



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

“Percepción del turista nacional sobre su visita al Nevado Huaytapallana en la provincia de Huancayo, Junín 2019”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

**AUTORA:**

Cotera Matias, Donna Edith (ORCID: 0000-0003-1526-9224)

**ASESOR:**

Mg. Frank Huamaní Paliza (ORCID: 0000-0003-3382-1246)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Patrimonio y Recursos Turísticos

**LIMA - PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

Dedico esta presente investigación principalmente a mis padres, Valentina y José, también a mi hermano Kevin por siempre motivarme a seguir adelante con perseverancia a pesar de los obstáculos, ellos fueron testigos de mis sacrificios para lograr una meta más en mi carrera profesional, siempre estaré agradecida por su apoyo incondicional.

Muchas Gracias familia.

## **Agradecimiento**

Quiero agradecer a Dios y a mi familia ante todo por guiarme en cada uno de mis días, a todas las personas que dieron algún aporte para este trabajo de investigación, brindándome su tiempo y apoyo, en especial al Mgtr. Frank Huamaní Paliza por sus valiosos conocimientos, su paciencia y palabras de aliento durante el desarrollo de este trabajo.

## Página del jurado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

### DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE DESARROLLO DE PROYECTO DE TESIS N° 129-2019/EP-ATH-DPI

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con Resolución Directoral N° 136-2019-UCV- LN/EP-ATH-DPI de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería acuerdan:

#### PRIMERO:

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

El Desarrollo de Proyecto de Investigación presentado por el (la) estudiante: COTERA MATIAS DONNA EDITH, denominado:

#### “PERCEPCIÓN DEL TURISTA NACIONAL SOBRE SU VISITA AL NEVADO HUAYTAPALLANA EN LA PROVINCIA DE HUANCAYO, JUNIN 2019”

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

NÚMERO	LETRAS	CONDICION
16	DIECISEIS	UNANIMIDAD

Presidente DOCTOR HASSINGER GONZALES ZULEMA YNES

Firma

Secretario MAGÍSTER TOVAR ZACARÍAS CARLOS

Firma

Vocal MAGÍSTER HUAMANÍ PALIZA FRANK DAVID

Firma



Los Olivos, 5 de diciembre de 2019

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Donna Edith Cotera Matias con DNI N° 74176363, 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 auténtica.

Así mismo, 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, 05 de diciembre del 2019



---

Donna Edith Cotera Matias

DNI: 74176363

## Índice

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento .....	III
Página del jurado .....	IV
Declaratoria de Autenticidad .....	V
Índice .....	VI
Índice de Tablas.....	VIII
Índice de Figuras .....	IX
Resumen .....	X
Abstract.....	XI
I. Introducción .....	12
II. Método .....	42
2.1 Tipo y diseño de investigación .....	43
2.2 Escenario de estudio .....	43
2.3 Participantes .....	44
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	45
2.5 Procedimiento .....	47
2.6 Método de análisis de información .....	52
2.7 Aspectos éticos.....	52

III. Resultados.....	53
3.1 Sobre su visita.....	54
3.2 Sobre los recursos turísticos .....	55
3.3 Sobre el servicio de guiado.....	63
3.4 Sobre el recorrido turístico .....	71
IV. Discusión .....	79
V. Conclusiones.....	92
VI. Recomendaciones.....	94
REFERENCIAS .....	96
ANEXOS .....	102
Anexo A. Guía de Entrevista.....	103
Anexo B. Matriz de Consistencia.....	104
Anexo C. Entrevistas .....	105
Anexo D. Fotos.....	162
Anexo E. Validación de Expertos.....	164
Anexo F. Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis.....	164
Anexo G. Pantallazo del Software Turnitin .....	164
Anexo H. Formulario de Autorización para la Publicación de la Tesis .....	164
Anexo I. Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación .....	164

## Índice de Tablas

Tabla 1 .....	47
<i>Ruta Metodológica</i>	
Tabla 2 .....	48
<i>Trayectoria Metodológica</i>	
Tabla 3 .....	49
<i>Matriz Operacional de Variables</i>	
Tabla 4 .....	51
<i>Matriz de Codificación y Categorización</i>	
Tabla 5 .....	103
<i>Guía de Entrevista</i>	
Tabla 6 .....	104
<i>Matriz de Consistencia</i>	



## Índice de Figuras

<i>Figura 1</i> .....	33
Actividades antrópicas detectadas en el nevado Huaytapallana	
<i>Figura 2</i> .....	162
Foto del recorrido turístico para llegar al nevado Huaytapallana	
<i>Figura 3</i> .....	162
Foto de una parte del nevado afectado por el cambio climático.	
<i>Figura 4</i> .....	162
Foto de la señalización representada con puntos rojos sobre las piedras	
<i>Figura 5</i> .....	163
Foto de un letrero de señalización caído sobre las rocas	
<i>Figura 6</i> .....	163
Foto de desperdicios causado por el pago a la tierra.	
<i>Figura 7</i> .....	163
Foto de desperdicios acumulados provocados por los visitantes.	

## **Resumen**

El objetivo del presente estudio es conocer y determinar la percepción del turista nacional sobre su visita al nevado Huaytapallana, estudio que se inicia con la pregunta ¿Qué percepción tiene el turista nacional sobre su visita al nevado Huaytapallana?, esta investigación se basó en tres dimensiones: la percepción del turista nacional sobre los recursos turísticos, el servicio de guiado y el recorrido turístico, todo ello en base a su visita al nevado Huaytapallana ubicado en la provincia de Huancayo, Junín, esta investigación utilizó el enfoque cualitativo, de tipo aplicada y de diseño fenomenológico, en la cual se aplicó las entrevistas a profundidad a los turistas nacionales que llegaron al nevado Huaytapallana con el interés de conocer este emblemático destino, tener contacto con la naturaleza o para realizar algún deporte de aventura. Los resultados que se obtuvieron mostraron que la mayoría de los turistas nacionales pudieron percibir ciertas problemáticas que presenta el destino durante su visita, por ello su percepción se considera regular, además se recomienda por parte de los turistas nacionales entrevistados mejorar el recorrido turístico implementando más señalización, realizar la actividad del pago a la tierra de manera responsable, que las agencias de viajes que ofrecen tours hacia el nevado tengan un mejor equipamiento, que sean formales y que cumplan con los protocolos de seguridad, además de crear o promover mayor conciencia turística mediante campañas y programas para así minimizar los impactos negativos como es la acumulación de basuras o desperdicios que se pueden observar durante el recorrido hacia el nevado Huaytapallana.

**Palabras Claves:** Percepción turística, recursos turísticos, servicio de guiado, recorrido turístico.

## **Abstract**

The objective of this study is to know and determine the perception of the national tourist about his visit to the snowy Huaytapallana, a study that begins with the question: What perception does the national tourist have about his visit to the snowy Huaytapallana?, this research was based on three dimensions: the perception of the national tourist about the tourist resources, the guide service and the tourist route, all based on his visit to the snowy Huaytapallana located in the province of Huancayo, Junín, this research used the qualitative approach, applied type and phenomenological design, in which in-depth interviews were applied to national tourists who arrived at the snowy Huaytapallana with the interest of knowing this emblematic destination, having contact with nature or to do some adventure sports. The results obtained showed that the majority of national tourists were able to perceive during their visit certain problems that the destination presents, for this reason their perception is considered regular, it is recommended by the national tourists interviewed to improve the tourist route by implementing more signage, make the payment to the land in a responsible way, that the travel agencies that offer tours to the snowy mountain have better equipment, that are formal and that comply with security protocols, In addition to creating or promoting greater tourist awareness through campaigns and programs to minimize negative impacts such as the accumulation of garbage or waste that can be observed during the tour to the Huaytapallana mountain

**Keywords:** Tourist perception, tourist resources, guided service, tourist route.