



**Universidad del Azuay**

**Facultad de Filosofía y Ciencias Humanas**

Escuela de Turismo

**LA IMPORTANCIA DEL INTERNET EN EL  
SECTOR TURÍSTICO DEL CENTRO HISTÓRICO  
DE CUENCA POST-CONFINAMIENTO**

Autora:

Paulette Limones Cepeda

Director:

Ing. Diego Pacheco

Cuenca – Ecuador

2022

**DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado principalmente a mi yo de hace unos años atrás, porque aquella chica pasó por un duro momento de inseguridades y no tenía la suficiente confianza de que podría terminar un trabajo de esta magnitud. Pudimos lograrlo y debes sentirte orgullosa de ti. Gracias por no rendirte.

A mi padre, por siempre trabajar tan arduamente día a día para que no falte el pan en nuestra casa; a mi madre, por compartir momentos juntas y cocinar con tanto cariño para la familia; a mi hermana, por siempre estar ahí para levantarme en mis peores momentos y siempre buscar la forma de sacarme una sonrisa. Tu luz se convirtió en mi guía para no darme por vencida; y a mi sobrino, por llegar a mejorar mis días con su preciosa risa y sus ocurrencias tan alocadas.

“Tal vez, luego de todo este dolor pueda brillar. Así que no puedo rendirme porque tal vez, si sigo luchando para levantarme así, me encontraré a mí misma” Bol4

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Héctor Montoya, por darme una amistad tan sincera. Siempre me aconsejó y me ayudó en todo lo que estuviera a su alcance. Mi corazón siempre se sentirá agradecido. A mi amiga Katherine por aconsejarme y apoyarme, a pesar del poco tiempo que también poseía con sus estudios de medicina. Sin importar que no nos vemos tan seguido, nuestra amistad sigue siendo igual que nuestros momentos en el colegio.

Además quiero agradecer a todos los participantes de los establecimientos turísticos que visité por brindarme un poco de su tiempo. Sé que para algunos debió ser tedioso responder las encuestas, pero aceptaron ayudarme con una sonrisa en sus rostros.

Y a Diego Pacheco por dedicarme parte de su tiempo para guiarme de forma correcta en la elaboración de la tesis, al ser tan paciente y amable conmigo en su papel de director.

## RESUMEN

La pandemia por COVID-19 causó un gran impacto a nivel mundial en el cual el internet empezó a tomar una mayor relevancia y a ofrecernos nuevas alternativas para mantenernos comunicados, entretenidos o al alcance de información relevante. El sector turístico también se vio afectado y tuvo que aprender a adaptarse a todos estos cambios, es por esto que esta investigación analiza la importancia del internet para el sector turístico del centro histórico de la ciudad de Cuenca post confinamiento por Covid-19. Se usaron dos encuestas: la primera enfocada a la percepción ciudadana y la segunda a los establecimientos de servicios turísticos. Los resultados indican que sí hubo un aumento en el uso del internet como herramienta de ayuda para mejorar la comunicación entre los consumidores y el sector turístico durante el confinamiento y que, a través de sus experiencias, este sea visto como un instrumento digital esencial para los establecimientos de servicio turístico.

***Palabras clave:*** turismo, COVID-19, confinamiento, internet, redes sociales, tecnología

## ABSTRACT

COVID-19 pandemic caused a great impact worldwide. For this reason, the internet began to take on greater relevance and offered us new alternatives to keep us connected, entertained or within the realm of relevant information. Tourism was also affected, we had to learn to adapt to all these changes. For this reason, this research analyzes the importance of the internet for the tourism sector in the historic center of Cuenca post the lockdown by COVID-19. Two surveys were used: the first focused on citizen perception and the second on tourist service establishments. The results indicate that there was an increase in the use of the internet as a tool to help improve communication between consumers and the tourism sector during lockdown and that, through their experiences, it is seen as an essential digital instrument for the tourist service establishments.

**Keywords:** tourism, COVID-19, lockdown, internet, social networks, technology

Translated by



Madeline Limones