



UCV

**UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN**

**“Análisis Del Nivel De Posicionamiento De
Lubricantes REPSOL En La Flota e Industria De
Chimbote - 2013”**

**PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**AUTOR:
Lupe Isabel Carreño Rodriguez**

**ASESOR:
Dr. Jose German Linares Cazola**

**Linea de Investigacion:
Desarrollo Empresarial**

CHIMBOTE - PERÚ

2013

DEDICATORIA

Este trabajo de Investigación se la dedico a mis padres quienes me han apoyado para poder llegar a esta instancia de mis estudios, que con su dedicación y comprensión hicieron posible alcanzar esta meta.

También la dedico a mi hija quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ella.

A mis hermanos con los cuales comparto este logro, y espero que alcancen el éxito en sus objetivos.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo es una muestra de esfuerzo y dedicación constante para contribuir con el progreso de nuestro país y nuestra superación personal.

Primero y antes que nada dar gracias a Dios por su inmensa misericordia que tiene conmigo, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de mis estudios.

A mis compañeros de clase quienes me acompañaron en esta trayectoria de aprendizaje y conocimiento.

Y en especial agradecimiento, a mi Profesor y Asesor Dr. German Linares Cazola por la perseverancia que tuvo con mi persona y compañeros de estudio, y a la vez un reconocimiento y gratitud al profesor Luis Quiroz por enseñarnos a valorar la disciplina, gracias a ambos que nos demostraron su personalidad a un ejemplo a seguir. Que Dios les bendiga.

PRESENTACIÓN

Dignos miembros del Jurado:

En cumplimiento con las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad César Vallejo, cumpla en presentar a vuestra consideración el presente trabajo denominado **“Análisis del Nivel de Posicionamiento de Lubricante REPSOL en la Flota e Industria de Chimbote -2013”** para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

El presente Trabajo de investigación contamos con el respaldo de diferentes actores que fueron fundamentales para la ejecución de esta Tesis culminase de la mejor manera.

Esta investigación ha llegado a conclusiones interesantes y realistas que estamos seguros permitirán incrementar las ventas en el segmento de Flota e Industria de Lubricantes Repsol en Chimbote sin embargo, acepto cualquier observación que ustedes de manera constructiva realicen a mi trabajo y de esta manera poder mejorarlo

Agradecemos a la organización DSD Representaciones SAC por la confianza depositada, por ser parte de una empresa tan consolidada que permitió desenvolverse profesionalmente y poder desarrollar mi Tesis, a nuestro asesor por ser nuestra guía brindándonos su conocimiento y experiencia, a la institución por ser la facilitadora de todo nuestro proceso de aprendizaje y a nuestras familias por ser constantes e incondicionales en todo momento.

A ustedes señores miembros del jurado, mi especial reconocimiento por el dictamen al que se haga merecedor el presente trabajo.

Atentamente,

La Autora.

INDICE

	PAG.
Dedicatoria	
Agradecimiento	
Presentación	
Resumen	
1. INTRODUCCION	13
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACION	15
1.1.1. Realidad Problemática	15
1.1.2. Formulación del problema	17
1.1.3. Justificación	17
1.1.4. Antecedentes	19
1.1.5. Objetivos.	28
1.1.5.1. General	28
1.1.5.2. Especifico	28
1.2. MARCO REFERENCIAL	
1.2.1. Marco Teórico	29
1.2.2. Marco conceptual	56
2. MARCO METODOLOGICO	58
2.1. Hipótesis (si en caso hubiera)	58
2.2. Variables	
2.2.1. Definición Conceptual	58
2.2.2. Definición Operacional	58

2.3.	Metodología	
2.3.1.	Tipo de Estudio	54
2.4.	Diseño	54
2.5.	Población y Muestra	
2.6.	Método de Investigación	56
2.7.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	57
2.8.	Métodos de Análisis de Datos	59
3.	RESULTADOS	60
4.	DISCUSION	96
5.	CONCLUSIONES	97
6.	SUGERENCIAS	98
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	99
8.	ANEXOS	102

INDICE TABLAS

	Pag.
Tabla 01 Distribución de la población según al momento de elegir un aceite lubricantes para sus equipos maquinaria y motores cual prefiere.	60
Tabla 02 Distribución de la población según indique una marca de lubricante que recuerde en estos momentos.	61
Tabla 03 Distribución de la población según ordene y enumere del 1 al 6 la marcas de lubricantes que usted más reconoce del siguiente listado	63
Tabla 04 Distribución de la población según qué productos compra regularmente	65
Tabla 05 Distribución de la población según ordene estas Características de la más importante a la menos importante siendo 1 la más importante y el 5 La menos importante que considera en el momento de la compra.	67
Tabla 06 Distribución de la población según usted compra una determinada marca de lubricantes por:	69
Tabla 07 Distribución de la población según qué beneficio le gustaria que le brinde el aceite lubricantes que utiliza.	71
Tabla 08 Distribución de la población según del 1 al 3 señalar el orden de importancia de un servicio de lubricantes	72
Tabla 09 Distribución de la población según ha utilizado lubricantes Repsol.	74
Tabla 10 Distribución de la población según que le gusta de esta marca	76

Tabla 11	Distribución de la población según con qué frecuencia compra lubricantes Repsol	77
Tabla 12	Distribución de la población según como es la calidad del producto	79
Tabla13	Distribución de la población según qué elementos hacen de Repsol diferente a las de su competencia.	80
Tabla 14	Distribución de la población según considera que los Productos de la marca Repsol es una marca reconocida en la ciudad de Chimbote	82
Tabla 15	Distribución de la población según está satisfecho con el servicio de entrega de los productos Repsol que presta la empresa	84
Tabla 16	Distribución de la población según el valor de precio en Repsol es	85
Tabla 17	Distribución de la población según encuentra con facilidad los productos Repsol en su punto de venta.	87
Tabla 18	Distribución de la población según qué mejoras sugeriría a la empresa Repsol	88
Tabla 19	Interpretación de Tabla Cruzada.	91
Tabla 20	Tabla Frecuencia Observada	92
Tabla 21	Tabla de Frecuencia Teórica	92
Tabla 22	Valor Calculado Estadístico Chi Cuadrado	93
Tabla 23	Prueba Chi Cuadrado	95

INDICE DE GRAFICOS

Pag.

Grafico 01	Distribución de la población según al momento de elegir un aceite lubricantes para sus equipos maquinarias y motores cual prefiere	60
Grafico 02	Distribución de la población según indique una marca de lubricante que recuerde en este momento	62
Grafico 03	Distribución de la población según ordene y enumere del 1 al 6 las marcas de lubricantes que usted más reconoce del siguiente listado	64
Grafico 04	Distribución de la población según qué productos compra regularmente	66
Grafico 05	Distribución de la población según ordene estas Característica de la más importante a la menos importante siendo 1 la más importante y el 5 al menos importante que considera en el momento de la compra.	67
Grafico 06	Distribución de la población según usted compra una determinada marca de lubricantes por:	69
Grafico 07	Distribución de la población según qué beneficio le gustaría que le brinde el aceite lubricantes que utiliza	71
Grafico 08	Distribución de la población según del 1 al 3 señalar el Orden de importancia de un servicio de lubricantes.	73
Grafico 09	Distribución de la población según ha utilizado lubricantes Repsol.	75
Grafico 10	Distribución de la población según que le gusta de esta Marca.	76

Grafico 11	Distribución de la población según con qué frecuencia compra lubricantes Repsol	78
Grafico 12	Distribución de la población según como es la calidad del producto	79
Grafico 13	Distribución de la población según qué elementos hacen de Repsol diferente las de su competencia.	81
Grafico 14	Distribución de la población según considera que los Productos de la marca Repsol es una marca reconocida en la ciudad de Chimbote	83
Grafico 15	Distribución de la población según está satisfecho con el servicio de entrega de los productos Repsol que presta la empresa	84
Grafico 16	Distribución de la población según el valor de precio en Repsol es	86
Grafico 17	Distribución de la población según encuentra con facilidad los productos Repsol en su punto de venta	87
Grafico 18	Distribución de la población según qué mejoras sugeriría a la empresa Repsol	89
Grafico 19	Representación Gráfica Chi Cuadrada.	95

RESUMEN

El presente trabajo de investigación sirvió para determinar el "Análisis del Nivel de Posicionamiento de Lubricantes REPSOL en la Flota e Industria de Chimbote -2013". Tiene como finalidad mostrar a los empresarios de nuestra ciudad la importancia de involucrarse a los objetivos para lograr obtener un mayor posicionamiento en el mercado,

En el presente estudio de investigación se trabajó como corresponde el Marco Metodológico con una Muestra de 50 clientes actuales, y potenciales como dueños, administradores, maquinistas y mecánicos de empresas ubicadas en la ciudad de Chimbote.

De acuerdo con la formulación del Problema del presente estudio y considerando que se desea determinar el Nivel de posicionamiento de Lubricantes REPSOL en la flota e industria de Chimbote - 2013, el presente estudio reúne las condiciones de una investigación: **Descriptiva Simple**, ya que solo se trabajó con una sola Variable (Posicionamiento)

Los resultados determinó con un análisis general y estadísticos plasmado, haciendo uso de cuadros, gráficos e interpretaciones técnicas, para el mejor entendimiento del público en general.

De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que el posicionamiento actual de Lubricantes Repsol en la Flota e Industria de Chimbote está en un nivel intermedio, (18% tercer lugar en el mercado) considerando que la marca Repsol presenta un producto de buena calidad. (56 %)

ABSTRACT

The present research is to determine the "Positioning Level Analysis of Lubricant REPSOL in Chimbote Fleet and Industry -2013". It aims to show employers in our city the importance of engaging with the objectives in order to obtain a higher position in the market.

In this research study corresponds worked as a Methodological Framework Sample 50 current customers, and potential as owners, managers, machinists and mechanics of companies located in the city of Chimbote.

According to the formulation of the problem of this study and considering that you want to determine the level of Lubricants REPSOL positioning in the fleet and industry Chimbote - 2013, this study qualifies as research: Descriptive Simple, because it only worked with a single variable (Positioning).

The results determined with a statistical analysis reflected general, using charts, graphs and technical interpretations, for better understanding of the general public.

According to the results it is concluded that the current position in the Fleet Repsol Lubricants and Industry Chimbote is at an intermediate level (18% third place in the market) considering that the Repsol brand has a good quality product (56%)