



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

NIVEL DE PREFERENCIA DE LOS CLIENTES EN CUANTO A LOS
POTAJES Y BEBIDAS QUE OFRECEN LOS RESTAURANTES DE LA
URBANIZACIÓN CHIRA PIURA

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración en
Turismo y Hotelería

AUTOR

ABAD NUÑEZ, BERNARDO GAMANIEL

ASESOR

LIC. LAZARO VELASQUEZ, JOSÉ FRANCISCO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Oferta Turística

PIURA- PERÚ
2013

JURADO CALIFICADOR

LIC. LEONIDAS VALDIVIA RAMIREZ
PRESIDENTE

LIC. JOSE FRANCISCO LAZARO VELASQUEZ
SECRETARIO

LIC. CECILIA ALTAMIRANO RAMOS
VOCAL

A MIS PADRES:

Por ser el pilar de todo lo que soy, por su amor incondicional y todo su apoyo.

Por la confianza depositada en mí.

Y por haberme apoyado en todo momento, por ser mi motivación.

A mis asesores

Por sus conocimientos brindados y apoyo durante la elaboración de mi tesis.

AGRADECIMIENTO:

A mis padres por haberme dado la herencia más grande que pueden dar los padres a sus hijos: La educación, los valores y el amor.

Al Licenciado José Francisco Lázaro Velásquez, por el asesoramiento y apoyo incondicional en el desarrollo del presente trabajo de investigación, gracias a Dios por haberme permitido llegar hasta donde estoy.

A mis docentes en todo mi camino universitario, por haberme brindado sus conocimientos y haberme apoyado en mis dudas.

A los dueños de los restaurantes de la Urbanización Chira Piura, por su apoyo brindado en el presente trabajo de investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Bernardo Gamaniel Abad Núñez con DNI N° 45107097, 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 de 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.

Piura, diciembre de 2013

Bernardo Gamaniel Abad Núñez

PRESENTACIÓN

Ante todo señores miembros del jurado, presento a ustedes la Tesis titulada: “NIVEL DE PREFERENCIAS DE LOS CLIENTES EN CUANTO A LOS POTAJES Y BEBIDAS QUE OFRECEN LOS RESTAURANTES DE LA URBANIZACIÓN CHIRA PIURA” en cumplimiento de Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Bernardo Gamaliel Abad Núñez.

RESUMEN

En la actualidad, el Perú es considerado uno de los países que tiene una variedad gastronómica, logrando por segundo año consecutivo ganar el premio como el “Mejor destino Gastronómico del Mundo”. El presente trabajo de investigación, tiene el propósito de dar conocer, a partir de la opinión de los comensales, Cuál es el nivel de preferencia de los clientes en cuanto a los potajes y bebidas que ofrecen los restaurantes de la Urbanización Chira Piura, (Caracol Azul, Bebe Mero, Bahía Blanca y Costanera).

El objetivo general es determinar el nivel de preferencia de los clientes en cuanto a los potajes y bebidas que ofrecen los restaurantes de la Urbanización Chira Piura.

La mayoría de la población identifica el nivel de preferencia en cuanto a potajes de los restaurantes de la Urbanización Chira Piura; el 70% de los clientes prefieren el Ceviche y la Ronda Criolla.

También identifica el nivel de preferencia en cuanto a bebidas de los restaurantes de la Urbanización Chira Piura, es la cerveza y la gaseosa, correspondiente el 53% de los clientes encuestados.

Y se logra describir los criterios que determinan la elección de los clientes en cuanto a potajes y bebidas de los restaurantes de la Urbanización Chira Piura, son: el aroma y el sabor en los potajes, con 40% y 37% respectivamente, y en cuanto a las bebidas los criterios son: el sabor y el aroma, 37% y 36%, para cada una de ellas.

Palabras clave: Nivel de preferencia, turismo Gastronómico, potajes y bebidas

ABSTRACT

Today, Peru is considered one of the countries that has a varied, making for the second consecutive year winning the award as the "Best of the World Gourmet destination." This research work aims to make known, from the view of diners, What is the level of customer preference in terms of dishes and drinks offered by restaurants in the Chira Piura Urbanisation, (Caracol blue, Bebe Mero, White Bay and Waterfront).

The overall objective is to determine the level of customer preference as to the dishes and drinks offered by restaurants of Urbanization Chira Piura.

The majority of the population identifies the level of preference for dishes of the restaurants in the Chira Piura Urbanization; 70% of customers prefer the Ceviche and Creole Ronda.

It also identifies the level of preference for beverage restaurants in the Chira Piura Urbanization is beer and soda, corresponding 53% of customers surveyed.

And it fails to describe the criteria for the choice of customers in terms of dishes and drinks from restaurants in the Chira Piura urbanization, are the aroma and flavor in stews, with 40% and 37% respectively, and as criteria to beverages are the flavor and the aroma, 37% and 36% for each.

Keywords: Preference level, Gastronomic tourism, Soups and Drinks

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	v

RESUMEN

ABSTRACT

I. INTRODUCCIÓN	15
II. MARCO METODOLÓGICO:	41
2.1. Variables	41
2.2. Operacionalización de variables	41
2.3. Metodología	42
2.4. Tipos de estudio	42
2.5. Diseño	42
2.6. Población, muestra y muestreo	42
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
2.8. Métodos de análisis de datos	45
III. RESULTADOS	48
IV. DISCUSIÓN	73
V. CONCLUSIÓN	79
VI. RECOMENDACIONES	80
VII. REFERENCIAS	81
VIII. ANEXOS	82

ÍNDICE DE TABLAS, GRÁFICAS Y FIGURAS.

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1:

Nivel de preferencia de los clientes en cuanto a potajes del restaurante Caracol Azul 49

Tabla 2:

Nivel de preferencia de los clientes en cuanto a potajes del restaurante Bebe Mero 50

Tabla 3:

Nivel de preferencia de los clientes en cuanto a potajes del restaurante Bahía Blanca 51

Tabla 4:

Nivel de preferencia de los clientes en cuanto a potajes del restaurante La Costanera 52

Tabla 5:

Nivel de preferencia de los clientes de la Urbanización Chira Piura, en cuanto a potajes 53

Tabla 6:

Calidad de los potajes de los restaurantes de la Urbanización Chira Piura. 54

Tabla 7:

Día de preferencia para visitar los restaurantes de la Urbanización Chira Piura 55

Tabla 8:

Frecuencia de asistencia a los restaurantes de la Urbanización Chira Piura 56

Tabla 9:

Calificación de los restaurantes de la Urbanización Chira Piura después del servicio brindado 57

Tabla 10:

Nivel de preferencia de los clientes en cuanto a bebidas del restaurante Caracol Azul 58

Tabla 10:

Nivel de preferencia de los clientes en cuanto a bebidas del restaurante Bebe Mero 59

Tabla 11:	
Nivel de preferencia de los clientes en cuanto a bebidas del restaurante Bahía Blanca	60
Tabla 12:	
Nivel de preferencia de los clientes en cuanto a bebidas del restaurante La Costanera	61
Tabla B:	
Nivel de preferencia de las bebidas de los restaurantes de la Urbanización Chira Piura	62
Tabla 13:	
Calidad de las bebidas de los restaurantes de la Urbanización Chira Piura	63
Tabla 14:	
Criterios que determinan la elección de potajes en el restaurante Caracol Azul	64
Tabla 15:	
Criterios que determinan la elección de potajes en el restaurante Bebe Mero	65
Tabla 16:	
Criterios que determinan la elección de potajes en el restaurante Bahía Blanca	66
Tabla 17:	
Criterios que determinan la elección de potajes en el restaurante La Costanera	67
Tabla C1:	
Criterios que determinan la elección de potajes en los restaurantes de la Urbanización Chira Piura	68
Tabla 18:	
Criterios que determinan la elección de bebidas en el restaurante Caracol Azul	69
Tabla 19:	
Criterios que determinan la elección de bebidas en el restaurante Bebe Mero	70
Tabla 20:	
Criterios que determinan la elección de bebidas en el restaurante Bahía Blanca	71
Tabla 21:	
Criterios que determinan la elección de bebidas en el restaurante La Costanera	72

Tabla C2:

Criterios que determinan la elección de bebidas en los restaurantes de la Urbanización Chira Piura	73
--	----

ÍNDICE DE Gráficos

Gráficos 1:

Nivel de preferencia de los clientes en cuanto a potajes del restaurante Caracol Azul	49
---	----

Gráficos 2:

Nivel de preferencia de los clientes en cuanto a potajes del restaurante Bebe Mero	50
--	----

Gráficos 3:

Nivel de preferencia de los clientes en cuanto a potajes del restaurante Bahía Blanca	51
---	----

Gráficos 4:

Nivel de preferencia de los clientes en cuanto a potajes del restaurante La costanera	52
---	----

Gráficos A:

Nivel de preferencia de los clientes de la Urbanización Chira Piura, cuanto a potajes	53
---	----

Gráficos 5:

Calidad de los potajes de los restaurantes de la Urbanización Chira Piura	54
---	----

Gráficos 6:

Día de preferencia para visitar los restaurantes de la Urbanización Chira Piura	55
---	----

Gráficos 7:

Frecuencia de asistencia a los restaurantes de la Urbanización Chira Piura	56
--	----

Gráficos 8:

Calificación de los restaurantes de la Urbanización Chira Piura después del servicio brindado	57
---	----

Gráfico 9:

Nivel de preferencia de los clientes en cuanto a bebidas del restaurante Caracol Azul	58
---	----

Gráfico 10:

Nivel de preferencia de los clientes en cuanto a bebidas del restaurante Bebe Mero	59
Gráfico 11:	
Nivel de preferencia de los clientes en cuanto a bebidas del restaurante Bahía Blanca	60
Gráfico12:	
Nivel de preferencia de los clientes en cuanto a bebidas del restaurante La Costanera	61
Gráfico B:	
Nivel de preferencia de las bebidas de los restaurantes de la Urbanización Chira Piura	62
Gráfico 13:	
Calidad de las bebidas de los restaurantes de la Urbanización Chira Piura	63
Gráfico14:	
Criterios que determinan la elección de potajes en el restaurante Caracol Azul	64
Gráfico 15:	
Criterios que determinan la elección de potajes en el restaurante Bebe Mero	65
Gráfico 16:	
Criterios que determinan la elección de potajes en el restaurante Bahía Blanca	66
Gráfico 17:	
Criterios que determinan la elección de potajes en el restaurante La Costanera	67
Gráfico C1:	
Criterios que determinan la elección de potajes en los restaurantes de la Urbanización Chira Piura	68
Gráfico 18:	
Criterios que determinan la elección de bebidas en el restaurante Caracol Azul	69
Gráfico 19:	
Criterios que determinan la elección de bebidas en el restaurante Bebe Mero	70
Gráfico 20:	
Criterios que determinan la elección de bebidas en el restaurante Bahía Blanca	71
Gráfico 21:	

Criterios que determinan la elección de bebidas en el restaurante La Costanera 72

Gráfico C2:

Criterios que determinan la elección de bebidas en los restaurantes de la Urbanización
Chira Piura 73