



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

## **ESTRATEGIAS DE MARKETING PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DELIVERY EN EL RESTAURANTE RASTIN E.I.R.L – PIURA 2014**

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

**AUTOR**

CECILIA LOCYEN JO WONG

**ASESOR**

DR. MIGUEL SALDARRIAGA PACHERRES

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

MARKETING

**PIURA – PERÚ  
2014**

**PÁGINA DEL JURADO**

-----  
Dr. Freddy Castillo Palacios  
PRESIDENTE

-----  
Dr. Miguel Saldarriaga Pacherras  
SECRETARIO

-----  
Dr. Luis Alfredo Seminario  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

### **A DIOS**

Este trabajo lo dedico a Dios, fuente suprema de toda sabiduría, camino de luz, existencia, verdad y amor.

### **A MIS PADRES**

Por su comprensión y ayuda en todo momento. Ellos me han motivado a ser perseverante, perseguir mis sueños, desafiando la adversidad de la vida sin perder la fe y la esperanza. A mis profesores que me ayudaron en todo momento brindándome sus conocimientos y tiempo.

**La Autora**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco primeramente a Dios por haberme dado salud y sabiduría para realizar la presente tesis, A mis distinguidos maestros que con expresión de gratitud por su ardua labor como docentes. Y a mis queridos padres por apoyarme a seguir con esta carrera universitaria.

**La Autora**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Cecilia Locyen Jo Wong con DNI N° 71950275, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César 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 César Vallejo.

Piura de Julio del 2014

---

Cecilia Locyen Jo Wong

Señores miembros del jurado calificador

Dando cumplimiento con las normas vigentes del Reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo - Piura, para elaborar la tesis de licenciatura en administración, presento el trabajo de investigación denominado *“Estrategias de Marketing para la implementación del servicio delivery en el restaurante RASTIN E.I.R.L- Piura 2014”*

Con la convicción de que se le otorgará el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, agradezco por anticipado por las sugerencias y apreciaciones que se brinden a la investigación.

Espero, señores miembros del jurado, que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

La autora.

## ÍNDICE

	Página
Carátula	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	x
<b>ABSTRACT</b>	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	32
2.1. Variables	32
2.2. Operacionalización de variables	32
2.3. Metodología	35
2.4. Tipos de estudio	35
2.5. Diseño	35
2.6. Población, muestra y muestreo	35
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.8. Métodos de análisis de datos	37
2.9. Aspectos éticos	37
<b>III. RESULTADOS</b>	39
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	93
<b>V. CONCLUSIONES</b>	99
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	101
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.</b>	102
<b>ANEXOS</b>	

## LISTA DE TABLAS

Tabla N°1 Sexo	39
Tabla N°2 Edad	40
Tabla N°3 Ingreso promedio mensual	41
Tabla N°4 Zona de residencia	42
Tabla N°5 Ud. ha hecho algún pedido delivery recientemente en algún restaurante	43
Tabla N°6 Ha solicitado comida criolla en delivery	44
Tabla N°7 Ha solicitado comida rápida en delivery	45
Tabla N°8 Ha solicitado pollos y parrillas en delivery	46
Tabla N°9 Ha solicitado comida italiana en delivery	47
Tabla N°10 El nivel de satisfacción con el servicio delivery solicitado es bueno	48
Tabla N°11 Usted es cliente frecuente del restaurante Rastin ( chifa Joywong)	49
Tabla N°12 Para ud. El factor servicio en restaurantes es importante	50
Tabla N°13 Para ud. El factor higiene en restaurantes es importante	51
Tabla N°14 Para ud. El factor calidad en restaurantes es importante	52
Tabla N°15 Para ud. El factor precio en restaurantes es importante	53
Tabla N°16 Le gustaría que el servicio delivery tenga bonos de descuento	54
Tabla N°17 Le gustaría que el servicio delivery sea gratuito	55
Tabla N°18 si el restaurante Rastin tuviese el servicio delivery Ud. Utilizaría las Redes sociales ( correo, Facebook) para enterarse de las ofertas	56
Tabla N°19 Realiza sus pedidos a domicilio todos los días	57
Tabla N°20 Usted se encuentra satisfecho con la atención actual del restaurante	58
Tabla N°21 Recomendaría el servicio de delivery del restaurante Rastin ( chifa Joywong) en caso lo brinde	59
Tabla N°22 Cuando asiste al Rastin ( chifa Joywong) suele ir acompañado de	60
Tabla N°23 Cual es el monto promedio que paga ud. Por un plato de comida	61
Tabla N°24 Que días hace sus pedidos a domicilio con mayor frecuencia	62
Tabla N°25 Si el restaurante Rastin ( chifa Joywong) tuviera el servicio delivery que medios de comunicación utilizaría	63
Tabla N°26 Si el restaurante Rastin ( chifa Joywong) tuviera el servicio delivery Por qué razones solicitaría el servicio	64
Tabla N°27 Que tipo de promociones le gustaría en el servicio delivery	65
Tabla N°28 Sus pedidos a domicilio los realizaría entre qué horas	66



## **LISTA DE CUADROS**

Cuadro N° 1. Operacionalización de variables	34
Cuadro N° 2. Operacionalización de variables	35
Cuadro N° 3. Matriz del perfil competitivo de la empresa	81
Cuadro N° 4. Análisis FODA	86
Cuadro N° 5. Tipos de taper	88
Cuadro N° 6. Tiempos de servicio delivery	91

## **LISTA DE GRÁFICOS**

Gráfico N° 01. Organigrama	77
----------------------------	----

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general elaborar las estrategias de marketing para la implementación del servicio delivery del restaurante RASTIN E.I.R.L en la ciudad de Piura. La metodología de esta investigación es observacional-analítica de tipo descriptiva y cuantitativa, mediante un diseño no experimental y transversal; la población en estudio fue de 95886 personas de la ciudad de Piura; donde la muestra de estudio obtenida fue de 384 encuestas. Las técnicas de análisis de datos fueron encuesta y análisis documental. Se obtuvo las siguientes conclusiones; el perfil de los clientes del restaurante Rastin (Chifa Joy Wong) se determinó que el sexo masculino es más asiduo; la situación externa del restaurante Rastin (Chifa Joy Wong), se presenta en condiciones favorables para lograr los objetivos estratégicos planteados; la situación interna del Restaurante Rastin, cuenta con las condiciones para poder implementar el servicio delivery; los competidores directos del restaurante, cuentan con este servicio delivery; por ello es necesario implementar el servicio, para abarcar mayor número de clientes y posicionarse en el mercado; las características de los competidores; son similares a la del Restaurante Rastin; a través de la matriz de perfil competitivo se determinó que éste se ocupa en el segundo lugar de los competidores directos.

**Palabras clave:** Estrategias de marketing, Marketing Mix, delivery

## **ABSTRACT**

The present study was to develop general objective marketing strategies for the implementation of service delivery Rastin EIRL restaurant in the city of Piura. The methodology of this research is descriptive-analytic observational and quantitative type, using a non-experimental, cross-sectional design; the study population of 95886 people in the city of Piura; where the study sample was obtained from 384 surveys. The data analysis techniques were survey and documentary analysis. The following conclusions were obtained; profile of Restaurante Rastin (Chifa Joy Wong) was determined that the male sex is more frequent; the external situation Rastin restaurant (Chifa Joy Wong), is presented in favorable conditions to achieve the strategic objectives; the internal situation of Restaurante Rastin, has the conditions to implement service delivery; direct competitors of the restaurant have this service delivery; so it is necessary to implement the service, to include more customers and market positioning; and characteristics of competitors; are similar to the Restaurante Rastin; through the competitive profile matrix was determined that he deals in second place of direct competitors.

**Key Words:** Marketing strategies, marketing mix