



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE TURISMO Y NEGOCIOS**

**Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciadas en Turismo
y Negocios; denominada:**

**“NIVEL DE CULTURA TURÍSTICA EN EL CLIENTE INTERNO
Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL HUÉSPED
EN LOS HOTELES DE DOS ESTRELLAS EN EL DISTRITO
DE CHICLAYO-LAMBAYEQUE- 2013”**

AUTORES

CAPUÑAY JIMENEZ VANESSA DE LOS ANGELES

FUENTES ZAVALA LAURA INDIRA

ASESOR:

MG. SOLANO CAVERO JESSICA

**PIMENTEL – PERÚ
2014**

Resumen

La presente tesis propone el estudiar en qué nivel de cultura turística se encuentra el cliente interno en los hoteles de dos estrellas en el distrito de Chiclayo, debido a que es este uno de los primeros y últimos con los que el turista llega a tener contacto, por ende la información que brinda es de vital importancia para el sector hotelero, siendo una buena fuente que puede impulsar al huésped/turista a visitar más atractivos, originando con ello una mayor satisfacción

La propuesta se basa en medir este nivel de cultura turística, así como distintas opciones de cómo mejorar la misma, para ello se empleo un método descriptivo-explicativo, utilizando como instrumentos la encuesta para los huéspedes y el test para los trabajadores. Para el análisis estadístico se utilizo el programa SPSS 19; obteniendo como resultado una población de 2508 huéspedes, en un total de 16 hoteles dos estrellas en el Distrito de Chiclayo. Para ello se tomo una muestra de 224 huéspedes a trabajar, en cuanto al cliente interno y en cuanto al cliente interno se hizo un estudio completo de la población, siendo 66 en total.

Como resultado de la investigación se obtuvo que el nivel de cultura turística es intermedio, la cual afecta en cuanto a la satisfacción completa del turista se refiere. Para ello se ha planteado distintas soluciones en cuanto a la problemática hallada, la cual podrá ser aplicada para los hoteles de dos estrellas del distrito de Chiclayo.

Abstract

This thesis proposes that studying tourism culture level is the internal customer in two-star hotels in the district of Chiclayo, because this is one of the first and last with the tourist comes in contact, therefore the information provided is of vital importance to the hospitality industry, being a good source that can boost the host / tourist to visit more attractive, thereby causing greater satisfaction

The proposal is based on measuring the level of tourist culture, as well as options on how to improve it, for this we used a descriptive - explanatory method, using survey instruments for guests and the test for workers. For statistical analysis we used the SPSS 19 program, resulting in a population of 2508 guests in a total of 16 hotels two stars in the District of Chiclayo. This will take a sample of 224 guests to work, as the internal customer and internal customer as made a complete study of the population, with 66 in total.

As a result of the investigation it was found that the level of tourist culture is intermediate, which affects as to the complete satisfaction of the tourist is concerned. This has been raised as different solutions to the problems found, which may be applied for two star hotels Chiclayo