



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

TÍTULO:

**“ATENCIÓN AL CLIENTE Y SU RELACIÓN CON LOS DÍAS DE
PERNOCTACIÓN DEL TURISTA EN LOS HOTELES DE TRES
ESTRELLAS DE TARAPOTO, 2015.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA**

AUTOR:

GABRIELA GARCIA ZAMBRANO

ASESOR:

Lic. JESSICA DEL PILAR CABEL RABINES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

OFERTA Y DEMANDA TURISTICA

TARAPOTO – PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

.....
Presidente

.....
Secretario

.....
Vocal

DEDICATORIA

A los seres que más amo en este mundo;
mis padres, por ser la fuente de inspiración y
motivación para superarme cada día.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación no hubiera podido realizarse sin el apoyo de mis padres, quienes sostuvieron mis sueños toda mi vida, así mismo agradezco a mis asesores y docentes universitarios por forjarme en esta bella carrera y compartir sus conocimientos y enseñanzas.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, GABRIELA GARCÍA ZAMBRANO, con DNI N° 72396366, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de 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.

GABRIELA GARCÍA ZAMBRANO

DNI. 72396366

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado evaluador, presento ante ustedes la Tesis titulada: ***“Atención al Cliente y su relación con los días de pernoctación del turista en los Hoteles de tres estrellas de Tarapoto, 2015”***, tiene como finalidad, establecer la relación entre la atención al cliente y los días de pernoctación del turista en los hoteles tres estrellas de la ciudad de 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 Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería, por todo ello espero de antemano cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Problema	15
1.2. Hipótesis	17
1.3. Objetivos	17
II. MARCO METODOLÓGICO	18
2.1. Variables	18
2.4. Operacionalización de variables	18
2.5. Metodología	19
2.6. Tipos de estudio	19
2.7. Diseño	19
2.8. Población, muestra y muestreo	19
2.9. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
2.11. Métodos de análisis de datos	21
2.12. Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	33
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	37
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38

Anexo N° 02. Instrumento para la variable I.	44
Anexo N° 03. Instrumento para la variable II.	46
Anexo N° 04. Matriz de Resultados Variable I.....	47
Anexo N° 05. Matriz de Resultados Variable II.....	63

RESUMEN

La presente investigación titulada: **“ATENCIÓN AL CLIENTE Y SU RELACIÓN CON LOS DÍAS DE PERNOCTACIÓN DEL TURISTA EN LOS HOTELES DE TRES ESTRELLAS TARAPOTO, 2015”**, tiene por objetivo general establecer la relación entre la atención al cliente y los días de pernoctación del turista en los hoteles tres estrellas de la Ciudad de Tarapoto, 2015.

La presente investigación se trabajó con un diseño descriptivo y correlacional, con un tipo de estudio no experimental. En donde se trabajó con una muestra poblacional constituida por 343 turistas de los 5 hoteles de 3 estrellas de la Ciudad de Tarapoto, que fueron seleccionadas mediante el tipo de muestreo probabilístico. Haciendo uso de la técnica del análisis documental, con el uso de un cuestionario que permita conocer las características de las variables en estudio.

Posteriormente con el desarrollo de la investigación se llegó a la conclusión de que la correlación de Pearson menciona que existe un nivel de relación altamente significativa y directa, debido a que la correlación de Pearson (estadístico aplicado por que las variables fueron tratadas de forma cuantitativa) obtenida es equivalente a 0.973 y el valor de significancia bilateral es de 0.005. De esta manera, en la investigación se acepta como correcta la hipótesis alterna (H_1), la misma que menciona que: La relación entre la atención al cliente y los días de pernoctación del turista en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tarapoto, 2015 es directo.

Palabras claves

Atención al cliente y Pernoctación

ABSTRACT