



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y NEGOCIOS**

Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciada en Turismo  
y Negocios; denominada:

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS EN RELACIÓN  
A LA GASTRONOMÍA OFERTADA EN EL CERCADO DE LIMA-2011**

AUTOR:

Bach. NIEVES BECZABETH TABOADA SUÁREZ

ASESOR

LIC. ULISES HARVEY PONTE LÓPEZ

**LIMA - PERÚ**

**2012**

## RESUMEN

La gastronomía como atractivo para el crecimiento del turismo en el Perú necesita el conocimiento de la perspectiva de la satisfacción del turista extranjero. Esta investigación busca contestar a dos interrogantes sobre la satisfacción de los turistas extranjeros respecto a la gastronomía en el Cercado de Lima. En primer lugar se valora la importancia de reconocer los niveles de satisfacción y determinar cuál es el preponderante. En segundo lugar el reconocimiento de los atributos que provocan la satisfacción. La hipótesis principal señala que “el turista está satisfecho con la gastronomía ofertada en el Cercado de Lima” y el objetivo descubre los niveles de satisfacción del turista. Es una investigación exploratoria, descriptiva y transversal. La población estuvo conformada por los turistas que se encontraban en Lima entre el 4 y 14 de noviembre del 2011, el universo de la muestra fue de 204 turistas, quienes contestaron un cuestionario previamente elaborado con preguntas en base a una escala de Likert, El procesamiento de los datos se efectuó por medio de programas informáticos como STAS y SPSS. Los resultados de la investigación presentan que un 87% del total de los turistas estuvieron satisfechos mientras que un 13% se ubicó en el rango de los insatisfechos. Al referirse a los atributos de la gastronomía peruana en general, el 98% de los turistas dijo que le gustaron todos los atributos de la comida peruana. Paralelamente, el 79% de encuestados señaló que uno de los atributos para su satisfacción fue la “presentación de los platos”, mientras que para el 58% lo más importante fue la “variedad”. Respecto a la voluntad de recomendación del Cercado de Lima por su gastronomía un 82% de los turistas aseguró que recomendaría al Cercado de Lima para visitas futuras de familiares y amigos, contra un 18% que no lo haría. Se confirmó que el turista está satisfecho y existe una alta voluntad de recomendar la comida peruana para futuros turistas.

## ABSTRACT

Gastronomy as attractive to the growth of tourism in Peru needs the knowledge of the prospect of foreign tourist satisfaction. This research seeks to answer two questions about the satisfaction of foreign tourists about the food at the siege of Lima. First, we evaluate the importance of recognizing the levels of satisfaction and determine the role. The main hypothesis states that "the tourist is satisfied with the food offered in the downtown Lima" and the objective discover levels of tourist satisfaction. This is an exploratory, descriptive and transversal investigation. The population was made by tourists who were in Lima between November 4 and 14, 2011. The universe of the sample was 204 tourists, who answered a questionnaire previously prepared with questions based on a Likert scale. The processing data was done with software such as Excel and SPSS. The research results show that 87% of tourists were satisfied while 13% was in the range of unsatisfied. About the attributes of Peruvian cuisine in general 98% of tourists liked all the attributes that Peruvian food. In parallel, 79% of respondents said that one of the attributes for satisfaction was the "presentation of the dishes", while 58% preferred the "variety" of food. Respect of recommendation from downtown Lima for its food by 82% of tourists said they would recommend the downtown Lima for future visits from family and friends, against 18% who would not. It was confirmed that tourists are satisfied and there is a high willingness to recommend the cuisine and Peruvian food for future tourists.