



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERIA

TESIS

**“FACTORES QUE FAVORECEN LAS ESTRATEGIAS
COMPETITIVAS DE LA DISCOTECA FAVORIT EN LA CIUDAD
DE PIURA 2013”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA**

AUTORA

JULIA ELIZABETH RIVAS LAZO

ASESORES

LIC. VALDIVIA RAMÍREZ, LEÓNIDAS

LIC. OLAYA TORRES, MARIELA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DEMANDA TURISTICA

**PIURA – PERÚ
2013**

JURADO CALIFICADOR

CPC. Leónidas Guillermo Valdivia

Presidente

LIC. Mariela Del Rosario Olaya Torres

Secretaria

Lic. Olenka Sofía Ávila Loyola

Vocal

DEDICATORIA

A MIS PADRES: JORGE Y MAGALY

Porque son el motivo de este logro profesional, porque nunca me negaron su apoyo moral, espiritual y material.

A mi padre JORGE RIVAS por ser el mejor padre para mí, por estar conmigo en los buenos y malos momentos de mi vida; por la confianza.

A mi madre MAGALY LAZO ROJAS por haberme apoyado incondicionalmente durante todo el proceso del proyecto y desarrollo de mi tesis, por darme el aliento necesario cada vez que me veía decaer y hacerme reaccionar para no dejarme vencer por los obstáculos que se me presentaron y sobre todo por el amor y cariño que me brinda.

A MI HIJO, ESPOSO, HERMANO

Por todo el apoyo brindado para poder culminar mi carrera universitaria.

A mi hijo STEPHANO CASTILLO por ser el motor de mi vida y el motivo de ser mejor cada día.

A mi esposo LARRY CASTILLO por darme ánimos cuando más lo necesitaba.

A mi hermano JHOAU RIVAS que es el otro motivo para seguir con mis objetivos trazos a mediano plazo

AGRADECIMIENTO

En primer lugar dar gracias Dios, por estar siempre a mi lado en cada momento de mi vida, por guiarme.

Un eterno agradecimiento a mi asesora Lic. Mariela Olaya Torres, por su paciencia y dedicación y que gracias a ella pudo ser posible la realización de esta tesis.

Al señor Carlos Alberto Antón Jeri por su apoyo brindado durante estos meses de investigación, por la facilitación de poder recoger la información necesaria y requerida para la elaboración de este proyecto y también un agradecimiento a todos los colaboradores de la Discoteca Faborit.

Y por último agradecerle a mi hermano por su gran apoyo en la aplicación y recojo de los instrumentos necesarios para esta tesis. Y a mis compañeros de la UCV, filial – Piura por su continuo y afectuoso aliento.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo **JULIA ELIZABETH RIVAS LAZO** con DNI N° **46497155**, 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 de Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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 - filial Piura

Piura, Julio del 2013

Presentación

La presente tesis titulada “FACTORES QUE FAVORECEN LAS ESTRATEGIAS COMPETITIVAS DE LA DISCOTECA FAVORIT DE LA CIUDAD DE PIURA” dentro del marco del curso de desarrollo y para la obtención de grado de bachiller en administración en turismo y hotelería se desarrolló en el periodo de marzo a julio 2013.

La finalidad de esta investigación nos brinda la oportunidad de plantear una solución viable a una realidad problemática empresarial en este caso sería tratar de buscar los factores como calidad de servicio, competencia, publicidad, clientes favorecen las estrategias competitivas tales como liderazgo en costos, diferenciación y enfoque para lograr alcanzar un posicionamiento en el mercado. Nos ayudara para que el personal que labora en la empresa de estudio se sienta más comprometido con ella ya que ellos son uno de los factores importante dentro de calidad de servicio y así esta tendrá una estrategia competitiva ante sus potenciales competidores para el crecimiento y desarrollo de la empresa.

Espero que esta tesis supere las expectativas del jurado calificador y de esta manera, se vea reflejado el esfuerzo y dedicación a la misma agradezco las sugerencias y correcciones datos, para el enriquecimiento de este documento.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPITULO I: INTRODUCCION	1
1.1.1 Introducción	2
1.1.2 Justificación	23
1.1.3 Realidad problemática	24
1.1.4 Hipótesis	24
1.1.5 Objetivos	25
CAPITULO II: MARCO METODOLOGICO	26
2.1. Variables	27
2.2. Operacionalizacion de variables	28
2.3. Metodología	31
2.4. Tipos de estudio	31
2.5. Diseño	31
2.6. Población, muestra y muestreo	31
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
2.8. Métodos de análisis de datos	32
CAPITULO III: RESULTADOS	33
3.1.3 Factores	34
3.1.4 Calidad del servicio	34
3.1.5 Clientes	41
3.1.6 Publicidad	44
3.1.7 Competencia	45
3.1.8 Estrategias competitivas	47
3.1.9 Estrategias de liderazgo de costos	47
3.1.10 Estrategias de diferenciación	48
3.1.11 Estrategias de enfoque	49
CAPITULO IV: DISCUSIÓN	51
CAPITULO V: CONCLUSIONES	56
CAPITULO VI: RECOMENDACIONES	58
CAPITULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS	63

INDICE DE TABLAS

Tabla	Pág
.	
Tabla 1: <i>Satisfacción por la cantidad de personal de la discoteca favorit para la atención al cliente</i>	34
Tabla 2: <i>Gama selecta de tragos nacionales e internacionales con que cuenta la discoteca favorit</i>	35
Tabla 3: <i>Calificación de la infraestructura de la discoteca favorit</i>	36
Tabla 4: <i>Satisfacción por las medidas que existen en la discoteca favorit ante eventuales emergencias</i>	37
Tabla 5: <i>Satisfacción por el espacio destinado a la pista de baile en la discoteca favorit</i>	38
Tabla 6: <i>Satisfacción por la ubicación de la discoteca favorit</i>	39
Tabla 7: <i>Aspectos relacionados al clima laboral en la discoteca favorit</i>	40

Tabla 8:	
<i>Promedio de gastos en la discoteca favorit.....</i>	41
Tabla 9:	
<i>Satisfacción por los precios de la discoteca favorit.....</i>	42
Tabla 10:.....	
<i>Calificación de la música que propaga la discoteca favorit.....</i>	43
Tabla 11:.....	
<i>Calificación de las bondades de la publicidad para la discoteca favorit.....</i>	44
Tabla 12:.....	
<i>Calificación de las promociones que lanza la discoteca favorit.....</i>	45
Tabla 13:.....	
<i>Calificación de la discoteca favorit en comparación a otras discotecas que existen en Piura.....</i>	46
Tabla 14:.....	
<i>Tiempo que los colaboradores laboran en la empresa.....</i>	47
Tabla 15:.....	
<i>Calificación de la atención brindada en la discoteca favorit.....</i>	48
Tabla 16:.....	
<i>Calificación del servicio ofrecido por la discoteca favorit.....</i>	49
Tabla 17:.....	
<i>Tipo de clientes que más acuden a la discoteca favorit.....</i>	50

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1.	
<i>Satisfacción por la cantidad de personal de la discoteca favorit para la atención al cliente</i>	34
Gráfico N° 2.	
<i>Gama selecta de tragos nacionales e internacionales con que cuenta la discoteca favorit</i>	35
Gráfico N° 3.	
<i>Calificación de la infraestructura de la discoteca favorit</i>	36
Gráfico N° 4.	
<i>Satisfacción por las medidas que existen en la discoteca favorit ante eventuales emergencias</i>	37
Gráfico N° 5.	
<i>Satisfacción por el espacio destinado a la pista de baile en la discoteca favorit</i>	38
Gráfico N° 6.	
<i>Satisfacción por la ubicación de la discoteca favorit</i>	39
Gráfico N° 7.	
<i>Aspectos relacionados al clima laboral en la discoteca favorit</i>	40
Gráfico N° 8.	
<i>Promedio de gastos en la discoteca favorit</i>	41
Gráfico N° 9.	
<i>Satisfacción por los precios de la discoteca favorit</i>	42
Gráfico N° 10.	
<i>Calificación de la música que propaga la discoteca favorit</i>	43

Gráfico N° 11.	
<i>Calificación de las bondades de la publicidad para la discoteca favorit</i>	44
Gráfico N° 12.	
<i>Calificación de las promociones que lanza la discoteca favorit</i>	45
Gráfico N° 13.	
<i>Calificación de la discoteca favorit en comparación a otras discotecas que existen en</i>	46
Gráfico N° 14.	
<i>Tiempo que los colaboradores laboran en la empresa</i>	47
Gráfico N° 15.	
<i>Calificación de la atención brindada en la discoteca favorit</i>	48
Gráfico N° 16.	
<i>Calificación del servicio ofrecido por la discoteca favorit</i>	49
Gráfico N° 17.	
<i>Tipo de clientes que más acuden a la discoteca favorit.</i>	50

RESUMEN

El estudio titulado “factores que favorecen las estrategias competitivas de la discoteca Faborit en la ciudad de Piura 2013” se planteó como objetivo general el cómo identificar los factores que favorecen las estrategias competitivas de la discoteca Faborit en la ciudad de Piura 2013. Para ello se tomó una muestra de tipo probabilística de 175 clientes y el personal de la discoteca, a quienes se les aplicó cuestionario y entrevistas, y cuyo análisis arrojó como resultado que la situación actual de la Discoteca Faborit en la ciudad de Piura 2013 es favorable en cuanto a su inserción dentro del mundo de los establecimientos de diversión y esparcimiento de la ciudad de Piura como resultado de la aplicación de estrategias como buena publicidad, precios cómodos, música y localización estratégica, que ha hecho que el nivel de percepción de los clientes por la calidad de los servicios que ofrece la Discoteca Faborit en la ciudad de Piura 2013 es positivo y bueno destacando favorablemente la satisfacción en cuanto a la gama de tragos que ofrece, la infraestructura, la atención que sirve el personal, la música agradable y por las medidas de seguridad que se han implementado, le otorgan la preferencia y fidelidad del cliente. No obstante el buen posicionamiento comercial existen deficiencias en cuanto a la capacitación del personal para una mejora de los servicios.

Palabras Claves: Estrategias Competitivas, Satisfacción del Cliente, discoteca Faborit Piura

ABSTRACT

The study entitled "Factors favoring competitive strategies Faborit night club in the city of Piura 2013" was raised as a general objective Identify the factors that favor competitive strategies Faborit night club in the city of Piura 2013.. This will take a probabilistic sample of 171 type clients and staff of the club, who have applied questionnaire and interviews, and the analysis result threw the current situation Faborit Night club in the city of Piura 2013 is favorable in their insertion into of world of fun and entertain men establishments in the city of Piura as a result of the implementation of strategies as good advertising, affordable prices, music, and strategic location, which has made the level of customer perception by the quality of services offered by the Faborit Night club in the city of Piura 2013 is positive and good high lighting favorably satisfaction with the range of drinks offered, infrastructure, health person el serving nice music and the measures security that have been implemented, give the preference and loyalty. Never the less there are good commercial position ing deficiencies in staff training for improved services

Keywords: Competitive Strategies, Customer Satisfaction, disco Faborit Piura