



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**ESTRATEGIAS PARA PROMOVER LA COMPETITIVIDAD DE LA
FERRETERÍA APOLO EN EL DISTRITO DE TUMBES – AÑO 2015.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

PERALTA APOLO; EDUARDO ANTONIO

ASESOR

DR. CASTILLO PALACIOS; FREDDY WILLIAM

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PLANIFICACIÓN

PIURA – PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

DR. CASTILLO PALACIOS; FREDDY WILLIAM
Presidente

ING. FELIX JORGE MORIN GARRIDO
Secretario

MG. LUIS SANCHEZ PACHECO

Vocal

Dedicatoria

La presente exploración está dedicada a Dios, a mi madre y esposa, y a todas las personas que siempre estuvieron apoyándome durante toda mi carrera y me dieron las fuerzas para salir adelante.

Agradecimiento

Reconozco en especial a mi madre, por brindarme su apoyo y consejos cuando los necesité. A mis tíos por apostar por mí y por no titubear en ningún momento en darme su apoyo. A mi esposa por darme siempre el empuje que necesitaba y a mi hijo por ser mi motivo más importante.

Así mismo al Dr. Freddy Castillo Palacios, por la orientación para la elaboración de esta tesis, y a todas las personas que fueron parte de esta tesis.

Declaración de autenticidad

Yo Eduardo Antonio Peralta Apolo con DNI N° 70512222, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de ciencias empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, Diciembre del 2015

Eduardo Antonio Peralta Apolo

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Estrategias para promover la competitividad de la ferretería Apolo en el distrito de Tumbes – año 2015”, la misma que cuenta con 8 capítulos: I Introducción, II Metodología, III Resultados, IV Discusión, V Conclusión, VI Recomendaciones, VII Propuesta y VIII Referencias Bibliográficas.

Durante la investigación se pudo obtener como un resultado principal que el nivel de las estrategias que aplicaba la ferretería Apolo tenían un nivel medio bajo lo que fomentaba a que su competitividad este por debajo de la competitividad de la competencia directa, es así que con este resultado se propuso una serie de estrategias la cuales ayudaran a elevar el nivel de la competitividad de la ferretería Apolo.

Someto mi investigación a su consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

El Autor.

ÍNDICE	Página.
Caratula	I
Página de Jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad Problemática	11
1.2 Trabajos previos	13
1.3 Teorías relacionadas al tema	16
1.4 Formulación del problema	25
1.5 Justificación del estudio	26
1.6 Objetivos.	26
II. MARCO METODOLÓGICO	28
2.1 Diseño de investigación	28
2.2 Variables, operacionalización	28
2.3 Población y muestra	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez Y confiabilidad	29
2.5 Métodos de análisis de datos	30
2.6 Aspectos éticos	30
III. RESULTADOS	32
IV. DISCUSIÓN	56
V. CONCLUSIONES	63
VI. RECOMENDACIONES	65
VII. PROPUESTA	66
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	90
ANEXOS	93

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla nº 1: operacionalización de variables	31
Tabla nº 2: percepción de los clientes respecto a la calidad de servicio de la ferretería apolo	33
Tabla nº 3: productividad promedio por día de los colaboradores de la ferretería apolo	38
Tabla nº 4: niveles de productividad de la ferretería apolo	39
Tabla nº 5: productividad actual de la ferretería apolo	39
Tabla nº 6: salario de los colaboradores de la ferretería apolo	40
Tabla nº 7: nivel de competitividad de la ferretería apolo	40
Tabla nº 8: posibilidad de recomendar a la ferretería apolo	41
Tabla nº 9: aspectos que ofrece la ferretería apolo y que otras ferreterías no ofrecen	41
Tabla nº 10: niveles tecnológicos	43
Tabla nº 11: modernidad de equipos	43
Tabla nº 12: sistemas de gestión	43
Tabla nº 13: medios de pago	44
Tabla nº 14: consolidado de calificación de tics	44
Tabla nº 15: tasa de crecimiento de ventas promedio mensual en la ferretería apolo	45
Tabla nº 16: niveles de venta de la ferretería apolo	46
Tabla nº 17: tasa de crecimiento de la rentabilidad promedio mensual de la ferretería apolo	47
Tabla nº 18: fortalezas y debilidades de la ferretería apolo	48
Tabla nº 19: otras ferreterías en las que los encuestados compran sus productos	49
Tabla nº 20: aspectos que a tus encuestados les agrada de las otras ferreterías en donde también realizan sus compras	50
Tabla nº 21: aspectos que a los encuestados les desagrade de las otras ferreterías en donde también realizan sus compras	51
Tabla nº 22: satisfacción por las compras realizadas en la ferretería apolo	52
Tabla nº 23: posibilidad de recomendar a la ferretería apolo	53

RESUMEN

La presente investigación analiza la competitividad de la ferretería Apolo del distrito de Tumbes, para así proponer estrategias que promuevan su competitividad, se consideró como población al número de clientes que tuvo durante un año, en total fueron 9141 clientes y la muestra 369 clientes. Para ello se aplicaron 4 instrumentos: encuesta (aplicada a los clientes), observación (se utilizó para medir su nivel tecnológico e identificar los clientes atendidos por día para poder medir la productividad), análisis documental (se aplicó para conocer las ventas, costos y rentabilidad de la empresa para así conocer sus fortalezas y debilidades), entrevista (se aplicó para conocer el poder de negociación de los proveedores y el nivel de salarios de los trabajadores). A lo que respecta a los resultados cabe resaltar que sus principales fortalezas son la buena ubicación de su local y sus precios justos y su principal debilidad es la variedad de productos y la falta de capacitación de sus trabajadores, a lo que concierne a su competitividad se logró identificar que su competitividad es medio baja, lo que quiere decir que es necesario mejorar su competitividad, y el fin de esta investigación es ese, proponer estrategias que ayuden a promover la competitividad de la ferretería Apolo.

Palabras claves: clientes, precio, competitividad, competencia, salarios.

ABSTRACT

This research analyzes the competitiveness of the Apolo hardware store Tumbes district in order to propose strategies to promote competitiveness, population was regarded as the number of customers who had for a year, in total there were 9141 customers and 369 customers sample. For this 4 instruments were applied: survey (applied to customers), observation (used to measure their technological level and identify the clients served per day to measure productivity), document analysis (to be applied to meet sales costs and profitability in order to know their strengths and weaknesses), interview (applied to determine the bargaining power of suppliers and the level of wages). In regard to the results worth noting that their main strengths are the good location of your local and fair prices and its main weakness is the variety of products and the lack of training of their workers, as regards their competitiveness He was able to identify that their competitiveness is low average, which means the need to improve its competitiveness, and the end of this research is that, propose strategies to promote the competitiveness of the Apolo hardware store.

Keywords: Client, competition, strategy, pricing, competitive advantage, competitiveness, salaries, strengths, weaknesses, opportunities, threats, productivity.