



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

“DESARROLLO SOSTENIBLE Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
TURÍSTICO EXTRANJERO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE LIMA,
2014”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

AUTOR:
MARIANA ANGELA, GÁRATE ATOCHE

ASESOR:
ECO. WILLIAM SEBASTIAN FLORES SOTELO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Creatividad e innovación en el desarrollo de
Nuevos Productos Turísticos Sostenibles

LIMA - PERÚ
2014

PÁGINA DE JURADO

DEDICATORIA

**A mi madre y mi hermano por su
infinito amor y paciencia.**

AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad César Vallejo, que me acogió en sus aulas y me brindó la oportunidad de formarme como profesional.
- A mi madre Ana Maria Atoche Baltazar y a mi hermano Mario Manuel Gárate Atoche por su constante apoyo en mi formación tanto profesional como personal
- A mis profesores, de quienes aprendí con gran ahínco.
- Al Eco. William Sebastian Flores Sotelo asesor docente de la presente investigación por su tiempo, dedicación y valiosa orientación en la realización de la tesis.
- A mi mejor amiga Melisa Consuelo Revollar Ramirez por brindarme su amistad, su apoyo, confianza y comprensión en cada momento de mi vida.
- A Dios Todopoderoso por iluminar mis acciones y darme las fuerzas necesarias para cumplir con todas mis metas.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Mariana Angela Gárate Atoche con DNI N° 70065339, a efecto de complicar con las disposiciones vigentes consideras en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y autentica.

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.

Lima, 3 Diciembre de 2014

Mariana Angela Gárate Atoche

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Desarrollo sostenible y Satisfacción del cliente turístico extranjero en el Centro Histórico de Lima, 2014”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Licenciado de Administración en Turismo y Hotelería.

En esta investigación se ha realizado una correlación de resultados hallados en torno al Desarrollo Sostenible (primera variable) y la Satisfacción del cliente turístico extranjero (segunda variable) con la que se atiende a los turistas foráneos en el Centro Histórico de Lima. Recordemos que si se maneja adecuadamente las dimensiones de ecosistema, sociedad y economía podrá haber un buen equilibrio en nuestra sociedad. Asimismo debemos tener en cuenta que para obtener una correcta y alta satisfacción del cliente turístico extranjero, debemos tener en cuenta los elementos tangibles, la empatía, capacidad de respuesta, la fiabilidad y la seguridad ya que estos son elementos básicos de la satisfacción del cliente turístico extranjero es por esto que se ha analizado descriptivamente la correlación entre estas dos variables.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones. En capítulo VI las Recomendaciones Y por último, en el capítulo VII se consideran las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

El investigador.

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| Página del jurado | 2 |
| Dedicatoria | 3 |
| Agradecimiento | 4 |
| Declaración de autenticidad | 5 |
| Presentación | 6 |
| Índice | 7 |
| Índice de tablas | 8 |
| Índice de figuras | 9 |
| Resumen | 10 |
| Abstract | 11 |
| I. INTRODUCCIÓN | |
| Introducción | 12 |
| Antecedentes | 13 |
| Fundamentación científica de la variable 1: | 20 |
| Fundamentación científica de la variable 2: | 27 |
| Justificación | 35 |
| 1.1. Problema | 36 |
| 1.2. Hipótesis | 39 |
| 1.3. Objetivos | 39 |
| II. MARCO METODOLÓGICO | |
| 2.1. Variables | 40 |
| 2.2. Operacionalización de variables | 40 |
| 2.3. Metodología | 41 |
| 2.4. Tipo de estudio | 42 |
| 2.5. Diseño | 42 |
| 2.6. Población, muestra y muestreo | 43 |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 44 |
| 2.8. Método de análisis de datos | 45 |
| 2.9. Aspectos éticos | 47 |
| III. RESULTADOS | 48 |
| IV. DISCUSIÓN | 56 |
| V. CONCLUSIONES | 58 |
| VI. RECOMENDACIONES | 60 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Resultados de la variable Desarrollo Sostenible y | |
| Satisfacción del cliente turístico extranjero | 48 |
| Tabla 2. Resultados de la dimensión Medio Ambiente | 49 |
| Tabla 3. Resultados de la dimensión Economía | 50 |
| Tabla 4. Resultados de la dimensión Sociedad | 51 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Resultados de la variable Desarrollo Sostenible y Satisfacción del cliente turístico extranjero | 48 |
| Figura 2. Resultados de la dimensión Medio Ambiente | 49 |
| Figura 3. Resultados de la dimensión Sociedad | 50 |
| Figura 4. Resultados de la dimensión Economía | 51 |

RESUMEN

La investigación, que se ha titulado: “Desarrollo Sostenible y Satisfacción del cliente turístico en el Centro Histórico de Lima, 2014”; ha dado respuesta al problema: ¿Qué relación existe entre el desarrollo sostenible y satisfacción del cliente turístico extranjero en el Centro Histórico de Lima. 2014? .El objetivo general ha sido: Determinar la relación que existe entre desarrollo sostenible y satisfacción del cliente turístico extranjero en el Centro Histórico de Lima.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. Es una investigación básica pura o fundamental que se ubica en el nivel explicativo. La muestra estuvo representada por los clientes turísticos extranjeros en el Centro Histórico de Lima, 2014, haciendo un total de 216 personas. Las técnicas de investigación empleadas han sido: el fichaje, el análisis documental, la observación directa y el empleo de un pre test y post test para recoger información sobre las variables.

Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba de Chi Cuadrado, se aprecia que sí existe relación entre desarrollo sostenible y satisfacción del cliente turístico extranjero. Luego, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación. Por lo cual se concluye que: Existe relación significativa entre desarrollo sostenible y satisfacción del cliente turístico extranjero en el Centro Histórico de Lima, 2014.

Palabras clave: Desarrollo sostenible, satisfacción, turistas, percepción, expectativa.

ABSTRACT

The research, which has been titled "Sustainable development and foreign tourist's satisfaction in the Historical Center of Lima, 2014"; has responded to the problem,: What is the relationship between sustainable development and foreign tourist's satisfaction in the Historical Center of Lima, 2014? The overall objective was to analyze the relationship between sustainable development and foreign tourist's satisfaction in the Historical Center of Lima, 2014.

The methodology used for the elaboration of this thesis was related to quantitative approach. It is a basic technological research that is at the explanatory level. The research design was quasi-experimental. The sample was represented by foreign tourists that visited the Historical Centre of Lima, making a total of 216 tourists. The research techniques used were: the signing, document analysis, direct observation and the use of a pre test and post test to collect information about the variables.

Among the most important results from the statistical test of Chi Square, it is appreciated that there exists relationship between sustainable development and foreign tourist's satisfaction. Then, the statistical evidence presented to the decision to reject the null hypothesis is taken, and the research hypothesis is accepted. Therefore it is concluded that: There is a direct and significant relationship between sustainable development and foreign tourist's satisfaction in the Historical Center of Lima, 2014.

Keywords: Sustainable development, satisfaction, tourists, perception, expectation.