



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**“LOS ESTILOS DE VIDA Y SU INFLUENCIA EN EL
PROCESO DE TOMA DE DECISIONES DEL
CONSUMIDOR DE LOS “SPAS” EN LA CIUDAD DE
TARAPOTO AL AÑO 2012”.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

AUTORA:

VIVIANA VERA VELA

ASESORES:

LIC. ADM. SEIDY JANICE VELA REÁTEGUI

M. SC. ALBERTO SOTERO MONTERO

TARAPOTO – PERÚ

2012

DEDICATORIA

A mis padres Oscar Vera García y Kadith Vela Vásquez, mis hermanos Verónica y Oscar Alberto, quienes me acompañaron y me brindaron su apoyo a lo largo de mi carrera profesional, brindándome mucho cariño, amor y ejemplo han hecho de mí una persona con valores para poder desenvolverme profesionalmente.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, se solicita que considere el presente trabajo de investigación titulada **“Los estilos de vida y su influencia en el proceso de toma de decisiones del consumidor de los “spas” en la ciudad de Tarapoto al año 2012”** para la sustentación y defensa, ya que será de gran aporte para los empresarios y administradores de Spas.

Estas estrategias planteadas, teóricamente toman en consideración comportamientos, gustos y preferencias de consumo, para incidir sobre los clientes y lograr satisfacer sus necesidades y expectativas antes y durante el proceso de selección.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a los docentes del curso M. Sc. Alberto Sotero Montero y la Lic. Adm. Seidy Janice Vela Reátegui, quienes me motivaron y me guiaron en todo el proceso y la elaboración del proyecto y desarrollo de tesis.

Se agradece también a los empresarios de los tres Spas estudiados, por haber permitido el ingreso de mi persona a sus establecimientos, logrando realizar investigación y evaluación con cada uno de sus clientes.

A mis dos amigos Rocío Tafur y Jorge Celis, por el apoyo desinteresado que me brindaron en el desarrollo de este proyecto.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
PRESENTACION.....	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	X
CAPÍTULO I: MARCO METODOLÓGICO	11
1.1. El problema de investigación	11
1.1.1. Selección del problema	11
1.1.2. Antecedentes del problema.....	13
1.1.3. Formulación del problema.....	16
1.1.4. Justificación	16
1.1.5. Limitaciones	18
1.2. Objetivos.....	18
1.2.1. General.....	18
1.2.2. Específicos	19
1.3. Hipótesis	19
1.4. Variables	19
1.4.1. Definición conceptual	19
1.4.2. Definición operacional.....	20
1.5. Metodología	22
1.5.1. Tipos de estudio.....	22

1.5.2. Diseño	23
1.5.3. Población y muestra	23
1.5.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
1.5.5. Métodos de análisis de datos.....	28
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO	30
2.1. Marco Teórico.....	30
2.2. Marco Conceptual:	50
CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS:	52
CAPÍTULO IV: CONTRATACIÓN DE HIPÓTESIS:	62
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS:	63
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:	66
CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS:	69
7.1. Bibliografía:.....	69
7.2. Web grafía:	71
ANEXOS	72.

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

La suscrita. Bachiller Viviana Vera Vela, identificada con DNI: 72944100, con domicilio en Urb. Martínez de Compañón Mz L Lt. 13 Distrito de Morales.

Declaro bajo juramento que desarrollé el presente trabajo de investigación titulado "Los estilos de vida y su influencia en el proceso de toma de decisiones del consumidor de los "spas" en la ciudad de Tarapoto al año 2012" con autenticidad, no realizando ningún tipo de plagio que perjudique la credibilidad de mi trabajo.

Por tal razón esta investigación no puede ser plagiado por ninguna otra persona sea natural o jurídica, caso contrario será puesto a disposición de las leyes correspondientes.

.....

Viviana Vera Vela

DNI: 72944100

RESUMEN

La presente investigación surge de la necesidad de conocer los tipos de estilo de vida que tienen los asistentes a los Spas en la ciudad de Tarapoto, logrando identificar la segmentación del nicho de mercado al cual desean dirigirse los administradores, para ello es necesario aplicar encuestas a los clientes que permitan evaluar los gustos y preferencias de la muestra tomada en relación a la población.

El objetivo primordial del presente trabajo de investigación fue apreciar los estilos de vida y establecer su influencia en el proceso de toma de decisiones del consumidor de los Spas en la ciudad de Tarapoto al año 2012. Posteriormente de haber ejecutado una investigación de enfoque cuantitativo y obtener los resultados que demuestran la influencia que tienen los estilos de vida en los procesos de toma de decisiones del cliente, lo cual se define de manera dinámica y específica mediante tablas y gráficos, de esa manera poder analizar los resultados y aceptar la hipótesis en relación con el objetivo general y específico.

En base a los resultados se realizó la respectiva discusión de los mismos aportando conclusiones y recomendaciones como respuesta a cada objetivo general y específico establecido en la presente investigación, lo que hace que a este trabajo de investigación se considere conveniente para su respectiva sustentación y aprobación por su viabilidad.

ABSTRACT

The present investigation arises from the need to know the types of lifestyle that the assistants have to the Spas in Tarapoto's city, getting to identify the segmentation of the niche of market to which the administrators want to direct them, for that it is necessary to apply surveys to the customer who allow to evaluate the tastes and preferences of the sample taken in relation to the population.

The basic aim of the present work of investigation was estimate the lifestyle and to get establish its influence in the process capture of decisions to the consumer of the Spas in Tarapoto's city to 2012 year. Later of having executed an hard investigation of quantitative approach and get the results that demonstrate the influence to the lifestyle has in the processes of capture of decisions of the customer, which is defined a dynamic and specific way by means of tables and graphs, that way be able to analyze the results and accept the hypothesis in relation with the general and specific aim.

On basis of the results the respective discussion of the same ones was realized contributing conclusions and recommendations as answres to each general aim and specific established in the present investigation, which means this work of investigation is considered to be suitable for its respective sustentation and approval for its viability.