



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO
Y HOTELERÍA

“Estudio de la experiencia turística de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo, Matucana 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería

AUTOR:

La Serna Pereda, Julio Cesar

ASESOR:

Mgtr. Huamaní Paliza, Frank

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión turística

Lima – Perú

2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DEL DESARROLLO DEL PROYECTO DE TESIS
N° 008- 2018 / EP- ATH - DPI**

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con Resolución Directoral N° 008-2018-UCV-Lima Norte/EP-ATH-DPI de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería acuerdan:

PRIMERO:

Aprobar por unanimidad ()
Aprobar por mayoría (X)
Desaprobar ()

El Desarrollo del Proyecto de Tesis presentado por el (la) estudiante: **LA SERNA PEREDA JULIO CESAR**, denominado:

“ESTUDIO DE LA EXPERIENCIA TURÍSTICA DE LOS VISITANTES NACIONALES QUE REALIZAN SENDERISMO HACIA LAS CATARATAS DE ANTANKALLO, MATUCANA 2018”

SEGUNDO: Al culminar la Sustentación, el (la) estudiante obtuvo el siguiente calificativo:

NUMERO	LETRAS	CONDICIÓN
15	QUINCE	POR MAYORÍA

Presidente (a) MGTR. TOVAR ZACARIAS CARLOS

Miembro (a) MGTR. RUIZ PALACIOS MIGUEL ANGEL

Miembro (a) MGTR. GARCIA IPANAQUE LUISA



Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.

Los Olivos, 05 de diciembre de 2018



ucv.edu.pe

DEDICATORIA

A Dios por mantenerme fuerte durante todo este camino y a mis padres, ya que fueron mis guías y me acompañaron en todo momento con su apoyo incondicional y fraternal.

AGRADECIMIENTO

*Quiero agradecer al Mgtr. Huamaní Paliza,
Frank por el gran profesionalismo y apoyo que
me brindo con sus enseñanzas.*

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Julio Cesar La Serna Pereda con DNI N° 48251515, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el procedimiento de la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaña al informe de investigación es veraz y autentica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente informe son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de diciembre del 2018



La Serna Pereda, Julio Cesar

DNI: 48251515

PRESENTACION

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Pregrado de la Universidad César Vallejo - Cede Los Olivos, presento la Tesis titulada: “Estudio de la experiencia turística de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo, Matucana 2018”, en cumplimiento del Reglamento de Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Licenciado en Administración de turismo y hotelería.

El presente estudio está conformado por siete capítulos: El capítulo I, presenta la aproximación temática, trabajos previos, además de las teorías relacionadas al tema, así como la formulación del problema de investigación, justificación del estudio, objetivo general y objetivos específicos de la investigación.

El capítulo II, está conformada por la metodología de la investigación, que contiene el diseño de la investigación, variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

En el capítulo III, se narra los resultados del trabajo de campo, el cuál fue producto del procesamiento de los instrumentos de la investigación.

En el capítulo IV, se presenta la discusión de los resultados encontrados. La cual se ha realizado tomando en cuenta los resultados hallados y se contrastan los resultados con el problema y objetivos de la investigación, trabajos previos y bases teóricas para la elaboración de críticas en la investigación.

En el capítulo V, se aborda las conclusiones, para conocer si se alcanzó los objetivos correspondientes y seguidamente en el capítulo VI, se presentará las recomendaciones de la investigación.

Y finalmente, en el capítulo VII, se expondrá las referencias seguidamente de los anexos de la investigación.

Índice

	Pág.
Caratula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Aproximación temática	14
1.2 Marco teórico	22
1.2.1 Turismo, turismo rural y turismo de aventura	22
1.2.2 Senderismo y perfil del senderista	25
1.2.3 Experiencia turística	27
1.2.4 Metodologías para el diseño de las experiencias turísticas	30
1.2.5 Atractivo eco turístico cataratas de Antankallo	34
1.3 Formulación del problema	37
1.3.1 Problemas específicos	37
1.4 Justificación del estudio	38
1.5 Supuestos/Objetivos del trabajo de investigación	39
1.5.1 Supuestos o Hipótesis	39
1.5.2 Objetivo general	39

1.5.3	Objetivos específicos	39
II.	Método	40
2.1.	Diseño de Investigación	41
2.2.	Métodos de muestreo	41
2.3.	Rigor científico: Operacionalización de variables	45
2.4.	Análisis cualitativo de los datos	47
2.5.	Aspectos éticos	47
III	Descripción de resultados	48
3.1	Sobre la experiencia turística de los visitantes	49
3.2.	Sobre las expectativas de los visitantes	49
3.3.	Sobre la percepción de los visitantes	52
3.4.	Sobre la satisfacción de los visitantes	57
IV.	Discusión	62
4.1	Con respecto a la experiencia turística	63
4.2	Con respecto a las expectativas de viaje	64
4.3	Con respecto a la percepción de viaje	64
4.4.	Con respecto a la satisfacción de viaje	65
V.	Conclusiones	68
VI.	Recomendaciones	70
VII.	Referencias	72
Anexos		
Anexo 1	Guía de entrevista	79
Anexo 2	Matriz de consistencia	81
Anexo 3	Tablas de validación de expertos	83
Anexo 4	Transcripción de entrevista	87
Anexo 5	Consentimiento informado para participantes de investigación	119
Anexo 6	Acta de aprobación de originalidad de trabajos académicos de la UCV	127

Índice de tablas

	Pág.
TABLA 1. Aspectos que influyen en la elección del Perú	24
Fuente: PROMPERU, 2015	
TABLA 2. Ruta metodológica	43
Fuente: Elaboración propia	
TABLA 3. Trayectoria metodológica	44
Fuente: Elaboración propia	
TABLA 4. Operacionalización de variables	45
Fuente: Elaboración propia	
TABLA 5. Consistencia lógica	46
Fuente: Elaboración propia	
TABLA 6. Matriz de codificación para el análisis de entrevistas por ítem	117
Fuente: Elaboración propia	
TABLA 7. Matriz de categorización para el análisis de entrevistas por categoría	118
Fuente: Elaboración propia	

Índice de figuras

	Pág.
FIGURA 1. División de los senderos	26
Fuente: Comunitat Valenciana, 2013	
FIGURA 2. Componentes de la imagen turística	30
Fuente: Imagen turística en los destinos turísticos tradicionales, 2015	
Fotos del trabajo de campo realizado en las cataratas de Antankallo	124

RESUMEN

El objetivo del presente estudio es explicar la experiencia turística de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo, estudio que se comenzó con la pregunta ¿Cómo es la experiencia turística de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo?, también el estudio se basó en tres dimensiones como las expectativas, la percepción y la satisfacción, todo ello en base del Manual de diseño de Experiencias turísticas del año 2016, que fue desarrollado por el SERNATUR, en el país de Chile; para ello se realizó un análisis cualitativo, de tipo aplicada y de diseño fenomenológico, donde se aplicó entrevistas a profundidad a los visitantes nacionales que llegaron a Matucana para realizar senderismo hacia las cataratas de Antankallo. Los resultados que se obtuvieron mostraron que se cumplió con la experiencia turística de viaje que tuvieron los visitantes ya sea antes, durante y después de llegar al atractivo eco turístico, siendo para ellos una experiencia satisfactoria y memorable, además se recomienda revalorar la infraestructura turística en el distrito como también de optar por el mejoramiento del sendero y crear más conciencia turística en los visitantes y en los mismos pobladores, para así poder minimizar los impactos negativos como lo es la basura.

Palabras claves: Experiencia turística, senderismo, expectativa, percepción, satisfacción.

ABSTRACT

The objective of the present study is to explain the tourist experience of the national visitors that make trekking to the Antankallo waterfalls and we started with the question: What is the tourist experience of the national visitors that make trekking to the Antankallo waterfalls?, in three dimensions such as expectation, perception and satisfaction, all based on the Design Manual of Tourism Experiences of 2016, which was developed by SERNATUR in Chile, for which a qualitative analysis of applied type was carried out and of phenomenological design, in which we applied in-depth interviews to national visitors who came to Matucana to go trekking to the Antankallo waterfalls. The results that were obtained showed that visitors' travel experience was accomplished before, during and after arriving at the attractive tourist eco, thus being a satisfactory and memorable experience for them in the place, and it is recommended to reevaluate more the tourist infrastructure in the district as in the same eco-tourism attraction and at the same time create more tourist awareness in the visitors as well as in the inhabitants themselves, in order to minimize the negative impacts such as garbage.

Keywords: Tourist experience, trekking, expectation, perception, satisfaction.