



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**MERCHANDISING Y PROCESO DE VENTAS DEL  
SUPERMERCADO LA INMACULADA TARAPOTO 2014**

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

**AUTOR: PINEDO VÁSQUEZ, LINDA ABIGAIL**

**ASESOR: FERNANDO RUIZ SAAVEDRA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: MARKETING**

**TARAPOTO – PERÚ**

**2014-II**

PÁGINA DEL JURADO

---

FERNANDO RUIZ SAAVEDRA

---

ROGER BURGOS BARDALES

---

KARLA PATRICIA MARTEL ALFARO

## **DEDICATORIA**

Con el gran amor de Hijo dedico esta  
investigación a uno de los seres más  
importantes en mi vida:

### **MI PADRE DIOS**

A los seres más especiales que  
Dios puso sobre la tierra, que dan  
todo, cuanto pueden por brindarme  
lo mejor y hacer de mí un  
profesional- con su fortaleza su  
dedicación y apoyo, han hecho de  
mí un gran soñador:

### **MI FAMILIA**

## AGRADECIMIENTO

Al ser que siempre ilumina cada paso que doy cada decisión que tomo día a día, aquel que siempre esta cuando más lo necesito y no me desampara:

**A DIOS**

A la persona que me inculca grandes cosas y que siempre quiere lo mejor de mí, a su amor y sacrificio incondicional:

**MI ABUELITA.**

Con profunda gratitud y afecto, al **Lic. Fernando Ruiz Saavedra**, asesor metodológico, que por su confianza y apoyo en este ciclo pude culminar con éxito esta tesis.

## AGRADECIMIENTO

Al ser que siempre ilumina cada paso que doy cada decisión que tomo día a día, aquel que siempre esta cuando más lo necesito y no me desampara:

**A DIOS**

A la persona que me inculca grandes cosas y que siempre quiere lo mejor de mí, a su amor y sacrificio incondicional:

**MI ABUELITA.**

Con profunda gratitud y afecto, al **Lic. Fernando Ruiz Saavedra**, asesor metodológico, que por su confianza y apoyo en este ciclo pude culminar con éxito esta tesis.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, LINDA ABIGAIL PINEDO VÁSQUEZ, con DNI N° 73530737, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar 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 Cesar Vallejo.

Tarapoto, Setiembre del 2014

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes el proyecto de investigación titulada **“MERCHANDISING Y PROCESO DE VENTAS DEL SUPERMERCADO LA INMACULADA TARAPOTO2014”**, con la finalidad de Conocer la apreciación del Merchandising y establecer su repercusión en el proceso de ventas en el Supermercado la Inmaculada. En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el **Título Profesional de Licenciada en Administración**.

Esta tesis está compuesta por 8 capítulos la cual se detallan a continuación:

- **Capítulo I “Problema de Investigación”**, en él se aborda el planteamiento y todos los aspectos a tratar en el problema de investigación, hipótesis, variable e indicadores y el diseño de ejecución a desarrollar en la investigación.
- **Capítulo II “Marco Metodológico”**, en este capítulo se encontrará las teorías y conceptos que sustentan esta investigación.
- **Capítulo III “Resultados”**, se analiza y describe los resultados obtenidos en esta investigación, para ello se desarrolló un diagnóstico del sector, a través del análisis documental que desarrollaran un mejor análisis en los puntos importantes a investigar.
- **Capítulo IV Discusión**, los resultados obtenidos se discute con las teorías planteadas, básicamente a los que **MIGUEL ÁNGEL BORT MUÑOZ**
- **Capítulo V “Conclusiones”**, Se finaliza esta investigación planteando algunas conclusiones generales en torno a la investigación desarrollada.
- **Capítulo VI “Recomendaciones”**, Las recomendaciones se presenta para que en trabajos posteriores se pueda tener mayores facilidades a la recolección de información o a la resolución de los problemas planteados así como también de manera positiva para la toma de decisiones de la organización.
- **Capítulo VII “Referencias Bibliográficas”** para dar mayor valor a la investigación se adjunta las fuentes bibliográficas (libros consultados, manuales, tesis, investigaciones, artículos, etc.), hincografías.
- **Capítulo VIII “ Anexos”** Se adjunto los materiales e información que aportaron y se utilizo en el desarrollo de la investigación (encuesta, documentos, imágenes, etc.)

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	5
PRESENTACIÓN .....	6
RESUMEN.....	8
ABSTRACT .....	9
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Problema.....	20
1.1. 1 Formulario del problema.....	21
1.2. Hipótesis.....	21
1.3. Objetivos .....	21
Objetivo General: .....	21
Objetivos Específicos: .....	21
II. MARCO METODOLÓGICO .....	22
2.1. Variables.....	22
2.2. Operacionalización de variables .....	22
2.3. Metodología .....	22
2.4. Tipos de estudio .....	23
2.5. Diseño.....	23
2.6. Población, muestra y muestreo .....	24
2.7. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO .....	24
2.8. Métodos de análisis de datos .....	24
2.9. Aspectos éticos.....	25
III. RESULTADOS .....	26
IV. DISCUSIÓN.....	35
V. CONCLUSIONES.....	37
VI. RECOMENDACIONES.....	38
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	39
VIII. ANEXOS .....	41



## RESUMEN

En la presente investigación nos encontramos frente a ocho capítulos el cual se ira detallando a continuación, en el **primer capítulo**, tenemos la introducción, el problema de la investigación, y los objetivos, en el se aborda el planteamiento y todos los aspectos a tratar en la investigación tomando en cuenta nuestra variable e indicadores y el diseño de ejecución a desarrollar en la investigación.

En el **segundo capítulo**, nos encontramos frente al “Marco Metodológico”, en este capítulo se encontró las teorías y conceptos que sustentan esta investigación mostrado mediante una operacionalización de variables que define claramente de que trata cada una, cabe recalcar que tenemos la aclaración de cuál es la variable independiente así como la dependiente, por otro lado se encuentra muy bien definida el porqué de la población y como se encuentra constituida para así poder tener un buen resultado final gracias a la aplicación del instrumento.

En el **tercer capítulo**, se encuentran los “Resultados”, allí se analiza y describe los resultados obtenidos en esta investigación, para ello se desarrolló un diagnóstico del sector, a través del análisis documental que desarrollaran un mejor análisis en los puntos importantes a investigar, obteniendo dos tipos de respuesta siendo cada una perteneciente a su respectiva variable.

En el **cuarto capítulo**, se encuentra la discusión, ahí mostramos cuales fueron los resultados obtenidos, y como ello se discute con las teorías planteadas, básicamente a los que **MIGUEL ÁNGEL BORT MUÑOZ** tiene y como se encuentra influenciada la misma con la teoría de **DALRYMPLE CRON**, mostrando su efecto de relación con la presente investigación.

En el **capítulo cinco**, nos encontramos con las “Conclusiones”, allí se finaliza esta investigación planteando algunas conclusiones generales en torno a la investigación desarrollada, cabe recalcar que la misma se planteó teniendo en cuenta la cantidad de objetivos.

En el **capítulo seis**, se encuentran las “Recomendaciones”, este capítulo se presenta para que en trabajos posteriores se pueda tener mayores facilidades a la recolección de información o a la resolución de los problemas plateados así como también de manera positiva para la toma de decisiones de la organización.

En el **capítulo siete**, se encuentran las “Referencias Bibliográficas” para dar mayor valor a la investigación se adjunta las fuentes bibliográficas.

Finalmente en el **capítulo ocho**, se encuentran los “Anexos” en la cual se adjunto los materiales e información que aportaron y se utilizó en el desarrollo de la investigación (encuesta, documentos, imágenes, etc.)

## ABSTRACT

In the present investigation we face eight chapters detailing anger which then in the first chapter, we introduce the research problem and objectives in the approach and addresses all aspects to be addressed in research considering our variable and indicators and design implementation to develop research.

In the second chapter, this is the "Methodological Framework", in this chapter the theories and concepts underlying this research shown by an operationalization of variables defining clearly trying each one is found, it should be emphasized that we clarify what is the independent variable and dependent on the other hand is well defined population why and how is incorporated in order to have a good outcome through the application of the instrument. In the third chapter are the "Results", there are analyzes and describes the results obtained in this research, to do a diagnosis of the sector developed, through documentary analysis to develop a better analysis on the important points to research, obtaining two responses each being owned by its respective variable.

The fourth chapter is the discussion, which showed there were the results, and how this is discussed theories raised basically those MIGUEL ANGEL MUNOZ BORT have and how it is influenced by the theory of DALRYMPLE CRON, showing its effect in relation to this investigation. In chapter five we find the "Conclusions", there this investigation is finished raising some general conclusions about the research conducted, it should be emphasized that it was proposed considering the number of targets.

In chapter six are the "Recommendations", this chapter presents so that in later works may have greater facilities for the collection of information or silver solving problems as well as positively for making decisions organization.

In chapter seven are the "References" to add value to research literature sources attached. Finally in chapter eight are the "Attachments" in which the materials and information they provided was attached and used in the development of research (survey, documents, images, etc.)