



CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

1.1 Introducción al tema.

A través de los años el Puerto de Acapulco se ha distinguido por ser uno de los destinos turísticos más importantes del Triángulo del Sol (Eggers, 2001). Asimismo su principal derrama económica es el sector turístico que engloba una variedad de servicios. Se sabe que el consumidor siempre desea una excelente actitud de servicio así como una estancia placentera.

El área restaurantera de la Zona Dorada comprende una de las principales ramas del sector turístico de Acapulco. De acuerdo a las motivaciones teóricas, la gente sale a comer impulsada por diferentes razones: para satisfacer el hambre, por necesidades sociales, para satisfacer el ego y los deseos propios. Cada persona elige un restaurante en particular de acuerdo a sus propias necesidades psicológicas de ese momento, sumadas a su disponibilidad económica (Océano Grupo Editorial, 1999). Entonces, el comer fuera está íntimamente ligado a la disponibilidad económica y, por lo tanto, al incrementarse ésta, aumentan las ventas en los restaurantes. Por ende, la subsistencia del restaurante depende de la afluencia del consumidor beneficiándose simultáneamente.



Es importante saber lo que desea la gente y que se debe hacer cuando escogen un restaurante. Los restauranteros se están preocupando de sobrepasar las expectativas de los clientes en los siguientes años. Los consumidores están buscando constantemente calidad, valor y un ambiente deseable. Según Dailey (citado por Ribeiro, 2002) hoy en día, para ganar un ventaja competitiva en el mercado, los restauranteros han procurado ofrecer un plus en los alimentos con un ambiente favorable.

Los factores para que el sector restaurantero se desarrolle en el Puerto de Acapulco están dados, pero es imprescindible destacar que para asegurar su éxito se requiere del desarrollo de estrategias adecuadas que lo permitan y faciliten. Es por esto que es importante describir las razones que influyen en la decisión del consumidor al seleccionar un restaurante en la Zona Dorada del Puerto de Acapulco. Los resultados de esta investigación permitirá a los restauranteros conocer los principales motivos del cliente y los gerentes determinarán como lograr una competitividad óptima en su sector restaurantero.

1.2 Objetivo General.

Análisis descriptivo de las principales razones que influyen en el consumidor al seleccionar un restaurante ubicado en la Zona Dorada del Puerto de Acapulco.

1.3 Objetivos Específicos.

- Identificar el perfil sociodemográfico del consumidor.



- Determinar las razones en las cuales se fija el cliente primero al seleccionar un restaurante.
- Identificar los factores que motivan a la gente al asistir a un restaurante.

1.4 Alcances

- La presente investigación se llevará a cabo en la Zona Dorada del Puerto de Acapulco.
- Con los resultados se podrán realizar recomendaciones.

1.5 Limitaciones

- Este estudio sólo se enfocará a describir las razones que influyen en el consumidor al seleccionar y al asistir a un determinado restaurante en la Zona Dorada del Puerto de Acapulco.
- Las encuestas fueron respondidas únicamente por parte de los consumidores.
- El análisis de la investigación sólo será útil para los restaurantes de la Zona Dorada del Puerto de Acapulco.
- La fecha de recopilación de información se llevó a cabo durante los meses de junio y julio del presente año.



1.6 Justificación.

- Por la importancia que tiene el sector restaurantero se pretende describir los razones que influyen en la decisión del consumidor al seleccionar y al asistir a un restaurante ubicado en la Zona Dorada del Puerto de Acapulco. Los resultados de esta investigación permitirá a los restauranteros obtener una base para ganar una ventaja competitiva en el mercado.

1.7 Contenido.

Capítulo 1. Se describe el tema al que está enfocado el estudio. Iniciando con la introducción al tema el cual expone al sector restaurantero y así describir las razones que influyen en la decisión del consumidor al seleccionar un restaurante ubicado en la Zona Dorada del Puerto de Acapulco.

Capítulo 2. Se fundamentará teóricamente la investigación tomando como base los conceptos e ideas para conocer los motivos que influyen en la decisión del consumidor al seleccionar un restaurante.

Capítulo 3. Describe la metodología utilizada para cumplir con los objetivos de este estudio. Describe paso a paso el procedimiento por medio del cual se realizó la investigación, la obtención de datos así como el procedimiento de los mismos, utilizando



fuentes de información y métodos aplicados al estudio.

Capítulo 4. Para la realización del estudio se tomará como base la aplicación de cuestionarios respondidos por turistas y gente local ubicados en la Zona Dorada. Con este fin se presentará el análisis de resultados.

Capítulo 5. Recomendaciones y conclusiones