



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**TITULO:**

**“EVALUACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SU**  
**INFLUENCIA EN LA IMAGEN CORPORATIVA DEL HOTEL**  
**CERRO VERDE, TARAPOTO 2015.”**

---

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN**  
**ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERIA**

**AUTOR:**

LILIAN QUIROZ MEGO.

**ASESOR:**

LIC. JESSICA DEL PILAR CABEL RABINES.

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

RESPONSABILIDAD SOCIAL

TARAPOTO – PERÚ

2015

**PÁGINA DEL JURADO**

.....

Presidente

.....

Secretario

.....

Vocal

## DEDICATORIA

La dedicatoria fundamental indudablemente es para mi Madre. Teodonila Mego Delgado, sin tu apoyo incondicional no hubiera logrado alcanzar esta meta. Gracias por acompañarme en todas las etapas de mi vida, por aguantarme y ayudarme en los peores momentos, por saber brindarme palabras de aliento y eran las indicadas en cada momento, por todo el tiempo dedicado y simplemente estar ahí cuando más te he necesitado. No sabes cuán importante eres para mí, simplemente te amo entrañablemente.

A mis queridos hermanos, Liliana, Cesar, Jhon y Pedrito, por su indudable amor y por ser esa chispa en mi vida, por todas las alegrías vividas y por las que están por vivir, así como también por apoyarme en cada una de mis locuras, los amo.

A mi familia por el cariño y confianza que me brindan en todo momento, pero sobre todo por estar cada uno a su manera, respaldándome para alcanzar mis sueños y objetivos. Gracias se les quiere mucho.

Y a todos aquellos que he dejado de mencionar, que en algún momento han estado dispuestos a ayudarme cuando lo he necesitado, Muchas gracias.

Lilian Quiroz Mego

## AGRADECIMIENTO

Aprovecho este espacio que me brinda el culminar esta etapa de mi vida para hacer una reflexión y rendir un merecido homenaje a todas aquellas personas que me ayudaron en este trayecto. Transcurridos estos 5 años, se pasan por etapas difíciles y duras, aunque siempre guardando equilibrio con las grandes satisfacciones, y en definitiva como resultado de todas estas circunstancias he ido madurando tanto profesional como personalmente.

Me gustaría empezar los agradecimientos a las personas que confiaron en mí desde el principio. A Dios por darme la dicha de la vida y permitirme alcanzar esta meta en mi vida.

A mis maravillosos padres Julio y Teodonila, por su comprensión y ayuda en los buenos y malos momentos. Me han enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio. Como también a mis adorados hermanos María Liliana, Julio Cesar, Jhon Charlin y Pedro Piero Muchas gracias de todo corazón. Los Amo

A mis Tutores, Profesores por sus orientaciones en la realización y culminación del presente Informe de Tesis. A mis compañeros de promoción, excelente grupo, donde aprendimos muchas cosas juntos. Orgullosa de culminar esta etapa juntos. A todos mis amigos y amigas que jamás olvidaré lo que me han brindado y a todos aquellos que no he nombrado pero que siempre estuvieron allí. ¡Agradecida!

Lilian Quiroz Mego

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Lilian Quiroz Mego, con DNI N° 44497657, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de la Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración en Turismo 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.

Tarapoto, Diciembre del 2015.

---

Lilian Quiroz Mego

DNI. 44497657

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada **“Evaluación de la Responsabilidad Social y su Influencia en la Imagen Corporativa del Hotel Cerro Verde, Tarapoto 2015”**, el cual tiene como finalidad de establecer la influencia de la responsabilidad social en la imagen corporativa del Hotel Cerro Verde, Tarapoto, 2015, todo ello en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, con el objetivo de Obtener el título Profesional de Licenciado en Administración de Turismo, por todo ello espero poder cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	10
1.1. Problema.....	31
1.2. Hipótesis .....	32
1.3. Objetivos.....	32
II. MARCO METODOLÓGICO.....	34
2.1. Variables .....	34
2.2. Operacionalización de variables .....	34
2.3. Metodología .....	35
2.4. Tipo de estudio .....	35
2.5. Diseño .....	35
2.6. Población, muestra y muestreo .....	36
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	¡Error! Marcador no definido.37
2.8. Métodos de análisis de datos.....	37
2.9. Aspectos éticos .....	38
III. RESULTADOS.....	38
IV. DISCUSIÓN .....	43
V. CONCLUSIONES.....	45
VI. RECOMENDACIONES .....	47
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	48
ANEXOS.....	50
Anexo N° 01. Matriz de consistencia. ....	50
Anexo N° 02. Cuestionario para variable I.....	51
Anexo N° 03. Cuestionario para variable II.....	53

## RESUMEN

La investigación titulada Evaluación de la responsabilidad social y su influencia en la imagen corporativa del hotel Cerro Verde, Tarapoto 2015, tuvo como finalidad establecer la influencia de la responsabilidad social en la imagen corporativa del Hotel Cerro Verde, Tarapoto, 2015, donde la investigación corresponde a un tipo de estudio no experimental con un diseño descriptivo correlacional, donde la población estuvo conformada por el total de 14 trabajadores, para la variable responsabilidad social y para la variable imagen corporativa se tuvo como población a un total de 858 clientes, en donde la muestra estuvo constituida por para la primera variable por el total de la población y para la segunda variable por 60 clientes con un 90% de confianza. Además se utilizó como técnica para la recolección de datos una encuesta para ambas variable y como instrumento un cuestionario.

Concluyendo en la investigación que la responsabilidad social en base a su dimensión entorno interno es inadecuado con un 57% ya que el personal no promueve una conducta social correcta, asimismo en cuanto a su dimensión entorno externo es inadecuada con un 50% ya que no tiene una buena relación con la competencia, así como no tiene una buena coordinación con sus trabajadores ni proveedores, afectando la imagen corporativa del hotel. En la cual se determina que si existe relación entre la responsabilidad social y la imagen corporativa del hotel Cerro Verde de la ciudad de Tarapoto.

Palabras claves.

Responsabilidad social e imagen corporativa.

## ABSTRACT

The research entitled Evaluation of social responsibility and its influence on corporate image Cerro Verde Hotel, Tarapoto 2015, aimed to establish the influence of social responsibility in the corporate image of Cerro Verde Hotel, Tarapoto, 2015, which corresponds research a type of non-experimental study with a descriptive correlational design, where the population was made up of the total of 14 workers, for the variable social responsibility and corporate image Variable he had the population to a total of 858 customers, where sample consisted for the first variable in the total population and for the second variable by 60 clients with 90% confidence. Also it used as a technique for data collection survey for both variable and as an instrument a questionnaire.

Research concluding that social responsibility based on its internal dimension environment is inadequate 57% since the staff does not promote a correct social behavior also in their external environment dimension is inadequate with 50% as it has a good relationship with the competition and has good coordination with their workers and suppliers, affecting the corporate image of the hotel. In which it is determined that the correlation between social responsibility and corporate image Hotel Cerro Verde city of Tarapoto.

Keywords.

Social responsibility and corporate image.