

“AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL PERÚ”



ESCUELAS DE ADMINISTRACIÓN Y
CONTABILIDAD
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
TESIS

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA
IMPLEMENTAR UN SERVICIO DELIVERY EN
RESTAURANTES DE COMIDA CRIOLLA EN
EL DISTRITO DE PIURA DURANTE EL AÑO
2010”**

QUE PRESENTAN:
MENÉNDEZ ARCELA, Nidia Claribel.
RUESTA CUEVA, Cinthia Evellyn.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN
PIURA – PERÚ
2010

“Estamos seguras de que nuestro país va a salir a adelante con el esfuerzo de los que no esperan nada de nosotros, de los que están haciendo sin lamentarse o esperar que los protejan..... Ellos y nosotros, todos tenemos el mundo por conquistar con servicios y productos. Sé que usted es un emprendedor de esos que abundan en nuestro país. Haga el intento y todo será diferente”

Dedicatoria

A NUESTROS PADRES Y
PROFESORES.

PRESENTACIÒN

Luego de formarnos profesionalmente, época de constante acumulación de conocimientos y de la práctica en el terreno de la acción. Llega el momento en que en la mente se condensan una serie de ideas que permiten en primer lugar identificar diversas problemáticas y ayudados con la ciencia administrativas, podemos hallar las respuestas o alternativas de solución a dichas situaciones, el campo de aplicación del marketing es universal en cualquier sector de la actividad económica y no exclusivamente al ámbito de las grandes empresas.

En nuestro medio existe una escasa participación de la ciencia como tal en los campos relacionados al marketing en el contexto de las transacciones de Cliente-Consumidor.

Los negocios han cambiado en forma dramática durante los últimos 20 años. Hoy las empresas compiten en mercados globales, armadas con sistemas sofisticados de comunicaciones, transportes y sistemas de administración de la información. Más clientes piden un servicio 24/7 (que quiere decir que esperan que una empresa vendedora esté a su disposición las 24 horas del día, 7 días por semana). Esos cambios en el ambiente comercial han aumentado las responsabilidades de los vendedores, así como su importancia en el éxito de sus empresas

“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DELIVERY EN RESTAURANTES DE COMIDA CRIOLLA EN EL DISTRITO DE PIURA DURANTE EL AÑO 2010” ,a través del siguiente estudio se pretende orientar a los restaurantes de comida criolla el poder atender a mayor número de clientes, crecer en el mercado, obtener más ingresos y garantizar el sostenimiento.

La comodidad de recibir el producto en casa permite que muchas empresas estén apostando por un efectivo servicio de Delivery. Ello además, implica mantener la fidelidad de su público apostando por esa estrategia que los expertos llaman Marketing Relacional.

Más allá del servicio en sí, esto permite a las empresas elaborar una base de datos y hacer un seguimiento de los productos que el cliente va adquiriendo. Como sabemos, la competencia cada día es más fuerte y una herramienta como ésta ayudará mucho para salir airoso.

Agradecimiento

A DIOS QUE NOS GUARDA Y GUÍA,
NUESTROS PADRES QUE SON
NUESTRO ALIENTO EN NUESTRA
CARRERA PROFESIONAL
LAS ALUMNAS.

INDICE

PÁGINAS INICIALES

Contra carátula	1
Dedicatorias	3
Presentación	4
Agradecimientos	6
Índice	7
Resumen	9
Abstract	11
Introducción	13
CAPÍTULO I: Marco Metodológico	16
1.1 El Problema	17
1.2 Antecedentes del Problema	19
1.3 Formulación del Problema	24
1.4 Justificación	25
1.5 Limitaciones	25
1.6 Objetivos	26
1.7 Hipótesis	26
1.8 Variables-Indicadores	27
1.9 Diseño de la Ejecución	28
1.10 Tipo de Diseño	
1.11 Población-Muestra	30
1.12 Técnicas e instrumentos de recojo de datos	31
CAPÍTULO II: Marco Referencial Científico	33
2.1 Marco Teórico	34
CAPÍTULO III: Descripción de Resultados	55
CAPÍTULO IV: Contrastación de Hipótesis	75
CAPÍTULO V: Discusión de Resultados	77
CAPÍTULO VI: Conclusiones y Recomendaciones	79

6.1 Conclusiones	80
6.2 Recomendaciones	81
CAPITULO VII:	82
Cuestionario	83
Validación de Experto	86
7.1 Bibliografía	87
7.2 Apéndices y Anexos	88

RESUMEN

La presente investigación: **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DELIVERY EN RESTAURANTES DE COMIDA CRIOLLA EN EL DISTRITO DE PIURA DURANTE EL AÑO 2010”**, analiza el sector comercial orientado al marketing, y al atractivo de las mismas, por su variedad en la gastronomía peruana, específicamente comida criolla, la que viene creciendo de una manera veloz.

Siendo ostensible precisar que se carece de estudios de factibilidad e inversión ya que no existen fuentes secundarias actuales que permitan a los inversionistas tomar decisiones de marketing.

Objetivos:

Objetivo General:

Analizar la factibilidad de implementar un servicio delivery en restaurantes de comida criolla en el distrito de Piura durante el año 2010.

Objetivos Específicos:

1. Determinar la demanda de Clientes que consumen comida criolla en el distrito de Piura.
2. Determinar la aceptación que tiene el servicio delivery en restaurantes de comida criolla en el distrito de Piura.

HIPÒTESIS:

HIPÓTESIS GENERAL:

HG. Existe la Factibilidad de Implementar Ventas por Delivery en servicios de restaurantes de Comida Criolla en el distrito de Piura 2010.

HIPÒTESIS ESPECÌFICAS:

H1 Existe una gran demanda de Clientes que consumen comida criolla en el distrito de Piura.

H2 El servicio de ventas por Delivery en restaurantes de comida criolla en el distrito de Piura tiene una gran aceptación.

ABSTRACT

SUMMARY

The present investigation: " STUDY OF FEASIBILITY TO IMPLEMENT A SERVICE DELIVERY IN RESTAURANTS OF CREOLE FOOD IN PIURA'S DISTRICT DURING THE YEAR 2010 ", analyzes the commercial sector orientated to the marketing, and to the attraction of the same ones, for his variety in the Peruvian gastronomy, specifically Creole food, which comes growing in a fast way.

Being obvious to add that one lacks studies of feasibility and investment since there do not exist secondary current sources that allow to the investors to take decisions of marketing.

Aims:

General aim:

To analyze the feasibility of implementing a service delivery in restaurants of Creole food in Piura's district during the year 2010.

Specific aims:

1. To determine the Clients' demand that they consume Creole food in Piura's City.
2. To determine the acceptance that has the service delivery in restaurants of Creole food in Piura's city.

HYPÒTHESIS:

GENERAL HYPÒTHESIS: