

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



UCV

**UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO**

TESIS

**“ CARACTERÍSTICAS DEL PERFIL DEL ACTUAL
CONSUMIDOR Y SU PERCEPCIÓN DEL COMERCIO
TRADICIONAL EN LA CIUDAD DE CHIMBOTE 2013”**

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

AUTORES

**QUIROZ LLANOS, ESTHER
RODRÍGUEZ SÁNCHEZ, JOSÉ LUIS**

ASESOR

Dr. MUCHA PAITAN, ÁNGEL

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**

**CHIMBOTE - PERÚ
2013**

DEDICATORIA

- A Dios por darme todo lo que tengo, por estar siempre conmigo, por permitirme ser feliz y por darme la oportunidad de lograr otra meta más en mi formación profesional.
- A mi esposo e hijos por su apoyo en todas las cosas que he emprendido, *por estar siempre a mi lado y sobre todo por su amor.*
- A mis padres y hermanos, por su amor y apoyo incondicional, que me alentó y motivó para la culminación de esta meta, en suma a mi familia por no hacerme olvidar que la perseverancia es favorable. A mis compañeros y amigos les agradezco su compañía, consejos y su apoyo.

Esther Q.

- Quiero dedicarle este trabajo a Dios, que me ha dado la vida y fortaleza para continuar día a día y terminar este trabajo de tesis.
- Con cariño y respeto dedico este trabajo a mis padres, José Luis y Mariza Flor, por brindarme la oportunidad de vivir, por cuidarme y educarme.
- A mi hermana Flor, gracias a su cariño, paciencia, apoyo pude alcanzar uno de mis más grandes anhelos.
- A mis familiares, todos, por ser parte de mi logro, y muy en especial a mi tía Elizabeth, gracias a su apoyo y ejemplo, que fueron los motores para emprender y lograr este momento.
- A la Universidad, Cesar Vallejo, por permitirme formar parte de sus educandos, igualmente quiero agradecer al personal docente de la institución, que permitió que yo bebiera del caudal de sus conocimientos.

José Luis

AGRADECIMIENTO

- Le agradezco a mi Dios por permitirme alcanzar tan importante objetivo, porque con la fe que conservo sobre él pude salir adelante cada vez que me sentía decaída, sin tu ayuda no lo hubiera logrado.
- A mis padres por creer en mí y darme su valiosa colaboración y ayuda para que yo pudiese lograr tal fin
- A mi esposo, que me apoya y escucha cada vez que tenía un problema.
- A mis hijos que son parte de mi vida, las personitas que me impulsan a salir adelante para lograr mucho más que mis metas.

Esther Q.

- A Dios, ser supremo; a mis abuelitos, padres, familiares, por sus enseñanzas y recuerdos; a mi hermana por su apoyo y cariño.
- A mis amigos y compañeros de clases, gracias por su amistad y compañerismo; a mis profesores, gracias por compartir sus conocimientos; a mis asesores, por el apoyo y tiempo dedicado a esta tesis, a la *Universidad Cesar Vallejo*, Máxima casa de estudios. Gracias por mi carrera universitaria.

José Luis

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad "Cesar Vallejo", Pongo a consideración de vuestro criterio profesional la evaluación del presente informe de investigación denominada: **CARACTERÍSTICAS DEL PERFIL DEL ACTUAL CONSUMIDOR Y SU PERCEPCIÓN DEL COMERCIO TRADICIONAL EN LA CIUDAD DE CHIMBOTE 2013**, elaborado con el propósito de obtener el título de Licenciando en Administración. La investigación es tipo descriptiva longitudinal.

Respetados señores miembros del jurado y autoridades confiamos en que sabrán reconocer, en forma justa el mérito de la presente investigación, agradeciéndoles por anticipado las sugerencias y apreciaciones que se sirvan hacer al respecto.

Muchas Gracias.

Atentamente y respetuosamente.

Los Autores

ÍNDICE

- DEDICATORIA	ii
- AGRADECIMIENTO	iii
- PRESENTACIÓN.....	iv
- RESUMEN.....	vii
- ABSTRACT.....	viii
1. INTRODUCCIÓN	
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.1.1. Realidad problemática.....	11
1.1.2. Formulación del problema	16
1.1.3. Justificación.....	17
1.1.4. Antecedentes.....	18
1.1.5. Objetivos.....	24
1.1.5.1. General	24
1.1.5.2. Específico.....	24
2. MARCO REFERENCIAL	
2.1. Marco teórico.....	26
2.2. Marco Conceptual	63

3. MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo de estudio	67
3.2. Diseño de investigación	67
3.3. Hipótesis	67
3.4. Variables e indicadores.....	68
3.4.1. Identificación de variables	68
3.4.1. Operacionalización de variables	68
3.5. Población, muestra y muestreo.....	69
3.6. Método de investigación	70
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	70
3.8. Métodos de análisis de datos.....	70
4. RESULTADOS	
4.1. Descripción de resultados.....	73
5. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	
5.1. Descripción y Análisis De La Hipótesis	91
5.2. Contrastación Frente a Los Datos Logrados	92
5.3. Contrastación Estadística.....	95
6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	
6.1. Discusión de resultados	98
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN	
7.1. Conclusiones	101
7.2. Recomendaciones	103
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
9. ANEXOS	

RESUMEN

El objetivo de la tesis es describir las características del perfil del actual consumidor y su percepción del comercio tradicional en la ciudad de Chimbote en el 2013.

Dentro de la tesis se ha elaborado herramientas necesarias para describir al consumidor de los establecimientos comerciales en función a su edad, sexo, ingresos promedios; analizando los gustos y las preferencias comerciales del *actual consumidor chimbotano*, conociendo los estilos de vida, logrando determinar la configuración del perfil del consumidor, que ha modificado su conducta de compra exigiendo mejor atención, lo que nos permite entender la percepción de los actuales consumidores respecto al comercio tradicional.

Una vez finalizado la tesis se ha logrado definir el perfil integral del consumidor chimbotano, juntamente con la valoración y percepción que tiene del comercio tradicional.

ABSTRACT

The objective of the project is to describe the characteristics of the current consumer's profile and its perception of the traditional trade in the city of Chimbote in the 2013.

Inside the project it has been elaborated necessary tools to describe to the consumer of the commercial establishments in function to their age, sex, revenues averages; analyzing the likes and the current consumer's chimbotano commercial preferences, knowing the lifestyles, being able to determine the configuration of the consumer's profile that has modified their purchase behavior demanding better attention, what allows to understand each other the perception of the current consumers regarding the traditional trade.

Once concluded the project has been possible to define the consumer's integral profile Chimbotano, together with the valuation and perception that he/she has of the traditional trade.