



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERIA**

TESIS

**“ANÁLISIS DE LA DEMANDA TURÍSTICA PARA DETERMINAR LA VIABILIDAD DE
LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE BUFFET EN LA ZONA CENTRO DEL
DISTRITO DE PIURA – 2013”.**

**PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO Y HOTELERÍA**

AUTOR

Bach. ALBÁN LACHIRA, CRISTHIAN ROBERTO

ASESORES

Lic. RAMOS ALTAMIRANO, CECILIA MARGOTH

LINEA DE INVESTIGACION

DEMANDA TURISTICA

PIURA – PERÚ

2013

PÁGINA DEL JURADO

Lic. Valdivia Ramírez, Leónidas
PRESIDENTE

Mg. Rodríguez De Peña, Nélica
SECRETARIO

Lic. Ramos Altamirano, Cecilia Margoth
VOCAL

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y una segunda oportunidad, por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más, además permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. A mi padre quien con sus consejos ha sabido guiarme para culminar mi carrera profesional, por demostrarme su cariño, apoyo y ayuda siempre; a ellos porque han velado por mí durante este arduo camino para convertirme en un profesional. A mi familia en general, por brindarme su apoyo constante y por compartir conmigo buenos y malos momentos. A mis profesores, gracias por su tiempo, su apoyo, así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mi madre y a mi padre, que con sus demostraciones de unos padres ejemplares me han enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos, a mis hermanas y hermano por no abandonarme en los momentos en los que más los necesitaba, además por compartir conmigo alegrías y fracasos.

Todas las personas que somos conscientes de lo que significa los sacrificios personales podemos decir que al finalizar un trabajo tan arduo y lleno de dificultades como el desarrollo de una tesis, es inevitable no utilizar este espacio para ser justo y consecuente con las personas que han colaborado conmigo para que este trabajo llegue a un feliz término, a ellas les expreso mi especial y sincero agradecimiento, como:

La Mg. Cecilia Margoth Ramos Altamirano, Asesora de tesis, por su valiosa guía y asesoramiento, por los consejos y apoyo, por no abandonarme en momentos de dificultades para la realización de la misma, por aceptarme como su asesorado para realizar esta tesis bajo su dirección. Su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como investigador. Las ideas propias, siempre enmarcadas en su orientación y rigurosidad, han sido la clave del buen trabajo que hemos realizado juntos, el cual no se puede concebir sin su siempre oportuna participación. Le agradezco también el haberme facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de esta tesis. Muchas gracias Profesora.

A mis amigos, profesores y compañeros de la universidad, que con sus ánimos me alentaban a seguir y no desfallecer en el camino.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de esta Tesis.

Cristhian Roberto Albán Lachira.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Cristhian Roberto Albán Lachira, con DNI N° 44378614, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar vallejo, Facultad de ciencia Empresariales, Escuela de Administración en 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 Cesar Vallejo.

Piura, 22 de Octubre de 2013

Cristhian Roberto Albán Lachira.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, se presenta ante ustedes la tesis titulada “Análisis de la Demanda Turística para determinar la Viabilidad de la Creación de un Restaurante Buffet, en la zona centro del Distrito de Piura – 2013”; este título nace de un problema que hoy en día se vive en el distrito, puesto que en la actualidad nadie ofrece permanentemente el servicio de buffet, el cual debe ser tomado en cuenta como parte de este desarrollo en el distrito.

La presente tesis tiene como finalidad determinar la viabilidad de la creación de un restaurante buffet en la zona centro del distrito de Piura, brindando una forma de ofertar alternativas que brinden variedad y buen gusto a los turistas nacionales y foráneos con opciones ricas y variadas para los comensales, logrando así el aprecio y valoración de los diversos platos turísticos de nuestra región.

Esta investigación ha sido elaborada con esfuerzo y apoyo de los asesores que con su gran experiencia y las sugerencias han dado forma y realidad a este trabajo. Así, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Turismo y Hotelería, para así cumplir con los requisitos de aprobación.

EL AUTOR

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado.....	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento.....	IV
Declaración de Autenticidad.....	V
Presentación.....	VI
Resumen.....	XI
Abstract.....	XII

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO II: MARCO METODOLÓGICO	27
2.1. VARIABLES	27
2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	30
2.3. METODOLOGÍA	36
2.4. TIPO DE ESTUDIO	37
2.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	39
2.6. TAMAÑO DE LA MUESTRA	41
2.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	42
2.8. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	43
2.8.1 Análisis Descriptivo	43
2.8.2 Análisis Ligado a la Hipótesis	44
2.9. CONSIDERACIONES ÉTICAS	48
CAPÍTULO III RESULTADOS	49
3.2. Viabilidad Comercial	67
3.3. Análisis Económico Financiero	88
CAPITULO IV DISCUSIÓN DE RESULTADOS	209
CAPITULO V CONCLUSION	214
CAPITULO VI RECOMENDACIONES	216
CAPITULO VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	217
CAPITULO VIII ANEXOS	221

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Lugar de Procedencia.	49
Tabla 2. Acompañantes de los encuestados según lugar de procedencia.	50
Tabla 3. Motivo de visita a Piura según lugar de procedencia.	51
Tabla 4. Tiempo de permanencia en Piura según lugar de procedencia.	52
Tabla 5. Lugar donde les brindaron servicio de buffet según lugar de procedencia.	52
Tabla 6. Tipo de restaurantes preferidos según lugar de procedencia.	53
Tabla 7. Tipo de comida preferida según lugar de procedencia.	54
Tabla 8. Platos elegidos prioritariamente al visitar Piura según lugar de procedencia.	55
Tabla 9. Aspectos que toma en cuenta al consumir sus alimentos según Lugar de procedencia.	56
Tabla 10. Calificación del servicio recibido en los restaurantes de Piura según lugar de procedencia.	57
Tabla 11. Percepción sobre la atención y cortesía del personal de los restaurantes según lugar de procedencia.	58
Tabla 12. Calificación de la eficiencia por el servicio recibido según lugar de procedencia.	59
Tabla 13. Razón por la que los encuestados regresan a un restaurante según lugar de procedencia.	59
Tabla 14. Gusto por contar con un restaurante buffet según lugar de procedencia de los encuestados.	60
Tabla 15. Momento que le gustaría contar con servicio de buffet según lugar de procedencia.	61
Tabla 16. Frecuencia con la que utiliza los servicios de un restaurante según lugar de procedencia.	61
Tabla 17. Presupuesto que asigna para alimentación en su estadía en Piura según lugar de procedencia.	62

Tabla 18. Monto que estarían dispuestos a pagar por una porción de comida en un restaurante buffet según lugar de procedencia	63
Tabla 19. Medio de transporte que utilizan para llegar a su destino según lugar de procedencia de los encuestados	64
Tabla 20. Medios por los que se enteraron de la publicidad de los restaurantes que visito en Piura según lugar de procedencia de los encuestados	65
Tabla 21. Perfil de los turistas que les gustaría contar con un servicio de restaurante buffet en Piura	66

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1: Contribución de la Producción Nacional, según Actividad Económica: Ene – Dic 2012.	257
Gráfico N°2: Sector Restaurantes y Hoteles: 2012 (variación %).	258
Gráfico N° 3: La Oferta Turística.	258
Gráfico N°4. Inversión final	259
Gráfico N°5: Categorización y Calificación de Restaurantes.	259
Gráfico N°6 El Esquema de Distribución en el Mercado Interno.	259

GRÁFICOS DE RESULTADOS:

Gráfico N°2. Acompañantes de los encuestados según lugar de procedencia.	260
Gráfico N°3. Motivo de visita a Piura según lugar de procedencia.	261
Gráfico N°4. Tiempo de permanencia en Piura según lugar de procedencia.	262
Gráfico N°5. Lugar donde les brindaron servicio de buffet según lugar de Procedencia.	263
Gráfico N°6. Tipo de restaurantes preferidos según lugar de procedencia.	264
Gráfico N° 7. Tipo de comida preferida según lugar de procedencia.	265
Gráfico N°8. Platos elegidos prioritariamente al visitar Piura según lugar de procedencia de los encuestados.	266

Grafico N°9. Aspectos que toma en cuenta al consumir sus alimentos según lugar de procedencia.	267
Grafico N°10. Calificación del servicio recibido en los restaurantes de Piura según lugar de procedencia.	268
Grafico N°11. Percepción sobre la atención y cortesía del personal de los restaurantes según lugar de procedencia.	269
Gráfico N° 12. Calificación de la eficiencia por el servicio recibido según lugar de procedencia.	270
Grafico N°13. Razón por la que los encuestados regresan a un restaurante según lugar de procedencia.	271
Grafico N°14. Gusto por contar con un restaurante buffet según lugar de procedencia.	272
Grafico N°15. Momento que le gustaría contar con servicio de buffet según lugar de procedencia.	273
Grafico N°16. Frecuencia con la que utiliza los servicios de un restaurante según lugar de procedencia.	274
Grafico N°17. Presupuesto que asigna para alimentación en su estadía en Piura según lugar de procedencia.	275
Grafico N°18. Monto que estarían dispuestos a pagar por una porción de comida en un restaurante buffet según lugar de procedencia.	276
Grafico N°19. Medio de transporte que utilizan para llegar a su destino según lugar de procedencia.	277
Gráfico N° 20. Medios por los que se enteraron de la publicidad de los restaurantes que visito en Piura según lugar de procedencia.	278

RESUMEN

La presente investigación titulada Análisis de la Demanda Turística para determinar la Viabilidad de la creación de un restaurante Buffet en la zona centro del Distrito de Piura – 2013, la cual tiene como objetivo General Analizar la demanda turística existente para determinar la viabilidad de la creación de un restaurante buffet en la zona centro del distrito de Piura – 2013, El tipo de estudio que se desarrollara en este proyecto de investigación es Cuantitativo pues se recolectaron datos sobre diferentes aspectos de los turistas estudiados y se realizó un análisis y medición de los resultados de las encuestas que se aplicaron a los turistas Nacionales y Extranjeros, es de enfoque cuantitativo pues utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis previamente hechas, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadística, es No Experimental, porque permitió observar fenómenos tal y como se dieron en su contexto natural para después analizarlos y medirlos y de esta manera dar solución al problema. El diseño de investigación es Transversal, porque va a permitir recolectar los datos en un solo momento, en un tiempo único, es descriptivo, ya que en esta investigación se requirió indagar las incidencias y valores que se dieron en una o más variables, proporcionando una medición y descripción de las variables, midiéndola de manera independiente para luego ser medidas con la mayor precisión posible. En esta investigación se ha tomado como población infinita de turistas, para ello se ha utilizado una ecuación de tipo infinita cualitativa ya que la a ser medida es cualitativa, esta muestra obtenida es de 171 turistas tanto nacionales como extranjeros.

Palabras clave: Buffet, demanda Turística, Viabilidad Comercial, Plan de Negocio, Viabilidad Economía y Financiera.

ABSTRACT

This research entitled " Analysis of the Demandad Desk to determine the Feasibility of the creation of a Buffet restaurant in the center of the district of Piura - 2013, which has as a General objective Analysis of the existing tourist demand to determine the feasibility of the creation of a buffet restaurant in the center of the district of Piura - 2013, The type of study that were developed in this research project is Quantitative as data were collected on different aspects of the tourists studied and performed an analysis and measurement of the results of the surveys that were applied to the Domestic and Foreign tourists, is of a quantitative approach as it uses the collection and analysis of data to answer questions of research and testing hypotheses previously made, trust in the numerical measurement, counting, and often in the use of statistics, it is Not Experimental, because it allowed us to observe phenomena as given in its natural context to then analyze it and measure it, and in this way provide a solution to the problem. The research design is Cross-sectional, because it will allow us to collect data in a single moment, a single time, is descriptive, since in this research is required to investigate the issues and values that are given in one or more variables, providing a measurement and description of the variables, midiéndola independently, in order to then be measured as accurately as possible. In this research has been taken as a population infinite tourists, for this has been used as an equation of type infinite qualitative as to be measured is qualitative, this sample is 171 both local and foreign tourists.

Key words: Buffet, Tourist demand, Commercial Viability, Business Plan, Feasibility Economy and Financial.