



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

---

**Título : Análisis de los factores claves de éxito de los  
restaurantes turísticos de Nuevo Chimbote en el año 2009**

---

**Tesis Profesional para optar el Título de :  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR :**

**Bach. NORMA TERESA DEL CASTILLO PRADO**

**ASESOR :**

**Mg. JOSÉ GERMÁN LINARES CAZOLA**

**Chimbote - Perú  
2009**

## INDICE

### ABSTRACT

### CAPÍTULO I

<b>I. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>4</b>
1.1.1. El problema	4
1.1.2. Selección del problema	5
1.1.3. Antecedentes del problema	6
1.1.4. Formulación del problema	7
1.1.5. Justificación del problema	7
1.1.6. Limitaciones	8
1.2. Objetivos	8
1.3. Hipótesis	9
1.4. Variables – indicadores	9
1.5. Diseño de la Investigación	9
1.5.1. Tipo de investigación	9
1.5.2. Diseño de la investigación	9
1.5.3. Población y muestra	10
1.5.4. Técnicas, instrumentos e informantes	11

### CAPITULO II

<b>II. MARCO REFERENCIAL CIENTIFICO</b>	<b>15</b>
2.1. Marco Teórico	15
2.2. Marco Conceptual	33

### CAPITULO III

<b>III. DESCRIPCION DE LOS RESULTADOS</b>	<b>37</b>
3.1. Resultados Generales	37
3.2. Análisis Estadístico	57

### CAPITULO IV

<b>IV. CONTRASTACION DE HIPOTESIS</b>	<b>75</b>
4.1. Descripción y análisis de la hipótesis	75
4.2. Contrastación frente a los datos e información lograda	77

### CAPITULO V

<b>V. DISCUSION DE RESULTADOS</b>	<b>85</b>
-----------------------------------	-----------

### CAPITULO VI

<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>86</b>
6.1. Conclusiones	86
6.2. Recomendaciones	87

### CAPITULO VII

<b>VII. BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS</b>	<b>88</b>
7.1. Bibliografía consultada	88
7.2. Anexos	91

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar y determinar los factores claves de éxito de los restaurantes turísticos de Nuevo Chimbote, los cuales se mencionarán de acuerdo a la categoría y el prestigio que han alcanzado:

1. Portón Gaucho
2. Salpreso
3. Don Beto
4. Mi Ranchito
5. La Familia
6. Con Gusto y Sazón
7. La Costa Verde
8. Catuche
9. El Huerto
10. El Uruguayo

El objetivo anterior se determinó con base a una muestra de 32 clientes por cada uno de los 10 mejores restaurantes de la zona turística de Nuevo Chimbote. Con la finalidad de medir los aspectos que componen los factores claves de éxito, se estructuró el cuestionario en 19 ítems, el cual consta de preguntas de batería y de conclusión respecto a los siguientes factores:

- ✓ Publicidad
- ✓ Servicio
- ✓ Calidad de comida
- ✓ Imagen
- ✓ Ambiente
- ✓ Conocimiento
- ✓ Infraestructura

Además de los factores claves de éxito antes mencionados se consideró una pregunta final para medir el nivel de satisfacción general de los clientes con respecto a los mismos.

Luego de haber determinado los factores claves de éxito, para cumplir con el objetivo del análisis de estos se realizó una prueba chi cuadrado que permitiese verificar una asociación significativa entre los nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los factores claves de éxito mas significantes y la satisfacción general de los mismos. Esto reveló que efectivamente si los restaurantes turísticos fortalecen los componentes de los factores claves de éxito obtendrán resultados positivos con respecto a la satisfacción general de los clientes.

## ABSTRACT

The present study aims to analyze and identify key success factors of the tourist restaurants of Nuevo Chimbote, which would be mentioned according to the status and prestige have been achieved:

1. Gate Gaucho
2. Salpreso
3. Don Beto
4. Mi Ranchito
5. Family
6. With Gusto and Sazon
7. La Costa Verde
8. Catuche
9. El Huerto
10. The Uruguayan

The previous target was determined based on a sample of 32 clients for each of the 10 best restaurants in the tourist area of Nuevo Chimbote. In order to measure the aspects that make up the key success factors, the questionnaire was structured into 19 items, consisting of questions on battery and conclusion on the following factors:

- ✓ Advertising
- ✓ Service
- ✓ Quality of food
- ✓ Image
- ✓ Environment
- ✓ Knowledge
- ✓ Infrastructure

In addition to the key success factors mentioned above are considered a final question to measure the level of overall customer satisfaction with respect to the same

Having identified the key success factors to achieve the objective of this analysis was performed chi-square test by which to verify a significant association between the level of customer satisfaction with respect to key success factors more significant and overall satisfaction from them. This revealed that indeed if the tourist restaurants strengthen the components of the key factors of success obtained positive results with regard to overall customer satisfaction.