

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

UCV

U N I V E R S I D A D
C É S A R V A L L E J O

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

NELIDA DAYANA CASTILLO NARANJO

**“ANÁLISIS DEL PERFIL DEL CONSUMIDOR Y SU INCIDENCIA EN
LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS
EN LA CIUDAD DE CHIMBOTE”.**

ASESOR:

Lic. JUAN VALDIVIEZO MERINO

**CHIMBOTE - PERU
2008**

DEDICATORIA

EL PRESENTE TRABAJO SE LO DEDICO A DIOS QUE ME
DIO LA SABIDURÍA, CONOCIMIENTO E INTELIGENCIA
PARA ALCANZAR JUNTOS UN GRAN SUEÑO ANHELADO
POR MIS PADRES Y FAMILIA

ABSTRACT

Presently century, one lives a process of deep and constant transformation people they don't think of today if not in the future that becomes in some cases uncertain, due to the cases and speed of the transformation going by moments of a lot of tension, this generates behaviours directed to look for forms of distraction and to clear up of the labour days. For such a reason one can observe the existences of companies and organizations dedicated to offer recreation services and amusement of different types, however the establishments of more welcome are the country recesses where attend the families on the whole to look for to relax, the children, wives and parents in general, nevertheless, noticed the recreational centers present and they offer the appropriate services according to the requirement, necessities and the consumers' expectations.

Today more than ever where the tourism this playing a great so much list from the point of view of distraction and recreation, you extremely interesting and important restitution that the establishments that you/they want to achieve success are adapted and offer services directed to achieve the full satisfaction of the consumers, in consequence it should be offered establishments and good services with atmospheres, foods, services and shows that it likes and respond to the necessities and the consumers' expectations, in order to achieve a sustained success and definitive.

For such a reason work has felt presently convenient to make a study of the necessities and the consumer's expectations, translated in the consumer's profile that allows to guide the investment, decoration, services, foods and appropriate and good shows that satisfy the consumer's necessities, because alone this situation guarantees the I excite of the organizations dedicated to the recreation in the chimbote city and new chimbote, in consequence the present work denominated "Analysis of the consumer's profile and its incidence in the implementation of recreational establishments in the city of Chimbote", does he/she look for to give answer to the investigation question Which they are the

characteristics that it presents the Consumer's profile Chimbotano, regarding the recreational establishments and of public shows that allow the implementation of recreational centers with sustainable revenues.?,

In consequence this thesis report seeks to offer the managers and merchant of Chimbote an analysis of the Consumer's Profile Chimbotano so that these recreational centers are durable.

INTRODUCCIÓN

En el presente siglo, se vive un proceso de transformación profunda y constante las personas no piensan en hoy si no en el futuro que en algunos casos se vuelve incierto, debido al caos y velocidad de la transformación pasando por momentos de mucha tensión, esto genera conductas dirigidas a buscar formas de distracción y despejarse de las jornadas laborales. Por tal razón se puede observar las existencias de empresas y organizaciones dedicadas a brindar servicios de recreación y diversión de diferentes tipos, sin embargo los establecimientos de mayor acogida son los recreos campestres en donde asisten las familias en conjunto para buscar recrearse, los niños, esposas y padres en general, no obstante, notados los centros recreativos presentan y ofrecen los servicios adecuados según el requerimiento, necesidades y expectativas de los consumidores.

Hoy más que nunca en donde el turismo esta jugando un gran rol tanto desde el punto de vista de distracción y recreación, se toma sumamente interesante e importante que los establecimientos que desean lograr éxito se adecuen y ofrezcan servicios dirigidos a lograr la satisfacción plena de los consumidores, en consecuencia se debe ofrecer establecimientos y servicios óptimos con ambientes, comidas, servicios y espectáculos que guste y respondan a las necesidades y expectativas de los consumidores, a fin de lograr un éxito sostenido y definitivo.

Por tal razón en el presente trabajo se ha creído conveniente efectuar un estudio de las necesidades y expectativas del consumidor, traducido en el perfil del consumidor que permita orientar la inversión, decoración, servicios, comidas y espectáculos adecuados y óptimos que satisfagan las necesidades del