



UNIVERSIDAD
**SAN IGNACIO
DE LOYOLA**

UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA,
TURISMO Y GASTRONOMÍA**

Carrera de Administración en Turismo

Nivel de Satisfacción de los visitantes, no
residentes del distrito del Rímac, al Mirador del
Cerro San Cristóbal (Lima, Perú)

**Monografía para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración en turismo**

JAHAIRA RÍOS RAMOS

Lima - Perú

2012

ÍNDICE DE CONTENIDO

	<u>Pág.</u>
CAPITULO I: INTRODUCCION AL ESTUDIO	6
1.1 Objeto y lugar del estudio	7
1.1.1 Atractivo turístico	7
a) Ubicación geográfica	7
b) Historia	9
c) Situación actual	11
d) Infraestructura turística	13
e) Planta turística	15
f) Superestructura Turística	17
g) Proyectos de Inversión Pública	19
1.2 Antecedentes	21
1.3 Justificación	23
1.4 Objetivos de la Investigación	24
1.4.1 Objetivo general	24
1.4.2 Objetivos específicos	24
1.5 Hipótesis	25
1.6 Resultados esperados	25
CAPITULO II: MARCO TEORICO	27
2.1 Satisfacción del cliente en las empresas	27

2.2 Niveles de satisfacción	29
2.3 La relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente	30
2.4 Proceso de compra y la importancia de la satisfacción en el sector turístico	32
2.5 Metodología para la medición de la satisfacción del turista en base a una herramienta de medición de servicios	34
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.1 Metodología para el desarrollo del cuestionario	39
3.1.1 Estructura del cuestionario	40
3.2 Desarrollo del proceso de adquisición de información	42
CAPITULO IV: ANALISIS DE RESULTADOS	44
CONCLUSIONES	97
RECOMENDACIONES	101
BIBLIOGRAFÍA	103
ANEXOS	107

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1: Lugar de Residencia	45
Gráfico N° 2: Edad	46
Gráfico N° 3: Ocupación	48
Gráfico N° 4: Conocimientos previos a la visita	49
Gráfico N° 5: Expectativa de la visita	50
Gráfico N° 6: Motivación de la visita	51
Gráfico N° 7: Satisfacción general de la visita	53
Gráfico N° 8: Razón del nivel de satisfacción	54
Gráfico N° 9: Relación de dependencia I	55
Gráfico N° 10: Relación de dependencia II	56
Gráfico N° 11: Relación de dependencia III	57
Gráfico N° 12: Relación de dependencia IV	58
Gráfico N° 13: Relación de dependencia V	60
Gráfico N° 14: Número de veces de visita	61
Gráfico N° 15: Nivel de recomendación del atractivo	62
Gráfico N° 16: Volvería a utilizar la misma empresa de transporte que contraté ahora para subir al Mirador del Cerro San Cristóbal	64
Gráfico N° 17: Seguridad en las empresas de transporte	65
Gráfico N° 18: Los muros de contención que se encuentran a lo largo del camino del Cerro San Cristóbal me dieron seguridad	67
Gráfico N° 19: Me siento seguro(a) paseando por (las instalaciones) el Mirador del Cerro San Cristóbal	69
Gráfico N° 20: Las barandas de las escaleras para bajar a los miradores laterales me dieron seguridad	70

Gráfico N° 21:	Personas que utilizaron las barandas de las escaleras para bajar a los miradores laterales me dieron seguridad	71
Gráfico N° 22:	Fue fácil encontrar transporte para visitar el Mirador del Cerro San Cristóbal.	72
Gráfico N° 23:	Las pistas que encaminan al mirador del Cerro San Cristóbal se encuentran en buen estado.	74
Gráfico N° 24:	Fue fácil encontrar información sobre el transporte al Mirador del Cerro San Cristóbal	75
Gráfico N° 25:	Sentí que la empresa de transporte que me movilizó hasta el mirador se preocupó por saber si el servicio cumplió mis expectativas	77
Gráfico N° 26:	El bus/taxi que me llevó al Cerro San Cristóbal se encontraba en perfectas condiciones	78
Gráfico N° 27:	Me gustó mucho el panorama desde el Mirador del Cerro San Cristóbal	80
Gráfico N° 28:	Las pistas y veredas del Mirador se encuentran en buen estado	81
Gráfico N° 29:	Había suficientes muros de contención en todo el Mirador	83
Gráfico N° 30:	En general, el Mirador del Cerro San Cristóbal estaba muy limpio	84
Gráfico N° 31:	Personas que utilizaron los servicios higiénicos:	85
Gráfico N° 32:	Los servicios higiénicos estaban muy limpios	86
Gráfico N° 33:	Los servicios higiénicos estaban en buen estado	87
Gráfico N° 34:	Los Kioscos que se encuentran en el Mirador contaban con infraestructura acorde al lugar	88

Gráfico N° 35:	El Museo del Cerro San Cristóbal es interesante	89
Gráfico N° 36:	El guía turístico fue muy capaz de transmitir la historia y la cultura del Rímac y del Cerro San Cristóbal.	91
Gráfico N° 37:	El guía turístico fue muy amable con los visitantes al Mirador	92
Gráfico N° 38:	El personal de los kioscos del mirador me trató amablemente	93
Gráfico N° 39:	¿Usted daría alguna recomendación para mejorar el Mirador del Cerro San Cristóbal?	95
Gráfico N° 40:	Recomendaciones que dieron los visitantes para mejorar el Mirador del Cerro San Cristóbal	96

CAPITULO I: INTRODUCCION AL ESTUDIO

El presente es un estudio de investigación cuantitativo del Nivel de satisfacción de los visitantes, no residentes del distrito del Rímac, al Mirador del Cerro San Cristóbal.

En la primera parte de la presente monografía encontraremos las características del lugar de estudio, en este caso del Mirador del Cerro San Cristóbal, se hablará de su historia, de la infraestructura con la que cuenta, de las empresas turísticas que lo operan y de las entidades públicas relacionadas al atractivo.

Seguidamente se planteará la importancia y el fin de este tipo de investigaciones en las empresas privadas como en entidades públicas en el sector turismo.

En la segunda parte de este estudio encontraremos conceptos básicos de marketing e investigación de mercado que nos ayudarán a entender la estructura del estudio.

Finalmente encontraremos la base fundamental y objeto de análisis de la presente investigación, que son los resultados de las 305 encuestas realizadas a las personas que visitaron El Mirador del Cerro San Cristóbal.