



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

**Perfil del consumidor que visita los establecimientos de
restauración Pet Friendly en Miraflores, 2018**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORA:

Caman Flores, Yohanny Lisseth (ORCID: 0000-0001-9648-2857)

ASESOR:

Mg. Ruiz Palacios, Miguel Ángel (ORCID: 0000-0002-0850-0179)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

A mis padres que junto con mi hermana me apoyaron en todo este proceso de cumplir mi objetivo profesional, y a mi compañera por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A todos los docentes de la carrera de Adm. en Turismo y Hotelería por brindarme conocimientos que contribuirán en mi desarrollo profesional, a mi asesor de tesis y a mis compañeros de estudio.

ÍNDICE

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	10
3.2 Variable y Operacionalización.....	10
3.3 Población, muestra y muestreo.....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	13
3.5 Procedimiento.....	15
3.6 Método de Análisis de datos.....	15
3.7 Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
4.1 Factores sociodemográficos.....	16
4.2 Factores externos.....	22
4.3 Factores internos.....	31
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS.....	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Resultado del sexo del consumidor.....	16
Tabla 2:	Resultado de la edad del consumidor.....	17
Tabla 3:	Resultado del salario del consumidor.....	18
Tabla 4:	Resultado del estado civil del consumidor.....	19
Tabla 5:	Resultado del grado de instrucción del consumidor.....	20
Tabla 6:	Resultado de la ocupación del consumidor.....	21
Tabla 7:	Resultado de si cuenta con perro en el hogar.....	22
Tabla 8:	Resultado de las influencias del gusto por las mascotas.....	23
Tabla 9:	Resultado de la costumbre en la familia de tener mascota.....	24
Tabla 10:	Resultado de la costumbre en la familia de comer junto a la Mascota.....	25
Tabla 11:	Resultado del conocimiento de los establecimientos Pet friendly.....	26
Tabla 12:	Resultado de la frecuencia de la visita del consumidor.....	27
Tabla 13:	Resultado del acompañante del consumidor con quien visita los restaurantes Pet Friendly.....	28
Tabla 14:	Resultado del gasto en el consumo en los establecimientos Pet Friendly.....	29
Tabla 15:	Resultado del conocimiento de establecimientos Pet friendly.....	30
Tabla 16:	Resultado de la motivación del consumidor.....	31
Tabla 17:	Resultado de la experiencia del consumidor.....	32
Tabla 18:	Resultado según su perspectiva de los restaurantes Pet Friendly....	33
Tabla 19:	Resultado de la satisfacción del consumidor.....	34
Tabla 20:	Resultado de las razones ante las respuestas negativas.....	35

ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS

Figura 1.	Resultado del sexo del consumidor	16
Figura 2.	Resultado de la edad del consumidor	17
Figura 3.	Resultado del salario del consumidor	18
Figura 4.	Resultado del estado civil del consumidor	19
Figura 5.	Resultado del grado de instrucción del consumidor	20
Figura 6.	Resultado de la ocupación del consumidor	21
Figura 7.	Resultado de si cuenta con perro en el hogar	22
Figura 8.	Resultado de las influencias del gusto por las mascotas	23
Figura 9.	Resultado de la costumbre en la familia de tener mascota	24
Figura 10.	Resultado de la costumbre en la familia de comer junto a la mascota	25
Figura 11.	Resultado del conocimiento de los establecimientos Pet friendly	26
Figura 12.	Resultado de la frecuencia de la visita del consumidor	27
Figura 13.	Resultado del acompañante del consumidor con quien visita los restaurantes Pet Friendly	28
Figura 14.	Resultado del gasto en el consumo en los establecimientos Pet Friendly	29
Figura 15.	Resultado del conocimiento de establecimientos Pet friendly	30
Figura 16.	Resultado de la motivación del consumidor	31
Figura 17.	Resultado de la experiencia del consumidor	32
Figura 18.	Resultado según su perspectiva de los restaurantes Pet Friendly	33
Figura 19.	Resultado de la satisfacción del consumidor	34
Figura 20.	Resultado de las razones ante las respuestas negativas	35

RESUMEN

La presente investigación titulada: Perfil del consumidor que visita los establecimientos de restauración Pet Friendly en Miraflores, 2018 tuvo como objetivo general el de determinar el perfil del consumidor que visita los establecimientos de restauración Pet Friendly en Miraflores, 2018.

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, tiene un diseño no experimental. La muestra empleada fue de 383 consumidores utilizando la técnica de encuesta.

Como conclusión se determinó que el perfil del consumidor que visita los establecimientos de restauración Pet friendly en Miraflores, 2018, son en su mayoría mujeres (61%) de edades promedio entre 26 a 35 años (49%), de las cuales en su mayoría son solteras, cuentan con trabajo en empresas públicas o privadas, perciben un salario de S/1,300 a S/. 1,800, el 93% de los consumidores que lo visitan cuentan con perros, conocieron estos establecimientos por medio de amigos (55%), y por ende lo visitan mensualmente con ellos, el motivo principal por el cual visita estos establecimientos es porque pueden ir con sus mascotas, han tenido una experiencia buena en sus anteriores visitas, y si recomendarían visitar estos establecimientos a otras personas (70%).

Palabras claves: Perfil del consumidor, restaurantes, pet friendly

ABSTRACT

The present research entitled: Profile of the Consumer Visiting Pet Friendly Catering Establishments in Miraflores, 2018 had the overall objective of determining the profile of the consumer visiting Pet Friendly Catering Establishments in Miraflores, 2018.

The research was quantitative approach of descriptive type, has a non-experimental design. The sample used was 383 consumers using the survey technique.

As a conclusion, it was determined that the profile of the consumer who visits Pet friendly restaurants in Miraflores, 2018, are mostly women (61%) of average age between 26 and 35 years (49%), of which the majority are single, have work in public or private companies, receive a salary of S/1,300 to S/. 1,800, 93% of consumers who visit have dogs, knew these establishments through friends (55%), and therefore visit monthly with them, the main reason why they visit these establishments is because they can go with their pets, have had a good experience in their previous visits, and if they would recommend visiting these establishments to others (70%).

Keywords: Consumer profile, restaurants, pet friendly