

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**Estrategias para la supervivencia de la empresa después de la pandemia
COVID-19: casos restaurantes chiclayanos**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Miguel Angel Rioja Carranza

ASESOR

Linda Marita Cruz Pupuche

<https://orcid.org/0000-0002-8600-8032>

Chiclayo, 2025

**Estrategias para la supervivencia de la empresa después de la
pandemia COVID-19: casos restaurantes chiclayanos**

PRESENTADA POR

Miguel Angel Rioja Carranza

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Carla Ethel Gamarra Flores

PRESIDENTE

Rocio Elizabeth Saavedra Yorente

SECRETARIO

Linda Marita Cruz Pupuche

VOCAL

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a Dios por concederme la fortaleza necesaria y haberme permitido llegar a culminar mi carrera universitaria, a mis padres Ivan y Nelida por el apoyo económico y emocional en los tiempos más complicados de mi vida académica, y por último a mis hermanos Alvaro y Gianpier quienes son mi mayor motivo para hacer las cosas bien.

Agradecimientos

Agradezco a mi asesora Marita por haberme brindado su tiempo para realizar este estudio con éxito, el cual está hecho a base de esfuerzo y dedicación. Asimismo, agradezco a los docentes de la casa de estudios quienes fueron los encargados de impartirme conocimientos durante estos 5 años, y en especial al docente Roberto Anchorena quien considero mi mentor y hasta el día de hoy conservo sus enseñanzas.

Estrategias para la supervivencia de la empresa después de la pandemia COVID-19: casos restaurantes chiclayanos

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
3	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Barcelona School of Management Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	produccioncientificaluz.org Fuente de Internet	<1%

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción	8
Revisión de literatura	10
Materiales y métodos	15
Resultados y discusión	17
Conclusiones	33
Recomendaciones.....	34
Referencias	36
Anexos.....	39

Resumen

La pandemia del COVID-19 fue un hecho que afectó negativamente a la economía a nivel mundial, haciendo que miles de empresas colapsen hasta el punto de quebrar. Por tal motivo es importante saber que hicieron las empresas para enfrentar esta situación de crisis y lograr la supervivencia. El presente estudio tiene como objetivo analizar las estrategias con mayor impacto que utilizaron los restaurantes de Chiclayo para lograr la supervivencia durante la pandemia del COVID-19. La investigación tuvo un enfoque cualitativo, tipo aplicada y nivel descriptivo, abarcando el diseño de estudio de caso. La unidad de análisis estuvo conformada por 12 participantes quienes fueron los gerentes de los restaurantes. El instrumento aplicado fue una entrevista presencial semiestructurada de 19 preguntas, se tuvo la aprobación para realizar la grabación por medio de un dispositivo móvil y el procesamiento de datos se organizó mediante un análisis lógico en Microsoft Excel según las categorías identificadas. Finalmente se evidenció que las estrategias con mayor efectividad fueron el trabajo mediante delivery y el uso del marketing a través de redes sociales, considerando necesario para afrontar esta situación de crisis aprovechar las oportunidades del entorno, contar con un líder, con comunicación bilateral, con trabajo en equipo y con respaldo económico; y para articular estos elementos fue determinante la salud, la unión familiar y disponer de un equipo de trabajo capacitado.

Palabras clave: Supervivencia empresarial, estrategias, gestión de crisis, restaurantes
C41, L1, H12, L83

Abstract

The COVID-19 pandemic was an event that negatively affected the economy worldwide, causing thousands of companies to collapse to the point of bankruptcy. For this reason, it is important to know what companies did to face this crisis situation and achieve survival. The objective of this study is to analyze the strategies with the greatest impact that Chiclayo restaurants used to achieve survival during the COVID-19 pandemic. The research had a qualitative approach, basic type, and descriptive level, covering the case study design. The unit of analysis was made up of 12 participants who were the managers of the restaurants. The instrument applied was a semi-structured face-to-face interview with 19 questions. Approval was obtained to record using a mobile device and the data processing was organized through logical analysis in Microsoft Excel according to the identified categories. Finally, it was evident that the most effective strategies were work through delivery and the use of marketing through social networks, considering it necessary to face this crisis situation to take advantage of the opportunities in the environment, have a leader, with bilateral communication, with work as a team and with financial support; and to articulate these elements, health, family unity and having a trained work team were decisive.

Keywords: Business survival, strategies, crisis management, restaurants

C41, L1, H12, L83