



UNIVERSIDAD ANDINA DE CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS:

**“EVALUACION DE TURISTAS MEDIANTE EL PROGRAMA
REVINATE Y CALIDAD DE SERVICIOS EN EL SONESTA HOTEL
CUSCO, 2016”**

Presentado por:

La Bachiller DOYKA BENY GALLEGOS
GARAY

Para optar al título profesional de Licenciada en
Turismo.

ASESOR:

Dr. José Alipio Gonzáles Ríos

CUSCO – PERU

2017



Título : Evaluación de turistas mediante el programa Revinatate y calidad de servicios en el Sonesta Hotel Cusco, 2016.

Autor : - Doyka Beny Gallegos Garay

Fecha : 23-06-2017

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar la calificación de los turistas a la Calidad de Servicios mediante las encuestas del Programa Revinatate del Sonesta Hotel Cusco, de los meses marzo, abril y mayo del 2016. Esta investigación es mixta, ya que implica un proceso de acopio, procesamiento y análisis de datos cuantitativos y cualitativos. Es cuantitativa porque se obtuvo datos provenientes de procesamientos estadísticos a través de encuestas a turistas (huéspedes) y cualitativa porque se obtuvo datos provenientes de entrevistas a huéspedes corporativos, frecuentes y huéspedes o turistas que visitan por primera vez el Sonesta Hotel Cusco. El nivel de investigación es descriptiva, porque se busca especificar los perfiles de personas, analizarlas y poder describir lo que se investiga. Para el recojo de información se aplicó cuestionarios que se envían a través del Programa Revinatate. La encuesta se envía al correo electrónico que el turista brinda al momento de registrarse pero solo cuando este se retira del Hotel. En donde el turista o huésped puede completar la encuesta, calificando la Calidad de Servicio que se brinda en las diferentes áreas de servicio del Sonesta Hotel Cusco. Así se procede a analizar las sugerencias o quejas que tuvo durante su estancia. Se ha podido determinar que la satisfacción del huésped está relacionada a la superación de sus expectativas y al servicio de calidad que prestan los colaboradores.

Palabras clave: • Evaluación. • Programa Revinatate. • Calidad de servicios

Abstract

The present research work has as main objective to determine the qualification of the tourists to the Quality of Services through the surveys of the Revinatate Program of the Sonesta Hotel Cusco during the months March, April and May of the 2016. This research is mixed, since it involves a process of collecting, processing and analyzing quantitative and qualitative data. It is quantitative because we obtained data from statistical processes through surveys to tourists (guests) and qualitative because we obtained data from interviews with corporate guests, frequent guests and guests or tourists who visit for the first time the Sonesta Hotel Cusco. The level of research is descriptive, because it seeks to specify the profiles of people, analyze them and be able to describe what is being investigated. For the collection of information, questionnaires were sent through the Revinatate Program. The survey is sent to the email that the tourist provides at the time of registration but only when the visitor leaves the Hotel. Where the tourist or guest can complete the survey, qualifying the Quality of Service provided in the different service areas of the Sonesta Hotel Cusco. This way you proceed to analyze the suggestions or complaints you had during your stay. It has been possible to determine that the satisfaction of the guest is related to the exceeding of their expectations and to the quality service provided by the collaborators.

Keywords: • Evaluation. • Revinatate Program. • Quality Service.