



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE EL PERFIL DEL
CONSUMIDOR Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ARVICH
NET SERVICIOS GENERALES S.A.C. DE LA CIUDAD DE YURIMAGUAS EL AÑO
2014”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

YANOVICH SALAS, JORGE ISAAC

ASESOR:

M. Sc. ALBERTO SOTERO MONTERO

TARAPOTO – PERÚ

2014

PÁGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

En primer lugar a mi querida Madre Lilian, a mi esposa María Cristina, a mi suegra Gina y a mis dos hijas Ana Paul y Niulka Yelena por ser los pilares más importantes en mi vida, y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. Porque han sabido formarme con buenos sentimientos, actitudes y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

A mis hermanos que siempre han estado junto a mí, brindándome su apoyo durante todo el proceso de mi realización profesional.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios por protegerme durante todo mi existencia, porque ha sabido darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida, porque ha permitido que alcance este momento tan anhelado de mi formación profesional, por su ayuda y fortaleza para realizar todas mis metas, sueños.

A la universidad Cesar Vallejo y sus catedráticos por todos los conocimientos impartidos durante nuestra Carrera Universitaria.

Deseo también expresar mi más amplio reconocimiento y agradecimiento a mi asesor de tesis, M. Sc. Alberto Sotero Montero, por su colaboración y disposición de tiempo que aportó al apoyar este trabajo de investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, JORGE ISAAC YANOVICH SALAS, con DNI N° 01130405 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Administrativas, 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.

Tarapoto, Diciembre del 2014



JORGE ISAAC YANOVICH SALAS

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes, la Tesis titulada EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE EL PERFIL DEL CONSUMIDOR Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ARVICH NET SERVICIOS GENERALES S.A.C. DE LA CIUDAD DE YURIMAGUAS EL AÑO 2014, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administrador

El Autor

INDICE

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
CAPÍTULO I.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	xi
1.1. Antecedentes de la investigación.....	xii
1.2. Realidad Problemática:.....	lvii
1.3. El Problema de investigación:.....	lviii
1.4. Hipótesis:.....	lix
1.5. Objetivos:.....	lix
1.5.1. Objetivo General:.....	lix
1.5.2. Objetivos específicos:.....	lix
CAPÍTULO II.....	lx
II. MARCO METODOLÓGICO.....	lx
2.1. Variables.....	lx
2.2. Operacionalización de variables:.....	lx
2.3. Metodología:.....	lxi
2.4. Tipos de estudio:.....	lxi
2.5. Diseño:.....	lxi
2.6. Población, muestra y muestreo:.....	lxii
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	lxii
2.8. Métodos de análisis de datos:.....	lxii
2.9. Aspectos éticos:.....	lxii
CAPÍTULO III.....	lxiv
III. RESULTADOS.....	lxiv

CAPÍTULO IV	lxxvi
IV. DISCUSIÓN	lxxvi
CAPÍTULO V	lxxix
V. CONCLUSIONES	lxxix
CAPÍTULO VI	lxxx
VI. RECOMENDACIONES	lxxx
CAPÍTULO VII	lxxxi
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	lxxxi
ANEXOS.....	lxxxiii

RESUMEN

La presente investigación se ha desarrollado en la Empresa ARVICH NET SERVICIOS GENERALES S.A.C., de la ciudad de Yurimaguas, con el propósito de evaluar el nivel de conocimiento sobre el perfil del consumidor y establecer su relación con la rentabilidad generada.

A fin de orientar el trabajo de campo se elaboró la hipótesis de trabajo en la cual se indicaba que el conocimiento del perfil del consumidor en los trabajadores de la empresa era deficiente y que debería existir una relación directa con la rentabilidad. A efecto de comprobar la Hipótesis presentada se operacionalizó las variables de estudio, considerando evaluar el conocimiento de los indicadores del perfil del consumidor y el conocimiento de los estilos de vida, en tanto que la rentabilidad se evaluó teniendo en cuenta los indicadores de rentabilidad económica, rentabilidad financiera y el margen neto de utilidad.

Metodológicamente se estableció una muestra de estudio conformada por los 05 trabajadores que constituyen la fuerza de venta de la empresa y se utilizó el acervo documentario, concretamente, el balance y el estado de ganancias y pérdidas de la empresa; se utilizó como técnicas de evaluación la entrevista y el análisis documental.

Se validaron los instrumentos de recojo de datos y se obtuvieron como resultado que existe un conocimiento adecuado reflejado en el 70 % de respuestas favorables para el conocimiento del perfil del consumidor; en el caso de la rentabilidad está confrontada con los márgenes establecidos en la Guía Metodología de la SBS – Perú, y es REGULAR, si bien existe una rentabilidad generada sobre los activos totales de la empresa y una utilidad sobre el patrimonio, sin embargo el margen neto de utilidad es deficiente en razón del incremento de los costos de venta y los gastos administrativos que genera la Empresa.

Se concluye, finalmente, que ambas variables funcionan de manera independiente y que no existe una marcada relación con lo que se descarta la hipótesis de trabajo original del trabajo, existe un adecuado conocimiento del perfil del consumidor y una rentabilidad regular en la empresa ARVICH NET SERVICIOS GENERALES S.A.C., de la ciudad de Yurimaguas en el año 2014.

ABSTRACT

This research was developed in the Company ARVICH NET GENERAL SERVICES SAC, of Yurimaguas, in order to assess the level of knowledge about the consumer profile and establish its relation to the return generated.

To guide the fieldwork the working hypothesis which stated that knowledge of consumer profile in workers of the company was deficient and that there should be a direct relationship with the profitability was developed. To test the effect of hypothesis presented the study variables was operationalized, considering assess knowledge of the indicators of consumer profile and awareness of lifestyles, while profitability is assessed taking into account the economic profitability indicators, fund profitability and net profit margin.

Methodologically a study sample comprised of the 05 workers who constitute the sales force of the company and the documentary heritage was established specifically used the balance sheet and profit and loss of the company, was used as evaluation techniques and interview document analysis.

Instruments gather data were validated and were obtained as a result there is an adequate knowledge reflected in 70% of favorable responses to the knowledge of the consumer profile, if profitability is confronted with the margins specified in the Guide Methodology SBS - Peru, is REGULAR, although there is a return generated on the total assets of the company and a return on equity, however the net profit margin is deficient because of increased sales costs and expenses administrative generated by the Company.

It concludes that both variables operate independently and there is a strong relationship with the hypothesis original work of the job is discarded, an adequate knowledge of the consumer profile and regular profitability in the company ARVICH NET GENERAL SERVICES SAC of Yurimaguas in 2014.