



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“ESTRATEGIAS EMPRESARIALES PARA ORIENTAR LA COMPETITIVIDAD EN EL RESTAURANT EL RINCÓN DEL CHEF EN PAITA – AÑO 2014”.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor:

BACHILLER PETRONE RUIZ IRVING PAOLO

Asesor:

MG. RAMOS ALTAMIRANO CECILIA

Línea de Investigación:

PLANIFICACIÓN

PIURA – PERÚ

2014

Señores. Jurados

Freddy William Castillo Palacios
Presidente

Cecilia Ramos Altamirano
Secretaria

Juan Pablo León Lerggios
Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo va dedicado a Dios, por darme la vida, guiarme ante los diferentes obstáculos y fortalecerme frente a todas las adversidades que se me presentan en el camino. A mis padres por su constante apoyo y por darme la oportunidad de cumplir mis objetivos.

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios por darme las fuerzas para lograr mis objetivos, a mis padres: Augusto y Maritza, por brindarme su incondicional apoyo y su esfuerzo para darme lo mejor.

A mis hermanos: Pierina y Salvatore por su comprensión y compañía durante todo este tiempo.

A mis profesores Freddy y Cecilia quienes me brindaron todo su apoyo y los conocimientos necesarios para hacer posible este proyecto.

Declaratoria de autenticidad

Yo Irving Paolo Petrone Ruiz con DNI N° 47229136, 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 profesional 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.

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Estrategias empresariales para orientar la competitividad en el restaurant El Rincón Del Chef en Paita – año 2014”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

El autor.

Índice

	Página
Página del jurado calificador	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
1.1. Formulación del problema	30
1.2. Hipótesis	30
1.3. Objetivos	31
II. Marco metodológico	32
2.1. variables	32
2.2. Operacionalización de variables	34
2.3. Metodología	36
2.4. Tipo de estudio	36
2.5. Diseño	36
2.6. Población, muestra y muestreo	37
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
2.8. Métodos de análisis de datos	40
2.9. Aspectos éticos	40
III. Resultados	41
IV. Discusión	103

V.	Conclusiones	110
VI.	Recomendaciones	111
VII.	Referencias bibliográficas	112
	Anexos	116

Índice de tablas

	Página
Tabla N° 01: universo poblacional y muestra por provincias	36
Tabla N° 02: Evaluación Pest - Perfil de oportunidades y amenazas	47
Tabla N° 03: Características de los clientes del restaurante El Rincón Del Chef en Paita – 2014	49
Tabla N° 04: Frecuencia con la que los encuestados asisten al restaurante El Rincón Del Chef En Paita – 2014	50
Tabla N° 05: Personas con las que los encuestados asisten al restaurante El Rincón Del Chef en Paita – 2014	51
Tabla N° 06: Platos que normalmente consumen los encuestados que asisten al restaurante El Rincón Del Chef en Paita – 2014	52
Tabla N° 07: Gasto promedio de los encuestados que asisten al restaurante El Rincón Del Chef en Paita – 2014	52
Tabla N° 08: Horario en el que asisten los encuestados al restaurante El Rincón Del Chef en Paita – 2014	53
Tabla N° 09: Percepción de los encuestados por aspectos ligados a la calidad del servicio que ofrece el restaurante El Rincón Del Chef en Paita – 2014	54
Tabla N° 10: Calidad de servicio que ofrece el restaurante El Rincón Del Chef en Paita – 2014 ...	57
Tabla N° 11: Razón por la que los encuestados asisten al restaurante El Rincón Del Chef en Paita – 2014	58
Tabla N° 12: Grado de satisfacción por la atención del personal del restaurante El Rincón Del Chef en Paita – 2014	59
Tabla N° 13: Grado de satisfacción por el ambiente del restaurante El Rincón Del Chef en Paita – 2014	60
Tabla N° 14: Grado de satisfacción por la oferta de productos del restaurante El Rincón Del Chef en Paita – 2014	60
Tabla N° 15: Grado de satisfacción de los clientes por la calidad de los servicios que ofrece el restaurant El Rincón Del Chef en Paita – 2014	61

Tabla N° 16: Matriz de evaluación del cliente	62
Tabla N° 17: Matriz de evaluación de proveedores	63
Tabla N° 18: Matriz de evaluación de competencia	64
Tabla N° 19: Matriz de evaluación de barreras de ingreso de nuevos competidores	65
Tabla N° 20: Matriz de evaluación de productos sustitutos	65
Tabla N° 21: Matriz de evaluación de factores externos	66
Tabla N° 22 Matriz de perfil competitivo	67
Tabla N° 23: Calificación del planeamiento	71
Tabla N° 24: Calificación de organización	72
Tabla N° 25: Calificación de la dirección	73
Tabla N° 26: Calificación del control	74
Tabla N° 27: Calificación de los factores internos	75
Tabla N° 28: Calificación de los recursos humanos	76
Tabla N° 29: Calificación del recurso infraestructura	77
Tabla N° 30: Calificación del recurso financiero	78
Tabla N° 31: Calificación del factor tiempo	79
Tabla N° 32: Calificación de los recursos internos	80
Tabla N° 33: Matriz de evaluación de factores internos	81
Tabla N° 34: Participación de las empresas en el mercado	84
Tabla N° 35: Análisis Foda	88
Tabla N° 36: Presupuesto ventaja competitiva	91
Tabla N° 37: Presupuesto estrategia empresarial	95

Resumen

La presente investigación hace un análisis tanto de la situación actual interna como externa para luego proponer una ventaja competitiva así como estrategias empresariales que permitan orientar la competitividad del restaurant El Rincón Del Chef. La gastronomía tiene una vital importancia en nuestro país y nuestra región, esto ha venido creciendo con el paso del tiempo, dándose en los últimos años lo que se conoce como el boom gastronómico. Este sector a tomado un papel protagónico en la economía nacional tanto que en el último año aportó el 0.28% del PBI total y en el 2012 tuvo una participación del 6.5% en el empleo total. Las empresas de este sector deben ser competitivas para mantenerse en el mercado es por ello que la presente investigación tiene como finalidad analizar las estrategias empresariales para orientar la competitividad. Se aplicó un tipo de investigación aplicada, de diseño cuantitativo, descriptivo y transversal. Los datos se obtuvieron mediante una encuesta aplicada a los clientes del restaurant, una entrevista aplicada a los dueños y un análisis documental. Mediante la encuesta se midió el perfil del consumidor, el nivel de calidad de los servicios y el nivel de satisfacción del consumidor, mientras que mediante la entrevista se midió la disponibilidad de los recursos, mediante el análisis documental se midió el nivel de productividad y la tasa de crecimiento de la industria. Luego de esto se pudo determinar que tan competitiva es esta empresa en el sector donde se encuentra.

Palabras clave: competitividad, estrategias empresariales, análisis externo, análisis interno.

Abstract

This research makes an analysis of both the current internal and external situation and then propose a competitive advantage and business strategies to guide the competitiveness of the restaurant El Rincon Del Chef. The cuisine is of vital importance to our country and our region, it has been growing over time, occurring in recent years what is known as the gastronomic boom. This sector has taken a leading role in the national economy whereas in the past year accounted for 0.28% of total GDP and in 2012 had a share of 6.5% in total employment. Firms in this sector must be competitive to stay in business is why this research is to analyze business strategies to guide competitiveness. A type of applied research, quantitative, descriptive and cross-sectional design was used. The data were obtained through a survey of customers of the restaurant, an interview applied to the owners and documentary analysis. Through the survey the consumer profile, the quality of services and the level of customer satisfaction was measured by the interview while the availability of resources, by analyzing documentary productivity level was measured and was measured growth rate of the industry. After this the could determine how competitive is this company in the area where it is located.

Keywords: competitiveness, business strategies, external analysis, internal analysis.