



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

TÍTULO:

**RESPONSABILIDAD SOCIAL SOSTENIBLE Y LA SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE EXTRANJERO EN LOS LODGES PUMA RINRI,
CORDILLERA ESCALERA Y LOS HUINGOS, TARAPOTO 2015.**

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

AUTOR:

Astrid Karolina Goicoechea Vargas.

ASESOR:

Lic. Tur. Jessica del Pilar Cabel Rabines.

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Responsabilidad social

TARAPOTO – PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

.....
Presidente

.....
Secretario

.....
Vocal

DEDICATORIA

A mi familia porque son sin duda uno de los principales precursores de mis logros, por creer que puedo y siempre preocuparse por lo que realizo cada día.

AGRADECIMIENTO

A nuestros profesionales de la Universidad que en este andar por la vida, influyen con sus lecciones y experiencias a formarme como persona de bien, preparada para los retos que nos pone la vida.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Astrid Karolina Goicoechea Vargas, con DNI N° 73084575, 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 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 César Vallejo.

Tarapoto, diciembre del 2015.

Astrid Karolina Goicoechea Vargas

DNI. 73084575

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada **“Responsabilidad Social Sostenible y la satisfacción del cliente extranjero en los Lodges Puma Rinri, Cordillera Escalera y Los Huingos, Tarapoto 2015.”**, el cual tiene como finalidad determinar la relación existente entre la responsabilidad social sostenible y la satisfacción del cliente extranjero en los Lodges Puma Rinri, Cordillera Escalera y Los Huingos, 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 en Turismo y Hotelería, por todo ello espero de antemano 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	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Problema.....	19
1.2. Hipótesis	21
1.3. Objetivos	21
II. MARCO METODOLÓGICO.....	22
2.1. Variables	22
2.2. Operacionalización de variables	22
2.3. Metodología	23
2.4. Tipo de estudio	23
2.5. Diseño	24
2.6. Población, muestra y muestreo	24
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
2.8. Métodos de análisis de datos.....	26
2.9. Aspectos éticos	26
III. RESULTADOS.....	26
IV. DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIONES.....	47
VI. RECOMENDACIONES	49

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50
ANEXOS	52

RESUMEN

La presente investigación titulada “Responsabilidad Social Sostenible y la satisfacción del cliente extranjero en los Lodges Puma Rinri, Cordillera Escalera y Los Huingos, Tarapoto 2015.”, tiene por objetivo general: Determinar la relación existente entre la responsabilidad social sostenible y la satisfacción del cliente extranjero en los Lodges Puma Rinri, Cordillera Escalera y Los Huingos, Tarapoto 2015.

La investigación se trabajó con un diseño descriptivo y correlacional, con un tipo de estudio no experimental. La muestra estuvo conformada por un total de 102 clientes de los hoteles objeto de estudio, los cuales pertenecen a Puma Rinri, Cordillera Escalera y Los Huingos., incluido el distrito capital, que fueron seleccionadas mediante el tipo de muestreo accidental. Haciendo uso de la técnica del análisis documental, con el uso de un cuestionario que permitió conocer las características de las variables en estudio.

Posteriormente con el desarrollo de la investigación con el desarrollo de la investigación se llegó a la conclusión que existe una significativa y alta relación entre las variables responsabilidad social sostenible y satisfacción del turista extranjero, que visita los lodges Puma Rinri, Cordillera Escalera y los Huingos, de la ciudad de Tarapoto, en definitiva se infiere que a mayor percepción de responsabilidad social, mayor será el grado de satisfacción del turista. De esta manera en la presente investigación se acepta la H1, La relación existente entre la responsabilidad social sostenible y la satisfacción del cliente extranjero en los hoteles Puma Rinri, Cordillera Escalera y Los Huingos, Tarapoto 2015 es significativa y alta.

Palabras claves.

Responsabilidad Social Sostenible y la satisfacción del cliente.

ABSTRACT

This research entitled "Sustainable Social Responsibility and overseas customer satisfaction in the Lodges Puma Rinri, Cordillera Escalera and Los Huingos, Tarapoto 2015", has the general objective: To determine the relationship between social responsibility and sustainable customer satisfaction Puma Lodges abroad in Rinri, Cordillera Escalera and Los Huingos, Tarapoto 2015.

The research worked with a descriptive and correlational design, with a type of non-experimental study. The sample consisted of a total of 102 hotel guests under study, which belong to Puma Rinri, Cordillera Escalera and Los Huingos .., including capital district, which were selected by accidental sampling rate. Using the technique of documentary analysis, using a questionnaire to determine the characteristics of the study variables.

Later, with the development of research with the development of the investigation it was concluded that there is significant and high relationship between variables sustainable social responsibility and satisfaction of foreign tourists who visit the lodges Puma Rinri, Cordillera Escalera and Huingos, the city of Tarapoto, ultimately it follows that the greater perception of social responsibility, the greater the degree of satisfaction of tourists. Thus in the present investigation the H1 is accepted, the relationship between sustainable social responsibility and overseas customer satisfaction in the Puma Rinri, Cordillera Escalera and Los Huingos, 2015 Tarapoto hotels is significantly high.

Keywords.

Social Responsibility and Sustainable customer satisfaction.