



FACULTAD D DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION

TESIS

RELACION ENTRE EL BENCHMARKING Y LA
COMPETITIVIDAD DEL RESTAURANTE LAS
GAVIOTAS – CHICLAYO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autores:

Bach. Alfaro Peralta Mónica

Bach. Díaz Cabrera Yanina

Pimentel, 18 de Diciembre del 2015

RESUMEN

El restaurante las gaviotas se enfrenta día a día a la competencia, para ganar más clientes en ese afán es necesario que conozca el mercado y las empresas que ofertan el mismo producto o servicio y porque no identificar a la empresa más exitosas para compararse con ella y mejorar, de esa manera logre una ventaja en relación a la competencia

El objetivo de la investigación fue: Determinar la relación entre el benchmarking y la competitividad en el restaurante las Gaviotas, La metodología fue tipo cuantitativa, con enfoque racional – deductivo, con un diseño no experimental. El estudio se efectuó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Conformada por una muestra de 45 clientes. Se utilizó como instrumento 1 encuesta elaborada en base a los indicadores, con un total de 24 ítems.

Entre los resultados encontrados tenemos: el 60% de los clientes manifiesta estar de acuerdo en la aplicación del benchmarking competitivo, el 19% es indiferente (I), el 11% está en desacuerdo (D) el 7% está en total acuerdo (TA) y un 3% en total desacuerdo (TD), en lo que respecta a la calidad del producto el 57% afirma que si ofrece productos de calidad en el restaurante las gaviotas, y un 21% está indiferente. El 51% afirma que el servicio es de calidad y el 53% está de acuerdo con los precios.

Se concluye que si hay relación entre el benchmarking y la competitividad en el restaurante las Gaviotas. Al determinar una relación significativa.