



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

“ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO”



TESIS

**Diagnóstico de los Servicios Turísticos en el Contexto de la Crisis Sanitaria
Generada por la Pandemia de la Covid-19 en la Región Cusco 2020**

Presentado por:

Bach. Carlos Eduardo Peralta Medina

Para optar el título profesional de

Licenciado en Turismo

Asesor:

Mg. Fredy Deza de la Vega

CUSCO – PERÚ

2021



RESUMEN

Los servicios turísticos juegan como uno de los pilares principales cuando hablamos de turismo; el surgimiento del Covid-19 impidió el normal funcionamiento de estas a nivel mundial. La presente investigación titulada “Diagnósticos de los servicios turísticos en el contexto de la crisis sanitaria generada por la pandemia de la COVID-19” tuvo como propósito describir, diagnosticar y analizar los efectos e impactos que tuvo la crisis sanitaria en los hoteles, restaurantes, agencias de viajes y guías de turismo de Cusco en el año 2020. Presenta una investigación de tipo básica con un diseño descriptivo no experimental – transversal ya que la variable no fue manipulada tan solo se observó.

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta con una población integrada por 1844 empresas y/o personas y una muestra comprendida por 318 empresas y/o personas. Los resultados de la variable servicios turísticos en el contexto de la crisis sanitaria evidenció que estos se vieron afectados tanto en su oferta como en su demanda, llegando a la conclusión que este acontecimiento fue negativo para casi la totalidad de servicios turísticos porque muchos de ellos cerraron sus empresas, hubo disminución de horas de trabajo, despido de empleados. Las conclusiones del estudio proponen recomendaciones para mejorar el desempeño de las instituciones responsables del sector a nivel local.

Palabra clave: Servicios turísticos, crisis sanitaria, Covid-19



ABSTRACT

Tourist services play as one of the main pillars when we talk about tourism; the emergence of Covid-19 prevented the normal operation of these worldwide. The present investigation entitled "Diagnostics of tourist services in the context of the health crisis due to the COVID-19 pandemic" had the purpose of describing, discovering and analyzing the effects and impacts that the health crisis had on restaurants, travel and tourist guides of Cusco in the year 2020. It presents a basic type of research with a non-experimental descriptive design - cross-sectional since the variable was not manipulated, it was only hidden.

The technique used for data collection was the survey with a population made up of 1844 companies and/or people and a sample found by 318 companies and/or people. The results of the tourist services variable in the context of the health crisis showed that these were affected both in their supply and in their demand, reaching the conclusion that this event was negative for almost all tourist services because many of them closed their companies, there was a decrease in working hours, dismissal of employees. The conclusions of the study propose recommendations to improve the performance of the institutions responsible for the sector at the local level.

Keywords: Services, Tourism, Covid-19.