



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



TESIS:

**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS TURISTICOS EN LA EMPRESA PERURAIL DURANTE
LA EMERGENCIA POR EL COVID 19 CUSCO 2021**

Línea de Investigación: Gestión de calidad en los servicios turísticos

V°B°

Presentado por:

Bach. Jhonatan Ferro Montufar

Código Orcid: 0009-0004-6630-0943

Para optar al Título Profesional de:

Licenciado en Turismo

Asesor:

Lic. Leone Fuentes Monge

Código Orcid: 0000-0002-3207-9062

CUSCO – PERU

2023



METADATOS

Datos del Autor	
Nombres y Apellidos	Jhonatan Ferro Montufar
Número de documento de identidad	42803598
URL de Orcid	https://orcid.org/0009-0004-6630-0943
Datos del Asesor	
Nombres y Apellidos	Leone Fuentes Monge
Número de documento de identidad	40011269
URL de Orcid	https://orcid.org/0000-0002-3207-9062
Datos del Jurado	
Presidente de Jurado (jurado 1)	
Nombres y Apellidos	Mgt. Frine Valderrama Vizcarra
Número de documento de identidad	23858957
Jurado 2	
Nombres y Apellidos	Mgt. Karen Cornejo Conza
Número de documento de identidad	23943765
Jurado 3	
Nombres y Apellidos	Dra. Aydee Flores Contreras
Número de documento de identidad	23818613
Jurado 4	
Nombres y Apellidos	Dr. Ronald Raúl Florez Diaz
Número de documento de identidad	23991729
Datos de la Investigación	
Línea de Investigación de la Escuela Profesional	Gestión de Calidad en los servicios turísticos



EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS TURISTICOS EN LA EMPRESA PERURAIL DURANTE LA EMERGENCIA POR EL COVID19 CUSCO 2021

por Jhonatan Ferro Montufar

Lic. Leone Fuentes Monge

Fecha de entrega: 21-dic-2023 08:06a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2263634289

Nombre del archivo: SIS_JHONATAN_FERRO_levantamiento_de_observaciones._10AGOS23.docx (7.64M)

Total de palabras: 21469

Total de caracteres: 117738



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS:

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA EMPRESA PERURAIL DURANTE

LA EMERGENCIA POR EL COVID 19 CUSCO 2021

Línea de Investigación: Gestión de calidad en los servicios turísticos

V°B°

Presentado por:

Bach. Jhonatan Ferro Montufar

Código Orcid: 0009-0004-6630-0943

Para optar al Título Profesional de:

Licenciado en Turismo

Asesor:

Lic. Leone Fuentes Monge

Código Orcid: 0000-0002-3207-9062

CUSCO – PERU

2023



PERURAIL DURANTE LA EMERGENCIA POR EL COVID 19 CUSCO 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	vlex.com.pe Fuente de Internet	2%
2	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	2%
3	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	1%
5	docs.google.com Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unicauca.edu.co:8080 Fuente de Internet	1%
8	caribbean.eclac.org Fuente de Internet	1%

Llc. Leone Fuentes Monge



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Jhonatan Ferro Montufar
Título del ejercicio: EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS TURISTICOS EN LA EMPRES...
Título de la entrega: EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS TURISTICOS EN LA EMPRES...
Nombre del archivo: SIS_JHONATAN_FERRO_levantamiento_de_observaciones._10...
Tamaño del archivo: 7.64M
Total páginas: 109
Total de palabras: 21,469
Total de caracteres: 117,738
Fecha de entrega: 21-dic.-2023 08:06a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 2263634289



Lic. Leone Fuentes Monge



RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo describir los servicios turísticos en la empresa Perurail durante la emergencia por el COVID 19 Cusco 2021. Corresponde a una investigación de nivel descriptivo, de diseño no experimental y enfoque cuantitativo. La población está conformada por los pasajeros que contrataron los servicios de los trenes Vistadome, Expedition, Local y Hiram Bingham de la empresa Perurail Cusco; tomando como referencia una población no probabilística de 80 clientes.

Los resultados nos muestran que se presentan deficiencias durante la prestación de sus servicios en los procesos de la empresa a consecuencia de las limitaciones del personal, escaso mantenimiento, vulnerable sistema de bioseguridad, poca capacitación y manejo en situación de pandemia; dentro del marco teórico es importante considerar que desde la perspectiva del Estado la existencia de los servicios privados y públicos, estos se pueden observar en el servicio ferroviario y en la infraestructura pública usada por la empresa; se concluye que las instalaciones turísticas son importantes en la presentación de servicios que tiene la empresa que a consecuencia de la pandemia ha sufrido un deterioro y falta de mantenimiento influyendo en la percepción del turista.

Palabras clave: Servicios turísticos, servicios públicos, servicios privados y transporte ferroviario.



ABSTRACT

The objective of this research work was to describe the tourist services in the Perurail Company during the COVID 19 Cusco 2021 emergency. It corresponds to a descriptive level investigation, with a non-experimental design and a quantitative approach. The population is made up of passengers who contracted the services of the Vistadome, Expedition, Local and Hiram Bingham trains of the Perurail Cusco company; taking as reference a non-probabilistic population of 80 clients.

The results show us that there are deficiencies during the provision of their services in the company's processes as a result of the limitations of the personnel, little maintenance, vulnerable biosecurity system, little training and management in a pandemic situation; within the theoretical framework it is important to consider that from the perspective of the Government the existence of private and public services and these can be observed within the rail service that is within our Region, the investigation as it has been developed as a result of the pandemic within the theory of tourist services if there is information, but not linked to the problems that arise as a result of Covid 19; It was concluded that tourist facilities are important in the presentation of services that the company has, which as a result of the pandemic has suffered deterioration and lack of maintenance, influencing the perception of the tourist.

Key word: Tourist services, public services, private services and rail service.