



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y  
HOTELERÍA

“Perfil del consumidor que visita el restaurante Warmy, provincia de  
Huaral durante el año 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

AUTOR:

SANDRA MERCEDES ROSSI ROJAS

ASESOR:

MGTR. MIGUEL ANGEL RUIZ PALACIOS

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

ANTROPOLOGÍA CULTURAL

LIMA – PERÚ

2016

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

Mgtr. Miguel Angel Ruiz Palacios

---

Mgtr. Edwin Natividad Gabriel Campos

---

Mgtr. Carlos Tovar Zacarias

## DEDICATORIA

*A Dios por haberme permitido lograr uno de mis principales objetivos.*

*A mi madre, por su incondicional apoyo.*

*A mi padre, por siempre inspirarme a seguir adelante.*

*A mi hermana, por su confianza.*

## **AGRADECIMIENTO**

*A mis padres, que gracias a su esfuerzo y trabajo pude culminar esta etapa de mi vida.*

*A mi hermana, porque sus consejos y apoyo incondicional siempre me ayudan a ser mejor.*

*A la Universidad César Vallejo que me brindó la oportunidad de estudiar y poder desarrollarme como profesional.*

*A mi asesor, por sus constantes exigencias para que el trabajo sea bien desarrollado.*

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Sandra Mercedes Rossi Rojas con DNI N° 72214099, 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 en Turismo y Hotelería, 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.

---

**Sandra Mercedes Rossi Rojas**

Lima,..... del 2016

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Perfil del consumidor que visita el restaurante Warmy, provincia de Huaral durante el año 2016”, la misma que someto a su consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración en Turismo y Hotelería.

Sandra Mercedes Rossi Rojas

## Índice

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación .....	vi
Índice.....	vii
<b>RESUMEN.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>x</b>
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad problemática .....	1
1.2. Trabajos previos .....	3
1.3. Teorías que fundamentan el estudio .....	6
1.3.1. Teorías que influyen en el comportamiento del consumidor.....	6
1.3.1.1. Teoría económica que influye en el comportamiento del consumidor.....	9
1.3.1.2. Teoría del psicoanálisis que influye en el comportamiento del consumidor...10	
1.3.1.3. Teoría del aprendizaje que influye en el comportamiento del consumidor....11	
1.3.1.4. Teoría socio-psicológica que influye en comportamiento del consumidor.....12	
1.3.2. Influencias externas que comprende el comportamiento del consumidor.....	13
1.3.3. Influencias internas que comprende el comportamiento del consumidor .....	17
1.3.4. Proceso de decisión de compra del consumidor .....	23
1.3.5. Segmentación del mercado.....	29
1.4. Formulación del problema .....	39
1.5. Justificación del estudio .....	40
1.6. Objetivos .....	41
II. MÉTODO.....	42
2.1. Diseño de investigación.....	42
2.2. Variable, operacionalización .....	42
2.3. Población y muestra.....	43
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	45
2.4.1. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	45
2.4.2. Validez y confiabilidad.....	45

2.5. Método de análisis de datos .....	45
2.6. Aspectos estéticos.....	45
III. RESULTADOS .....	46
IV. DISCUSIÓN.....	66
V. CONCLUSIÓN.....	69
VI. RECOMENDACIONES.....	71
VII. REFERENCIAS.....	72
ANEXOS .....	78



## RESUMEN

La presente investigación fue realizada para determinar cuál es el perfil de los consumidores que visitan el restaurante Warmy en la provincia de Huaral durante el año 2016, la población de la investigación estuvo conformada por todos los comensales que acuden a los restaurantes de la provincia de Huaral y se aplicó el cuestionario a una muestra de 385 comensales en el cual se hacían preguntas acerca de sus características sociodemográficas y también se consideraba las opiniones que tuvieron acerca del servicio obtenido en el restaurante. Los resultados se obtuvieron después de procesar la información física al programa y se fue analizando el gráfico de barras de cada indicador de la investigación y se llegó a la conclusión que el consumidor que visita el restaurante Warmy tiene una edad promedio entre 22 y 53 años, la mayoría son del sexo femenino y están casados, así mismo los consumidores tienen un trabajo dependiente debido a que tiene estudios técnicos y/o universitarios concluidos o en curso, en relación a ello los consumidores tienen ingresos económicos promedio de S/. 1000 a S/. 2000.

**PALABRAS CLAVES:** restaurante, consumidor, comportamiento.

## **ABSTRACT**

The present investigation was carried out to determine the profile of the consumers who visit the restaurant Warmy in the province of Huaral during the year 2016, the population of the investigation was made up of all the diners that go to the restaurants of the province of Huaral And the questionnaire was applied to a sample of 385 people who asked questions about their sociodemographic characteristics and also considered the opinions they had about the service obtained in the restaurant. The results were obtained after processing the physical information to the program and analyzing the bar graph of each indicator of the investigation and it was concluded that the consumer who visits the restaurant Warmy has an average age between 22 and 53 years, The majority are female and are married, and the same consumers have a dependent job because they have technical and/or university studies completed or ongoing, in relation to this the consumers have an average income of S /. 1000 to S /. 2000.

**KEY WORDS:** restaurant, consumer, behavior.