

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y ATENCIÓN AL
CLIENTE DE LAS MYPE RUBRO RESTAURANTE UBICADAS EN EL
DISTRITO DE CATACAOS- PIURA**

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

AUTORA

Br. María Carmita Merino Rivera

ASESORA

Mg. Merly Jacquelyn La Torre García

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sostenibilidad de los emprendimientos en el Perú

TRUJILLO, PERÚ

2021

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM

Arzobispo Metropolitano de Trujillo
Fundador y Gran Canciller de la
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

R.P. Dr. Jhon Joseph Lydon McHugh, O.S.A.

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta

Vicerrectora Académica

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo

Vicerrector de Investigación (e)

Dr. Jaime Roberto Ramírez García

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Mons. Ricardo Exequiel Angulo Bazauri

Gerente de Desarrollo Institucional

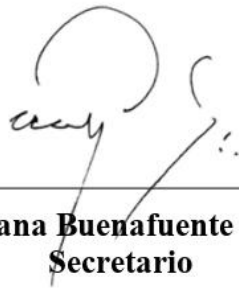
Mg. José Andrés Cruzado Albarrán

Secretario General

VISTO DEL JURADO



Dr. Ramírez García Jaime Roberto
Presidente



Mg. Chacaltana Buenafuente Carlos Jesús
Secretario



Mg. La Torre Garcia Merly Jacquelyn
Asesor-Vocal

APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo Mg. LA TORRE GARCIA MERLY JACQUELYN, con DNI N° 42321800, como asesora del trabajo de investigación “CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS MYPE RUBRO RESTAURANTE UBICADAS EN EL DISTRITO DE CATACAOS- PIURA.” desarrollado por la estudiante MERINO RIVERA MARÍA CARMITA con DNI N° 43142191, egresada del programa de estudios de Administración, considero que dicho trabajo de titulación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden con las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por la comisión de la clasificación designado por el Decano de la Facultad Dr. Jaime Roberto Ramírez García.



Mg. La Torre García Merly Jacquelyn
Asesora

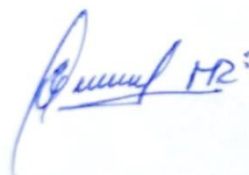
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, María Carmita Merino Rivera con DNI 43142191, egresada del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de de Ciencias Administrativas y Económicas, para la elaboración y sustentación del trabajo de investigación titulado: “Caracterización de la Competitividad y Atención al Cliente de las MYPE rubro restaurante ubicadas en el distrito de Catacaos- Piura”, el cual consta de un total de 121 páginas, en las que se incluye 18 tablas y 16 figuras, más un total de 12 páginas en apéndices y/o anexos..

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 17%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

La Autora



DNI 43142191

AGRADECIMIENTOS

Agradecer a Dios, por darme la sabiduría y fortaleza para culminar esta etapa universitaria.

A la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, por la oportunidad de realizar mi más grande objetivo.

A mi casa de estudios y profesores que me proporcionaron herramientas y valores necesarios para un desempeño eficiente en la vida profesional.

A los propietarios de las MYPE por su colaboración y apoyo

DEDICATORIA

A mi familia, por ser mi fortaleza.

RESUMEN

La investigación denominada “Caracterización de la competitividad y atención al cliente de las MYPE rubro restaurante ubicados en el distrito de Catacaos, Piura, año 2018”, el objetivo general es: determinar las características que tiene la competitividad y atención al cliente rubro restaurantes ubicados en el distrito de Catacaos, Piura, año 2018. El tipo de metodología empleada es descriptiva, nivel cuantitativo y su diseño no experimental, de corte transversal. En la recolección de información se tuvo cuatro MYPEs objeto de investigación del sector restaurantes. La población fue infinita, el tamaño mastral de 384 clientes, a quienes se les aplicó 16 preguntas, la técnica usada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Siendo sus principales resultados: respecto a la variable competitividad el 82% conocen las capacidades de su entorno, un 81% manejan costos bajos; con relación a la variable atención al cliente un 87% les dan pautas a sus colaboradores y un 94% conservan el local limpio. Llegando a concluir que las MYPEs restaurantes de Catacaos sus clientes identifican: son atendidos en el momento que lo requieren, con conocimiento, les ofertan platos de comida a precios bajos y a su alcance; saben ser escuchados por la atención que les brindan y observan la limpieza del local.

Palabras claves: Competitividad, atención al cliente, ventajas, estrategias, buenas prácticas de la atención.

ABSTRACT

The research called "Characterization of the competitiveness and customer service of the MYPE restaurant category located in the district of Catacaos, Piura, year 2018", the general objective is: to determine the characteristics of competitiveness and customer service for restaurants located in the district of Catacaos, Piura, year 2018. The type of methodology used is descriptive, quantitative level and its non-experimental, cross-sectional design. For data collection, there were four MYPEs object of investigation of the restaurant sector. The population was infinite, the master size of 384 clients, to whom 16 questions were applied, the technique used was the survey and the instrument the questionnaire. Its main results are: regarding the competitiveness variable, 82% know the capacities of their environment, 81% handle low costs; Regarding the customer service variable, 87% give guidelines to their collaborators and 94% keep the premises clean. Coming to the conclusion that the MYPEs restaurants of Catacaos identify their clients: they are served when they require it, with knowledge, they offer food dishes at low prices and within their reach; they know how to be listened to by the attention they give them and they observe the cleanliness of the premises.

Keywords: Competitiveness, customer service, advantages, strategies, good service practices.

CONTENIDO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	ii
VISTO DEL JURADO	iii
APROBACIÓN DEL ASESOR	iiiv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
AGRADECIMIENTOS	xi
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	18
2.1.1 Antecedentes de la variable competitividad	18
2.1.2 Antecedentes de la variable atención al cliente	23
2.2 Bases teóricas.....	29
2.2.1 Competitividad.....	29
2.2.1.1 Ventajas competitivas	30
2.2.1.2 Estrategias Competitivas.....	33
2.3.1 Atención al cliente	35
2.3.1.1 Buenas prácticas en la atención al cliente.....	35
2.3.1.2. Percepción de los clientes	38
III. HIPÓTESIS	40
IV. METODOLOGÍA.....	41
4.1 Diseño de la investigación	41

4.2 Población y Muestra	42
4.2.1 Criterios de inclusión	44
4.2.2 Criterios de exclusión	44
4.3 Matriz de operacionalización de variables.....	45
4.4 Técnica e instrumentos	47
4.5 Plan de análisis.....	47
4. 6 Matriz de Consistencia.....	49
V. RESULTADOS	52
5.1 Resultados.....	52
5.2 Análisis de Resultados	68
VI. CONCLUSIONES.....	74
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	76
RECOMENDACIONES.....	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
ANEXOS	88
CUESTIONARIO	89
EVIDENCIAS	92
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN	92
MATRIZ INDICADOR PREGUNTA	96
RESUMEN DE LIBRO DE CÓDIGO	98
REPORTE TURNITIN.....	99
CONSTANCIA DE NO ADEUDO.....	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de definición de operacionalización de variables.....	45
Tabla 2 Matriz de Consistencia	49
Tabla 3 ¿Considera usted que los trabajadores tienen conocimiento claro de sus funciones para atender a sus clientes?	52
Tabla 4 ¿Cree usted que los emprendedores hacen uso de la tecnología, la ciencia y de sus propias habilidades, para brindar la mejor atención al cliente?	53
Tabla 5 ¿Usted cómo cliente cree que los trabajadores están comprometidos con la misión e identificado con su trabajo?	54
Tabla 6 ¿Usted cómo cliente ha observado que en el restaurante hacen innovaciones para servir mejor al cliente?.....	55
Tabla 7 ¿Cree usted que los gerentes de las MYPEs se preocupan por a invertir en capital humano?	56
Tabla 8 ¿Considera que en el restaurante ofertan precios bajos y al alcance de su bolsillo?.....	57
Tabla 9 ¿Usted asiste al restaurante porque le oferta mejores opciones de platos de comida, atención, y precio?	58
Tabla 10 ¿Cree usted que la MYPE restaurante conserva su nicho de mercado por la especialización en platos de comida?	59
Tabla 11 ¿En el restaurante los trabajadores lo saben escuchar en su condición de cliente al requerir atención?	60
Tabla 12 ¿Cuándo llega al restaurante es recibido con un saludo al ingresar?.....	61
Tabla 13 ¿Cuándo usted ingresa al restaurante, es instalado rápidamente para ser atendido?.....	62
Tabla 14 ¿En el restaurante el trabajador que lo atiende le da a conocer las bondades de los platos de comida?	63
Tabla 15 ¿Usted percibe que siempre es bien atendido en el restaurante?	64
Tabla 16 ¿Creé usted que la atención en el restaurante cubre sus expectativas como cliente?	65

Tabla 17 ¿Considera que el gerente del restaurante se preocupa por mantener limpio el local?	66
Tabla 18 ¿Considera que los alimentos que le sirven en el restaurante le garantizan seguridad en la preparación?.....	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Considera usted que los trabajadores tienen conocimiento claro de sus funciones para atender a los clientes?.....	52
Figura 2 ¿Cree usted que los emprendedores hacen uso de la tecnología, la ciencia y de sus propias habilidades, para brindar la mejor atención al cliente?	53
Figura 3 ¿Usted cómo cliente cree que los trabajadores están comprometidos con la misión e identificado con su trabajo?	54
Figura 4 ¿Usted cómo cliente ha observado que en el restaurante hacen innovaciones para servir mejor al cliente?.....	55
Figura 5 ¿Cree usted que los gerentes de las MYPEs son renuentes a invertir en capital humano para incrementar su conocimiento y mantener un buen servicio al cliente?.....	56
Figura 6 ¿Considera que en el restaurante ofertan precios bajos y al alcance de su bolsillo?.....	57
Figura 7 ¿Usted asiste al restaurante porque le oferta mejores opciones de platos de comida, atención, y precio?	58
Figura 8 ¿Cree usted que la MYPE restaurante conserva su nicho de mercado por la especialización en platos de comida?	59
Figura 9 ¿En el restaurante los trabajadores lo saben escuchar en su condición de cliente al requerir atención?.....	60
Figura 10 ¿Cuándo llega al restaurante es recibido con un saludo al ingresar?.....	61
Figura 11 ¿Cuándo usted ingresa al restaurante, es instalado rápidamente para ser atendido?.....	62

Figura 12 ¿En el restaurante el trabajador que lo atiende le da a conocer las bondades de los platos de comida?	63
Figura 13 ¿Usted percibe que siempre es bien atendido en el restaurante?.....	64
Figura 14 ¿Creé usted que la atención en el restaurante cubre sus expectativas como cliente?	65
Figura 15 ¿Considera que el gerente del restaurante se preocupa por mantener limpio el local?	66
Figura 16 ¿Considera que los alimentos que le sirven en el restaurante le garantizan seguridad en la preparación?.....	67