



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**“Estudio de la experiencia turística de los visitantes nacionales del  
Castillo de Chancay, provincia de Huaral, 2018.”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

**AUTORA:**

Angulo Huiza, Carolay Mercedes (ORCID: [0000-0002-0689-2439](https://orcid.org/0000-0002-0689-2439))

**ASESORA:**

Mgr. García Ipanaque, Luisa Isabel (ORCID: [0000-0001-6434-912X](https://orcid.org/0000-0001-6434-912X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de empresas turísticas y de centros de esparcimientos

Lima – Perú

2018

## DEDICATORIA

A Dios por permitir el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, a mis padres por inculcarme buenos valores y aconsejarme siempre. A mis amistades presentes y pasados, quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas y a todas aquellas personas que durante estos cinco años estuvieron a mi lado apoyándome. Para ellos es esta dedicatoria de tesis, pues es a quienes se las debo por su apoyo incondicional.

## AGRADECIMIENTO

A mis padres por el apoyo y esfuerzo que hacen día a día para cumplir esta meta, a Luisa Isabel García Ipanaque, por su valiosa guía y asesoramiento en la realización de la tesis, a mis profesores en la formación académica, al Sr. Juan Barreto Boggio actual propietario del Castillo de Chancay por preservar el atractivo turístico e interesarse en estos temas actuales, al Sr. Jorge Arrieta Adm. del castillo por brindarme todas las facilidades al momento de realizar el trabajo de campo, al Sr. Lobel y colaboradores que me ayudaron con las inquietudes durante todo el desarrollo de esta, a las señoras y señoritas visitantes del Castillo de Chancay por participar en las entrevistas. Finalmente, a todas las personas especiales que están a mi lado incondicionalmente brindándome su apoyo y ayudando directa o indirectamente a cumplir esta meta.

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
II. METODOLOGÍA	28
3.1 Tipo y diseño de investigación	29
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización	32
3.3 Escenario de estudio	32
3.4 Participantes	33
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.6 Procedimientos	34
3.7 Rigor científico	35
3.8 Método de análisis de la información	38
3.9 Aspectos éticos	38
IV. Resultados y Discusión	39
V. Conclusiones	61

VI. Recomendaciones	63
Referencias	65
Anexos	67

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Páginas</b>
Tabla N° 1: .....	31
Tabla N° 02: .....	32
Tabla N° 03: .....	47

## RESUMEN

El presente trabajo es producto de haber realizado un estudio sobre la experiencia turística de los visitantes nacionales en el Castillo de Chancay, provincia de Huaral; pretendiendo determinar la experiencia turística del visitante nacional en el Castillo de Chancay en el presente año.

Para lo cual se desarrollan estudios de campo utilizando los instrumentos de recolección de datos como el guion de entrevista y la ficha de observación, un tipo de investigación aplicada con un enfoque cualitativo, diseño de investigación micro etnográfico.

Donde se pudo identificar que la experiencia turística de los visitantes nacionales en el Castillo de Chancay en el año 2018 es grata ya que, sus expectativas y motivaciones de los visitantes antes de llegar al castillo son positivas por ejemplo el intuir que les iba a gustar el atractivo pese a que no conocían su historia previa, la percepción e interpretación de los visitantes durante su estadía en el atractivo turístico era incompleta ya que no estaban conforme con los horarios de atención en cada stand dirigido al visitante así como su disconformidad por la cantidad de stock de boletines informativos y la difusión del mismo y referente a la memorabilidad y satisfacción después de su estadía en el Castillo de Chancay dio como resultado positivo por parte de sus visitantes. Por lo tanto, debería realizarse charlas constantes, talleres, capacitaciones a todo aquel trabajador que tenga contacto directo con los visitantes, ya que es un elemento a favor del enriquecimiento de la experiencia turística, esto haría que el Castillo de Chancay sean un elemento diferenciador entre otros atractivos.

Palabras Claves: Visitante, experiencia, turismo y experiencia turística.

## **ABSTRACT**

This work is a product of having carried out a study on the tourist experience of the nationals in the castle of Chancay, Huaral province; trying to determine the tourist experience of the national visitor in the castle of Chancay this year.

For which develop field studies using the instruments of data collection as the script of the interview and the tab of observation, a type of research with a qualitative approach, micro ethnographic research design.

Where were unable to identify the tourist experience of the nationals in the castle of Chancay in the year 2018 is pleasant since, their experiences and motivations of visitors before arriving at the castle are positive for example the sense to them I would like the appeal despite the fact that they did not know his prior history, the perception and interpretation of visitors during their stay in the tourist attraction was incomplete since they were not compliant with opening hours at each stand aimed at visitors as well as their disagreement by the amount of stock of newsletters and dissemination of the same and the memorabilidad and satisfaction after their stay in the castle of Chancay gave positive result by its visitors. Therefore, constant lectures, workshops, training sessions should be done to all that workers who have direct contact with visitors, since it is an element for the enrichment of the tourist experience, this would be the Chancay Castle a differentiator among other attractions.

Keywords: Visitor, experience, tourism and tourist experience.