

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE ADMINISTRACION Y TURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

**GESTION DE LAS AGUAS TERMALES EN EL CENTRO EXPERIMENTAL LA RAYA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO –
DISTRITO DE MARANGANI - PROVINCIA DE CANCHIS Y LA SATISFACCION
DEL TURISTA – 2019**

PRESENTADO POR

-Br. MASSIEL CASTRO ORDOÑEZ

-Br. ROBENSON EDUARDO YAPU CACERES

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN TURISMO**

ASESOR:

Dr. MARIA SANDRA PAULLO RODRIGUEZ

CUSCO – PERÚ

2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: Gestión de las Aguas Termales en el centro experimental LA RAYA de la universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco - Distrito de Marangani - Provincia de Canchis y la Satisfacción del turista - 2019 presentado por: Br. Massiel Castro Ordóñez con DNI Nro.: 44783966 presentado por: Br. Roberson Eduardo Yapu Caceres con DNI Nro.: 45559236 para optar el título profesional/grado académico de licenciado en turismo

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 02 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 08 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 23 de Enero de 2024

M. S. Paello

Firma

Post firma: Maria Sandra Paello Rodriguez

Nro. de DNI: 73879874

ORCID del Asesor: ID-0000-0001-9473-0941

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: 010-27259:310956150

NOMBRE DEL TRABAJO

tesis final aguas termales.docx

AUTOR

Massiel Castro

RECUENTO DE PALABRAS

25423 Words

RECUENTO DE CARACTERES

134447 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

146 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

7.4MB

FECHA DE ENTREGA

Jan 23, 2024 11:16 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jan 23, 2024 11:18 AM GMT-5**● 8% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 8% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de Internet
- Base de datos de trabajos entregados

PRESENTACION

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACION Y TURISMO, Y
SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la universidad San Antonio Abad del Cusco. Ponemos a disposición nuestra presente tesis intitulada.

“GESTION DE LAS AGUAS TERMALES EN EL CENTRO EXPERIMENTAL LA RAYA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO – DISTRITO DE MARANGANI– PROVINCIA DE CANCHIS Y LA SATISFACCION DEL TURISTA – 2019” con la finalidad de optar el título profesional de licenciado en turismo.

La presente investigación tiene la finalidad de determinar la relación que existe entre la gestión de las aguas termales y la satisfacción del turista, pretendiendo implementar un plan estratégico para la innovación de la gestión de las aguas termales para incrementar la satisfacción del turista,

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Los Tesistas

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, queremos agradecer a Dios por darnos la fortaleza y no dejarnos decaer y siempre estar a nuestro lado.

A nuestra casa de estudios la Universidad Nacional de San Antonio Abad del cusco, en especial a nuestra escuela profesional de turismo que nos permitió cumplir uno de nuestros objetivos.

Este término de investigación no podría haber sido posible sin el asesoramiento de una excelente docente Dra. María Sandra Paullo Rodríguez quien nos enseñó y guio.

Agradecemos a nuestros dictaminantes, quienes nos guiaron en cada una de las fases del presente trabajo de investigación.

Los tesisistas

INDICE

PRESENTACION.....	1
AGRADECIMIENTO	2
INDICE.....	3
RESUMEN	13
ABSTRACT.....	14
AREA PROBLEMATICA.....	15
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA.....	20
1.2.1. Problema general	20
1.2.2. Problemas específicos	20
1.3 OBJETIVOS	21
1.3.1. Objetivo general.....	21
1.3.2. Objetivos específicos	21
1.4 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	21
1.5. LIMITACIONES.....	23
1.6 MARCO TEORICO.....	23
1.6.1 Antecedentes de Estudio	23
1.7 MARCO CONCEPTUAL	27
1.8. TEORÍAS GENERALES	33
1.9 HIPOTESIS.....	37
1.9.1Hipotesis general.....	37
1.9.2 Hipótesis específicas	37

1.10 VARIABLES	37
1.10.1 Variable independiente	37
1.10.2 Variable dependiente	38
1.10.3 <i>Variable interviniente</i>	38
1.11 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	38
1.12 INDICADORES	27
CAPITULO I	28
1 DIAGNOSTICO SITUACIONAL DISTRITO DE MARANGANI.....	28
1.1 ASPECTOS GENERALES	28
1.1.1 Ubicación	28
1.1.2 Etimología.....	28
1.1.3 Altitud y Latitud.....	28
1.1.4 Síntesis Histórica	29
1.1.5 Limites	30
1.1.6 Extensión territorial	30
1.1.7 Actividad Turística.....	30
1.1.8 Características Climáticas	31
Temperatura	31
Clima.....	31
Humedad relativa	31
1.2 AMBITO DE ESTUDIO DEL CENTRO EXPERIMENTAL LA RAYA- UNSACC	31
1. 2.1 Síntesis Histórica	31

1.2.2 Ubicación	32
1.2.3 Extensión Territorial	34
Límites:	34
Topografía:	34
Distancia en kilómetros y tiempo.	34
1.2.4 Clima:	36
Temperatura:	36
Ecología:	36
1.2.5 Principales medios de transporte:	36
Vías alternas internas:	37
1.2.6 Delimitación del ámbito de estudio	37
1.2.6 Análisis de los mercados emisores de turistas	39
1.2.7 Servicios que ofrecen las aguas termales en el centro experimental la Raya	40
1.2.9 Análisis de infraestructura y servicios	41
1.3 Evaluación del personal	42
1.3.1 Evolución e historia del termalismo	55
1.4 CARACTERIZACIÓN DE LA CALIDAD QUÍMICA DE LAS AGUAS TERMALES MINERO MEDICINALES.....	59
1.4.1 Aguas termales.....	59
1.4.2 Clasificación de las aguas termales:	60
1.4.3 Efectos de las aguas termales en el cuerpo	61
1.4.4 Composición química de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC	62

CUADRO N° 02	62
1.4.5 Resultados del análisis químico	63
CAPITULO II.....	66
2. DISEÑO METODOLOGICO.....	66
2.1. Tipo de investigación del presente trabajo.....	66
2.2 Diseño de investigación del presente trabajo.....	66
2.3 Enfoque de la investigación del presente trabajo.....	66
2.1 POBLACION.....	66
2.2 MUESTRA	67
2.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	68
2.3.1 TECNICAS	68
2.4 Análisis y presentación de resultados	69
2.4.1 Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado	69
2.5 Resultados generales.....	71
2.5.1. Características del viaje	76
2.5.2 Niveles de satisfacción.....	82
Resultados generales de las encuestas sobre el nivel de satisfacción del turista que visita las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC	100
2.5.3 Prueba de la hipótesis de la investigación.....	101
2.5.7. Contratación de las hipótesis.....	103
2.6 Discusión de resultados.....	105
CAPITULO III.....	108
PROPUESTAS	108

CONCLUSIONES	119
RECOMENDACIONES.....	120
BIBLIOGRAFIA	121
Anexos	123
Anexo Nro. 1 instrumento.....	123
Encuesta de satisfacción en las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC al turista.....	123
Anexo Nro. 2 Panel fotográfico	128
Anexo Nro. 3 Matriz de consistencia.....	131

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de Variable</i>	25
Tabla 2 <i>Distribución de los ítems del cuestionario</i>	69
Tabla 3 <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	71
Tabla 4 <i>Sexo de los encuestados</i>	71
Tabla 5 <i>Edad de los encuestados</i>	73
Tabla 6 <i>Nacionalidad de los encuestados</i>	74
Tabla 7 <i>Motivación de visita a las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC</i>	76
Tabla 8 <i>Visita previa a las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC</i>	77
Tabla 9 <i>Obtención de información para la visita a las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC</i>	79
Tabla 10 <i>Medio de transporte para la visita a las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC</i>	80
Tabla 11 <i>Nivel de satisfacción sobre las instalaciones de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC</i>	82
Tabla 12 <i>Nivel de satisfacción sobre la señalización de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC</i>	83
Tabla 13 <i>Nivel de satisfacción sobre la apariencia y limpieza de los servicios higiénicos de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC</i>	85
Tabla 14 <i>Nivel de satisfacción sobre el mantenimiento de las instalaciones de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC</i>	86

Tabla 15 Nivel de satisfacción sobre la atención del personal de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC	88
Tabla 16 Nivel de satisfacción sobre la confianza e información transmitida por el personal de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC	90
Tabla 17 Nivel de satisfacción sobre la vigilancia interna y externa de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.	91
Tabla 18 Nivel de satisfacción sobre la seguridad de la infraestructura en casos de emergencia en las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.....	93
Tabla 19 Niveles de satisfacción.....	100
Tabla 20 Planteamiento de las Hipótesis de Normalidad	102
Tabla 21 Prueba de Normalidad.....	102
Tabla 22 Formulación de hipótesis para la Prueba Chi Cuadrado	103
Tabla 23 Pruebas de Chi-cuadrado de Pearson para gestión de las aguas termales y satisfacción del turista	104
Tabla 24 Pruebas de chi-cuadrado de Pearson para mejora de la gestión de las aguas termales y satisfacción del turista	105

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Número de visitantes en el 2018 - aguas termales en el centro experimental la Raya.</i>	41
Figura 2 <i>Diagrama de barras para sexo de los encuestados</i>	72
Figura 3 <i>Diagrama de barras para edad de los encuestados.....</i>	73
Figura 4 <i>Diagrama de barras para la nacionalidad de los encuestados</i>	75
Figura 5 <i>Diagrama de barras para la motivación de visita a las aguas termales en el centro experimental de la Raya UNSAAC</i>	76
Figura 6 <i>Diagrama de barras para la visita previa a las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC</i>	78
Figura 7 <i>Diagrama de barras para la obtención de información para la visita a las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.....</i>	79
Figura 8 <i>Diagrama de barras para el medio de transporte utilizado en la visita a las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.....</i>	81
Figura 9 <i>Diagrama de barras para nivel de satisfacción sobre las instalaciones de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.....</i>	82
Figura 10 <i>Diagrama de barras para nivel de satisfacción sobre la señalización de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.....</i>	84
Figura 11 <i>Diagrama de barras para nivel de satisfacción sobre la apariencia y limpieza de los servicios higiénicos de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.</i>	85
Figura 12 <i>Diagrama de barras para nivel de satisfacción sobre el mantenimiento de las instalaciones de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.</i>	87

Figura 13 <i>Diagrama de barras para nivel de satisfacción sobre la atención del personal de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC</i>	89
Figura 14 <i>Diagrama de barras para nivel de satisfacción sobre la confianza e información transmitida por el personal de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC</i>	90
Figura 15 <i>Diagrama de barras para nivel de satisfacción sobre la vigilancia interna y externa de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC</i>	92
Figura 16 <i>Nivel de satisfacción sobre la seguridad de la infraestructura en casos de emergencia en las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC</i>	94
Figura 17 <i>Nivel de satisfacción sobre el precio del boleto de ingreso en las aguas termales en el centro experimental la Raya-UNSAAC</i>	96
Figura 18 <i>Nivel de satisfacción sobre el manejo del recurso hídrico en las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC</i>	97
Figura 19 <i>Nivel de satisfacción sobre el servicio de venta de alimentos y bebidas ubicadas en la entrada principal de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC</i>	99
Figura 20 <i>Diagrama de barras para el nivel satisfacción</i>	100

INDICE DE IMÁGENES

Imagen 1 <i>Mapa de ubicación provincia de Marangani</i>	29
Imagen 2 <i>Mapa de ubicación del centro experimental la Raya-UNSACC</i>	33
Imagen 3. <i>Mapa de distancia entre Cusco y las aguas termales en el centro experimental la Raya-UNSAAC</i>	35
Imagen 4 <i>Mapa de distancia entre Puno y las aguas termales en el centro experimental la Raya-UNSAAC</i>	35

RESUMEN

El presente estudio es de tipo descriptivo, de diseño no experimental de corte transversal, teniendo como propósito, establecer la relación existente entre la gestión de las aguas termales del centro experimental la Raya UNSAAC y la satisfacción del turista.

La muestra objeto de la presente investigación está conformada por los **100 turistas** que ingresan a las aguas termales en el centro experimental la raya UNSAAC ubicada en el distrito de Marangani la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario.

El objetivo general **DETERMINAR EN QUE MEDIDA LA GESTIÓN DE LAS AGUAS TERMALES EN EL CENTRO EXPERIMENTAL LA RAYA UNSAAC INFLUYE EN LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA.**

Los datos fueron procesados haciendo uso **DE MEDIDAS DESCRIPTIVAS COMO EL PROMEDIO LA DESVIACION ESTANDAR, ASI COMO LOS INDICADORES PORCENTUALES ATRAVES DEL PROGRAMA SPSS 21.**

La hipótesis planteada fue la gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC influye en gran medida en la satisfacción del turista

Los resultados de la investigación concluyen que la gestión de aguas termales en un 70% influye negativamente en la satisfacción del turista esto se ve reflejado en las encuestas ya que en su mayoría están poco satisfechos con la gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC,

PALABRAS CLAVES. Gestión, aguas termales, satisfacción, turistas

ABSTRACT

The present study is of descriptive type, of non-experimental design of transversal cut, having as purpose, to establish the existing relation between the management of the thermal waters of the experimental center la Raya UNSAAC and the satisfaction of the tourist.

The sample object of the present investigation is confirmed by the 100 tourists that enter to the thermal waters in the experimental center la Raya UNSAAC located in the district of Marangani, the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire.

The general objective was to DETERMINE TO WHAT EXTENT THE MANAGEMENT OF THE THERMAL WATERS AT THE EXPERIMENTAL CENTER LA RAYA UNSAAC INFLUENCES THE SATISFACTION OF THE TOURIST.

The data were processed using DESCRIPTIVE MEASURES SUCH AS AVERAGE AND STANDARD DEVIATION, AS WELL AS PERCENTAGE INDICATORS THROUGH SPSS 21.

The hypothesis was that the management of the thermal waters in the experimental center of La Raya UNSAAC has a great influence on the satisfaction of the tourist.

The results of the research conclude that the management of hot springs is 70% negatively influences tourist satisfaction, this is reflected in the surveys since the majority are not satisfied with the management of the hos springs in the La Raya UNSAAC experimental center.

KEY WORDS. Hot springs, management, tourist, satisfaction

AREA PROBLEMATICA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Turismo termal es parte del turismo social en cuanto este incluye programas de termalismo orientados a la mejora de la salud de segmentos específicos del mercado; tiene como motivo fundamental el uso y disfrute de los recursos naturales del agua mineral medicinal, así como sus derivados bajo vigilancia médica y en instalaciones turísticas adecuadas. En la actualidad el turismo es un fenómeno que está en un crecimiento en el mundo.

A partir de la mitad del siglo XX comenzaron a expandirse nuevos tipos de turismo, como rural y el de aventura al tiempo que se recuperaba la práctica termal mediante la creación de nuevos balnearios con un total de 289 millones de potenciales usuarios lo que supondría un impacto económico de 11.400 millones de euros según un estudio de SRI internacional de investigación de Stamford (EE. UU).

Sin embargo, en este resurgir de la actividad termal se han producido cambios en la oferta y en el modo de entender el papel del termalismo. Para (Noelia & Antonio, 2012) “en pleno siglo XXI ya no son únicamente sinónimos de salud sino también de estética y sobre todo ocio”, resaltando el componente lúdico de los mismos.

En Europa y en la mayor parte del mundo los balnearios son un sector regulado, afectados por las normativas de sanidad y turismo, las sociedades occidentales, con poblaciones cada vez más envejecidas con más tiempo para disfrutar el ocio y más preocupados por su salud hacen que florezcan múltiples propuestas que buscan el bienestar de la población con tratamientos de sus dolencias en balnearios adecuados que cuentan con todos los instrumentos necesarios para realizar esa actividad. Un claro ejemplo de este creciente turismo termal es el país de España. Siendo un destino de referencia para muchos jubilados europeos siendo los

alemanes, franceses y británicos los principales mercados emisores de turismo termal hacia España, mientras Cataluña, Canarias y balnearios constituyen las principales receptoras.

En el Perú el turismo tradicionalmente se ha enmarcado en rubros arqueológicos – históricos y últimamente en recursos naturales y místicos. Actualmente la actividad turística termal no está desarrollada, aunque tiene un gran potencial hídrico. Esto debido a que hay zonas que cuentan con un manto freático sulfúrico del cual hay un estudio hidrológico insipiente y no existe un manejo adecuado del mismo ya que localmente no cuentan con una gestión integral para el recurso hídrico.

La región Cusco es un lugar eminentemente turístico puesto que la naturaleza, historia y la cultura lo ha privilegiado con diversidad de magníficos atractivos paisajísticos y un pasado milenario. Por lo cual la región Cusco puede ofrecer la diversidad de atractivos turísticos que la demanda puede exigir.

La provincia de Canchis es una de las 13 provincias de la región Cusco en cuya jurisdicción se encuentran diversas fuentes de aguas termales siendo una de ellas las aguas termales en el centro experimental la raya UNSAAC el cual fue transferido a la escuela profesional de zootecnia y agronomía de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco a partir del 15 de julio de 1985. En la actualidad está a cargo de un ingeniero zootecnista.

Dichas aguas termales no presentan una gestión turística, en su lugar existe una gestión precaria, esta gestión no tiene una estructura eminentemente turística pero se verifico que se realiza un cobro por el ingreso a las aguas termales, este dinero es considerado un Recurso Directamente Recaudado (RDR), el dinero recaudado se presenta a la UNSAAC la cual es considerada como gestión pública.

Se encontró que las aguas termales es el recurso turístico focal o principal pero aparte existen carencias en la gestión del recurso humano que se encuentra a cargo de las aguas termales el cual presenta un débil conocimiento en la prestación de servicios ya que dicho recurso humano tiene como principal función el cuidado de los camélidos sudamericanos y solo se dedica al cobro de los ingresos y limpieza de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC lo cual genera un servicio deficiente careciendo de amabilidad, empatía y capacidad de respuesta frente a un problema debido a que el personal no recibe capacitaciones en temas de servicio al cliente y salubridad.

La gestión insipiente del recurso material ha hecho que se presente un inadecuado aprovechamiento de las áreas teniendo instalaciones antiguas y deterioradas la infraestructura actual de las piscinas grupales y privadas, servicios higiénicos, vestidores, duchas se encuentran en estado precario sin un debido mantenimiento la cual representa una amenaza latente a la integridad física de los turistas.

Se evidencia una inadecuada distribución del agua hacia las piscinas ya que esta discurre por canales que se encuentran al aire libre lo cual ocasiona la disminución de la temperatura del agua en su recorrido hasta las piscinas, Por otro lado, se observó la inexistencia de un restaurante donde se pueda consumir alimentos, solo se cuenta con pequeños quioscos que expenden golosinas y bebidas frías siendo muy incómodo tener que regresar hasta Marangani para poder tomar algún alimento.

Las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC cuenta con una deficiente accesibilidad vehicular y peatonal por no contar con una vía asfaltada se puede acceder por una trocha afirmada y solo en auto particular porque el transporte público

(colectivos) solo llegan hasta la entrada principal ubicada a 2 kilómetros de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.

También se pudo observar que las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC cuentan con una promoción nula ya que solo se promociona como un centro de investigación de camélidos sudamericanos dejando de lado la importancia y el gran potencial que presenta las aguas termales.

La falta de interés por parte de la UNSAAC ha hecho que no se le dé la debida importancia y esto ocasiona que muchas personas desconozcan de este lugar, las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC requiere una renovación en cuanto a sus servicios complementarios, a pesar que cuenta con una gran extensión de campo libre no hay ninguna área recreativa ni ninguna actividad para el disfrute de los turistas incluso contando con un centro experimental la cual sería un magnífico servicio complementario. Esta situación ha llevado a que el turista solo haga uso de las aguas termales ya que no existe otra motivación para permanecer en el lugar y su tiempo de estadía se reduce entre 2-3 horas.

Bajo este contexto se genera una deficiente gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC, se pudo comprobar que existe una pérdida de la demanda turística debido a que estas no brindan las mínimas condiciones para una estancia agradable y placentera ya que se evidencia una insatisfacción de los turistas que visitan este recurso por la precaria infraestructura la cual no está acorde a las necesidades modernas, así como la reducción de los ingresos económicos por el escaso flujo turístico.

Actualmente el centro experimental la Raya UNSAAC se encuentra catalogado en el inventario de recursos turísticos en la categoría 4 (REALIZACIONES TECNICAS,

CIENTIFICAS Y ARTISTICAS CONTEMPORANEAS); Tipo: Centros Científicos y Técnicos;

Sub tipo: Otros; Jerarquía: 1.

Todos los puntos señalados dan como resultado una insatisfacción de los turistas que visitan las aguas termales.

Para poder tener una gestión óptima se debe seguir los siguientes pasos.

Planificación: Se fijan los objetivos a corto y a largo plazo

1.- Mejorar la gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC a través de un planeamiento estratégico y así incrementar la satisfacción de los turistas.

2.- Introducir los conocimientos correspondientes y habilidades adecuadas para brindar un servicio de calidad a los turistas que visitan las aguas termales.

3.- Implementar un plan de seguridad e integridad de los turistas desde su ingreso hasta su salida de las instalaciones de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSACC.

Organización: Se determinan las estrategias a seguir para conseguir los objetivos planteados.

1.- Fortalecer la calidad de servicio en el personal de contacto directo con el turista, implementando un plan de capacitación para los colaboradores.

2.- Mejorar las instalaciones de los servicios en las pozas de uso general y privadas, orientación, limpieza, estacionamiento, venta de snacks y souvenirs.

Ejecución: Es la puesta en marcha de lo planificado

El ente gestor para la ejecución de estas estrategias será la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Control: Tiene el objetivo de hacer un seguimiento y análisis del funcionamiento del proyecto que está gestionando.

Compete exclusivamente a las autoridades, funcionarios de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

El presente trabajo de investigación pretende mejorar la gestión de las aguas termales con la implementación de un planeamiento estratégico, con esto se apoyaría indirectamente el desarrollo del distrito de Marangani, así como del corredor turístico Cusco- Puno buscando como objetivo final la plena satisfacción del turista.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

Quienes afirman que “la formulación del problema es específicamente el asunto que se va a investigar” por lo que constituye la creación del mismo en términos definidos claros y precisos. Por lo general la formulación del problema es una pregunta que condensa todo el planteamiento, por ello en la redacción se debe analizar y utilizar cada término para que refleje la intención de la investigación. (Hurtado Leon & Toro Garrido, 2007)

1.2.1. Problema general

¿En qué medida la gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC influye en la satisfacción del turista?

1.2.2. Problemas específicos

1.- ¿Cómo se desarrolla la gestión actual de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC?

2.- ¿Cómo la gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC influye en la satisfacción del turista?

3.- ¿Cómo la mejora de la gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC incrementa la satisfacción del turista?

1.3 OBJETIVOS

Los objetivos, además de conducir la investigación, serán los parámetros para evaluar el Término del proceso. Si se logran cumplir, la investigación está completa; si por el contrario los objetivos establecidos al inicio fueron demasiado ambiciosos o poco claros, probablemente los resultados no respondan a las expectativas que se tienen inicialmente. Es importante, tener claro por qué es necesario definir objetivos de investigación. (Alma, Rosemary, & sandoval Recinos, 2007)

1.3.1. Objetivo general

“Determinar en qué medida la gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC influye en la satisfacción del turista.”

1.3.2. Objetivos específicos

- 1.- Describir cómo se desarrolla la gestión actual de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.
- 2.- Demostrar cómo la gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC influye en la satisfacción del turista.
- 3.- Comprobar cómo una mejora en la gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC incrementa la satisfacción del turista.

1.4 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

Justificación teórica:

Este tipo de investigación toma como base las teorías de nuestra investigación (teoría de la gestión, teoría de la satisfacción) esta investigación por otra parte también nos dará información y antecedentes para realizar otras investigaciones relacionadas con estas variables de estudio.

Justificación metodológica:

La presente investigación tiene una justificación metodológica porque se aplicará el método descriptivo, así como también se utilizará instrumentos y técnicas como las encuestas, entrevistas y cuestionarios que tienen una validez y confiabilidad. El resultado de esta investigación ayudara a diagnosticar los problemas de la precaria gestión de las aguas termales que se presenta actualmente en el centro experimental la Raya UNSAAC.

Justificación practica:

La investigación se centra principalmente en la conexión que existe entre las variables y las consecuencias cuando se aplicó el instrumento esto con llevara a mejorar el servicio brindado y esto a su vez llevara a la satisfacción de los turistas de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC y así se logren desarrollar y lograr los objetivos establecidos en esta investigación.

¿DONDE?

El trabajo de investigación tiene como unidad espacial el centro experimental la Raya UNSAAC, ubicado en el distrito de Marangani, provincia de Canchis otra parte de la unidad de análisis está comprendida por el corredor Cusco-Puno.

¿POR QUE SE INVESTIGA?

Porque existe una débil gestión de las aguas termales debido al poco conocimiento en temas relacionados con la prestación de servicios por parte de los administradores de dichas aguas termales y esto conlleva a una insatisfacción de los turistas.

¿PARA QUE SE INVESTIGA?

Para demostrar que las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC puede generar una fuerza motivacional capaz de mejorar el flujo turístico y beneficiar directa o indirectamente a la población.

¿PARA QUIEN SE INVESTIGA?

Los principales beneficiarios de este estudio, serán los turistas nacionales y extranjeros que pueden contar con nuevos espacios de recreación y uso de su tiempo libre. Por otro lado, la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco que puede ver en esta actividad una posibilidad de aumentar sus ingresos económicos.

1.5. LIMITACIONES.

Consideramos que las mayores limitaciones con las que se tuvo que enfrentar en la realización de la presente tesis fueron:

Una limitación importante es la poca bibliografía sobre el tema de estudio; no existen muchos trabajos que se hayan realizado sobre turismo termal en nuestro medio.

Otra limitación fue constituida por las dificultades en cuanto a la recopilación de la información de fuentes primarias, pobladores y turistas.

El financiamiento de los costos de la investigación, también significa una limitante.

1.6 MARCO TEORICO

1.6.1 Antecedentes de Estudio

Tesis Nacionales Para Centros Termales

“EXPLOTACION DE LAS AGUAS MINERO TERMALES CON FINES TURISTICOS”

Autor. Tesis presentada por Yamil Alan Barrionuevo Inca Roca, para obtener el grado de magister en administración en el año 2004 en la Universidad Mayor de San Marcos.

Teniendo como objetivo alcanzar una nueva alternativa de turismo donde las aguas minero termales se convierten en un atractivo turístico.

La investigación llego a la conclusión que todas las fuentes de aguas termales existentes en la región tienen propiedades medicinales, las que se utilizan para el tratamiento de enfermedades artríticas, estomacales, hepáticas, renales y del sistema nervioso.

DESLINDE: Se deslinda de la tesis EXPLOTACION DE LAS AGUAS MINERO TERMALES CON FINES TURISTICOS que hace referencia a una nueva alternativa de turismo para convertirse en un atractivo turístico por lo que difiere de nuestro trabajo de investigación que tiene como objetivo determinar la gestión de las aguas termales y la satisfacción de los turistas que visitan las aguas termales del centro experimental la Raya UNSAAC.

TESIS: “COMPLEJO TURISTICO TERMAL DE HUANCAHUASI”

Autor: tesis presentada por BR Efrosini Alexia Collazos Masanovic para optar el título de Arquitecto de la universidad Peruana de Ciencias Aplicadas en el año 2012

Teniendo como objetivo demostrar que la construcción de un complejo termal de Huancahuasi es esencial para la satisfacción de la demanda.

La investigación llego a la conclusión el principal atractivo de la provincia de Huara son los baños termales de Huancahuasi y estas ofrecen las características necesarias para generar un foco de importancia para el desarrollo económico de dicha provincia.

DESLINDE: Se deslinda de la tesis COMPLEJO TURISTICO TERMAL DE HUANCAHUASI que hace referencia a la construcción de un complejo termal para el desarrollo de la provincia siendo netamente arquitectónico no presenta un estudio de la gestión de las aguas

termales ni hace referencia a la satisfacción de los turistas como si lo hace nuestro trabajo de investigación de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.

Tesis regionales y locales para centros termales.

TESIS: PRODIGIOSAS AGUAS TERMALES DE UYURMIRI PARA EL USO TURISTICO.

Autor Tesis presentada por BR. Miluska Irlanda y BR. Albino Herrera para optar el Título Profesional de Licenciados en Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco en el año 2000

Teniendo como objetivo El servicio de hospedaje en los baños termales de Uyumiri, demostrar que los baños termales de Uyumiri tienen propiedades medicinales y no cuentan con un adecuado servicio de hospedaje.

La investigación llevo a la conclusión, las aguas termales de Uyumiri tienen propiedades terapéuticas medicinales cuya fuerza motivacional puede generar demanda de turistas.

DESLINDE: Se deslinda de la tesis PRODIGIOSAS AGUAS TERMALES DE UYURMIRI PARA EL USO TURISTICO que refiere demostrar las propiedades medicinales y el inadecuado servicio de hospedaje con el que cuentan para poder mejorar la demanda de turistas lo cual difiere de nuestra investigación ya que esta quiere demostrar la gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya y medir la satisfacción de los turistas.

TESIS: LAS AGUAS MINERO MEDICINALES DE SAN PEDRO Y LA RAYA COMO UNA OFERTA PARA PROMOVER EL TURISMO DE SALUD.

Autor Tesis presentada por BR. Delia Echevarria Bernales y BR. Armida Diaz Becerra para optar el Título Profesional de Licenciadas en Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco en el 2003.

Teniendo como objetivo Incorporar las aguas minero medicinal de San Pedro y la Raya como nueva oferta turística para promover el turismo de salud.

Llegando a la conclusión la investigación desarrollada demuestra que las aguas minerales de San Pedro y la Raya tienen propiedades curativas por lo cual es factible la creación de un balneario con todas sus comodidades.

DESLINDE: Se deslinda de la tesis LAS AGUAS MINERO MEDICINALES DE SAN PEDRO Y LA RAYA COMO UNA OFERTA PARA PROMOVER EL TURISMO DE SALUD la tesis determina incorporar las aguas minero medicinales para una nueva oferta turística en turismo de salud y las propiedades curativas que se diferencia de nuestra investigación porque nuestro tema de investigación pretende determinar la gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC incrementar la satisfacción del turista.

TESIS: “LAS AGUAS TERMOMINERO MEDICINALES DE MARCAPATA PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO DE SALUD”.

Autor Tesis presentada por BR. Junior Alberto Orosco Gutierrez y BR. Uriel Nelson Baca Fuentes para optar el título profesional de licenciados en turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco en el 2010.

Teniendo como objetivo aprovechar los recursos existentes en la región y aportar en la mejora de los niveles de vida de los pobladores, así como proveer de un servicio que la demanda está buscando.

Llegando a la conclusión de acuerdo al diagnóstico situacional realizado en este trabajo se comprobó que el distrito de Marcapata se encuentra en un estado de pobreza por ubicarse en una zona de difícil acceso por otro lado el aprovechamiento del recurso de las aguas termo

minero medicinal genera la afluencia de visitantes tanto nacionales como extranjeros permitiendo así mejorar la vida de la población.

DESLINDE: Se deslinda de la tesis LAS AGUAS TERMOMINERO MEDICINALES DE MARCAPATA PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO DE SALUD el aprovechamiento de los recursos de la región para mejorar la vida de los pobladores ya que Marcapata se encuentra en estado de pobreza y es una zona de difícil acceso así también pretende proveer un servicio que la demanda está buscando a diferencia de nuestra investigación que el beneficiario sería la UNSAAC y buscamos una buena gestión de las aguas termales para la plena satisfacción de los turistas.

1.7 MARCO CONCEPTUAL

A-TURISMO TERAPEUTICO

El turismo de salud es una expresión afortunada que se refiere, fundamentalmente al ocio combinado con terapias naturales basadas en la utilización curativa del agua, del clima, del masaje, de la dietética y del ejercicio físico. (Carmen, 2003, pág. 15)

B.-AGUAS TERMALES

Las aguas termales son aguas con una elevada cantidad de minerales que brotan del suelo de manera natural y a una temperatura que supera en 5°C la temperatura registrada en la superficie. Dichas aguas tienen su origen en los estratos subterráneos del planeta y por eso son cálidas, algo que la diferencia del agua de mar o de los ríos.

Muchas veces las aguas termales se ubican en la zona de fallas geológicas, por estas fallas penetran las aguas subterráneas que, al alcanzar mayor profundidad se calientan. Luego regresan a las zonas superficiales ya más calientes o incluso a modo de vapor. (Julian & Ana, 2015, pág. 1)

C.-EL ESTRÉS

Estrés o Stress, en medicina, proceso físico, químico o emocional productor de una tensión que puede llevar a la enfermedad física. Una eminente autoridad en estrés, el médico canadiense Hans Seyle, identifico tres etapas en la respuesta del estrés.

En la primera etapa, alarma, el cuerpo reconoce el estrés y se prepara para la acción, ya sea de agresión o de fuga. Las glándulas endocrinas liberan hormonas que aumentan los latidos del corazón y le ritmo respiratorio, elevan el nivel de azúcar en la sangre, incrementan la transpiración, dilatan las pupilas y hacen más lenta la digestión. En la segunda etapa, resistencia, el cuerpo repara cualquier daño causado por la reacción de alarma. Sin embargo, si el estrés continuo, el cuerpo permanecerá alerta y no puede reparar los daños. Si continua la resistencia se inicia la tercera etapa, agotamiento, cuya consecuencia puede ser una alteración producida por el estrés. La exposición prolongada al estrés agota las reservas de energía del cuerpo y puede llevar en situaciones muy extremas incluso a la muerte (Encarta, 2011, pág. 1)

D.-VIAJES POR MOTIVOS DE SALUD

Los viajes y las vacaciones atraen a los instintos más básicos. Lo que ha fomentado el balneario, el irse a bañar a la playa y más recientemente el volar en busca de sol ha sido la búsqueda de la salud y de una larga vida. Es obvio que los habitantes que viven en zonas con clima templado tengan devoción por el sol, mientras que a los habitantes de los trópicos les puede gustar el frio y el clima variable de la zona templada.

Muy a menudo el tomarse unas vacaciones se considera como una inversión en salud, un tema que se presta por sí mismo a un análisis coste- beneficio. Muchos médicos recomiendan no coger las vacaciones de una sola vez al año, sino varios periodos cortos

de vacaciones con el fin de recuperar las energías, el interés y el entusiasmo por el trabajo. Los consejeros de salud aconsejan que programe su salud tal como Ud. programa su trabajo. (Donald, 1986, pág. 227)

E.-INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA

Uno de los elementos más básicos de la construcción es la infraestructura de la región, la cual consiste de toda la superficie y el desarrollo de la construcción sobre esta tal. Como son el sistema proveedor de agua, líneas de gas, sistema de drenaje, carreteras, vías de comunicación y muchas facilidades comerciales. (Goeldner & Ritchie, 2011, pág. 329)

Define la infraestructura turística como la dotación de bienes y servicios con que cuenta un territorio para sostener sus estructuras sociales y productivas y como tal condiciona el desarrollo turístico.

Forman parte de la misma los siguientes:

Servicios básicos: Agua, electricidad, teléfono, recolección de basura, red sanitaria, etc.

Transportes: Puertos, aeropuertos, autobús, taxi.

Caminos: Rutas existentes, estado.

Servicios: Comercio, salud, educación, comunicaciones, etc. (Marvin, 2008, pág. 18)

F.- MANEJO DE RECURSOS

“Los recursos son el conjunto de factores o activos de los dispone una empresa para llevar a cabo su estrategia” (Martin, 2002, págs. 186,187)

Recursos humanos

Las personas que laboran en una empresa son uno de los activos más importantes de esta, así como uno de los factores determinantes en un proceso. Por otro lado, también menciona que las cualidades, actitudes y comportamiento de los empleados, en conjunto

con otros factores, desempeñan un rol muy importante en la determinación del éxito de esta. (Alberto & Javier, 2002, pág. 230)

Recursos materiales

Son los recursos utilizados por el sistema como medios para producir productos o servicios. Los materiales se llaman operacionales cuando se utilizan para transformar o convertir otros recursos por ejemplo maquinas, equipos, instalaciones, herramientas, instrucciones y utensilios o se llaman productos o materias primas cuando se transforman en productos o servicios. (Idalberto, 1999, pág. 362)

G.- METAS

Son los fines que se persiguen por medio de una actividad. Representan no solo el punto terminal de la planeación, sino que también el fin que se persigue mediante la organización, la integración de personal, la dirección y el control. (Harol & Heinz, 1999, pág. 8).

H.-SEGURIDAD

La seguridad debe de ser interpretada como un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos de un espacio exento de riesgos reales o potenciales. La seguridad es una de las pautas estadísticamente dominantes de valoración del hombre durante el desarrollo de la actividad turística que involucra hoy una serie de aspectos para la demanda que podemos englobar básicamente en ocho variables de estudio;

Seguridad pública: sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto principalmente los hechos delictivos casos de robos y hurtos y los accidentes.

Seguridad social: sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino ante problemas sociales como el terrorismo, movilizaciones, huelgas, etc. Y problemas sociales como la adicción y la prostitución...

Seguridad médica: sistema de prevención, emergencia y protección médica al visitante antes de viajar o durante su desplazamiento en el destino turístico.

Seguridad informativa y de facilitación: sistema de comunicación que permite el conocimiento de la oferta y del destino y los sistemas integrados de prevención.

Seguridad en la recreación y en eventos: sistema que permite la protección durante una actividad recreativa o durante la realización o participación de un evento deportivo, musical recreativo, etc. Del visitante del destino.

Seguridad vial y del transporte: sistema que permite el libre y seguro desplazamiento por las vías de comunicación del visitante desde la salida de lugar de residencia habitual hasta su regreso al mismo.

Seguridad ambiental: sistema que permite la protección de las personas en espacios naturales y ante problemas climatológicos.

Seguridad de los servicios turísticos: sistema que permite la protección del turista durante el desplazamiento por los diferentes establecimientos de servicios turísticos y recreativos (hotel, restaurante, agencia de viajes, etc.) del destino turístico (Luis Alberto, 2010, págs. 2,3)

I.- SEÑALIZACION

La señalización turística orienta a los visitantes durante su recorrido de inicio a fin brindándole información precisa y anticipada de los recursos o atractivos turísticos de la

zona. En ese sentido, dado que existen diversas formas de recorrido la señalización puede ser de dos tipos:

Señalización para visitante en vehículo.; Es aquella, en la que el visitante se informa estando en movimiento. Se aplica para los recorridos que requieren de unidades móviles.

Señalización para el visitante o peatón; Es aquella, en la que el visitante se informa estando detenido o caminando. Se aplica para los recorridos peatonales. (Mincetur, 2011, pág. 2)

F.-PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

Es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al que hacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad de los bienes y servicios que proveen.

La planificación estratégica consiste en un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario, cuya característica principal es el establecimiento de estrategias para alcanzar dichos objetivos. Desde esta perspectiva el planeamiento estratégico es una herramienta clave para la toma de decisiones de las instituciones.

La planificación estratégica se refiere a las grandes decisiones, al establecimiento de objetivos que permiten materializar la misión, visión. (Marianela, 2014, pág. 1)

H.-OCIO

Entendemos el ocio como una percepción personal, un modo de ser y estar, influido por diversos factores como laudader, el contexto socioeducativo, cultural, económico y familiar. Como una actitud de búsqueda de valores, relaciones y vivencias. Como un espacio formativo básico para el desarrollo personal y un área específica de la

experiencia humana como sus beneficios propios: autonomía, libertad de elección y realización, creatividad satisfacción disfrute y motivación intrínseca en un desarrollo (Manuel, 1999, pág. 195)

I.-MOTIVACION

La motivación es el conjunto de aspectos materiales y psicológicos que dan al individuo satisfacción a sus necesidades básicas, provocando un comportamiento diferente que logra tener un mejor resultado dentro de los objetivos de una empresa.

El concepto de motivación se refiere a factores internos que impulsan la acción y a factores externos que pueden actuar como incentivos; hay tres aspectos de la acción que pueden ser afectados por medio de la motivación, estos son dirección (elección), intensidad (esfuerzo) y duración (persistencia). La motivación no solo afecta la adquisición de habilidades de los individuos, sino que también influye en la forma como las utilizan.

Por tanto, entendemos que la motivación alienta a las personas a hacer todo lo posible por alcanzar sus metas dando su mejor esfuerzo para poder satisfacer sus necesidades.

(Stephen, 1999, pág. 16)}

1.8. TEORÍAS GENERALES

A. TEORIA DE LA GESTION

El Management traducido como Gestión, es un vocablo anglosajón, que no tiene una traducción específica; pero que se la traduce indistintamente como Administración, Gerencia, Dirección, Gestión; convirtiéndose en sinónimos debido a que cada uno de ellos contiene las funciones básicas de la dirección además de incidir directamente en la excelencia, la calidad total, los círculos de calidad, la autonomía, el liderazgo. La gestión

lleva implícito la realización de diversas acciones ejecutadas por los recursos humanos de la empresa, enfocados a obtener un beneficio. Por lo tanto, gestión y administración son sinónimos ya que cumplen con los mismos procesos que son: planificación, organización, dirección, evaluación y control. Aunque en ocasiones la gestión apunte más a la toma de decisiones mucho más que la propia administración y en muchos casos que la dirección; por lo que la gestión está en medio de la planificación y el control.

La gestión tiene muchos padres: Fayol, Rathenau, Taylor, quienes desarrollaron la idea de la empresa capitalista moderna. La primera escuela tradicional de la gestión o administración teóricamente surgen con Frederick Taylor, economista considerado el padre de la administración científica, fundamentada inicialmente como ciencia social orientada a la organización de la empresa, sus recursos, procesos y resultados, teniendo como objetivo principal conseguir la máxima prosperidad para el empresario y para cada uno de sus empleados; con lo cual se alcanzaba su misión: “Máxima productividad con menor gasto” ya que para Taylor el fin de la vida humana era la prosperidad económica, que se traduce en la obtención de grandes ganancias económicas para el empresario y por otra, salarios significativamente más elevados para el trabajador.

Por lo tanto, la ciencia está relacionada con la obtención de conocimientos a través de los cuales es posible acceder a la verdad, la cual se adquiere siguiendo, una metodología que deberá ser objetiva y rigurosa; esto conlleva que la tecnología se deriva de la ciencia y le da sustento a la misma; entonces, la ciencia va en busca de la verdad, mientras la tecnología busca la eficiencia en los procesos.

La gestión como muchas de las disciplinas sociales emergentes, aún debe cimentar sus bases, aunque esto no le quita su valor, ni tampoco lo minimiza; el que sea considerada

como una socio -tecnología, que para Bunge en Lewin (2007) implica que “es una disciplina que estudia las maneras de mantener, mejorar o reemplazar sistemas y diseña o rediseña unos y otros para afrontar problemas sociales (por ejemplo, la desocupación masiva, las epidemias y el delito)

La complejidad de la cientificidad de la Gestión; se evidencia con el criterio de Mario Bunge, la Gestión o Administración es una ciencia factual, imbuida dentro de las ciencias sociales, que estudia a las empresas, las industrias, los mercados y las economías globales; es decir es netamente sistémica, ya que investiga a la sociedad en conjunto, pero a su vez en su unicidad, sea como empresa o empresario, sea como plan o como actor directo e indirecto, (Mario, 1995, págs. 21-47)El mismo Bunge, citado por López Mas, considera que la concepción sistémica de la sociedad estimula la investigación de las propiedades y procesos peculiares de los sistemas sociales, así como la conducta social de sus miembros entonces la cientificidad de Gestión está dada por su capacidad para generar estrategias en diversos ámbitos, el carácter multidisciplinar e interdisciplinar de las organizaciones, sujetas a los paradigmas culturales, comerciales e incluso económicos, abarcan entornos sociales y culturales de las diversas sociedades del mundo. (Johans Julio, 2008, págs. 5-6)

En términos generales, la gestión es una serie de tareas que se realizan para acometer un fin planteado con antelación. La palabra gestión suele relacionarse principalmente con el mundo corporativo, con las acciones que desarrolla una empresa para alcanzar objetivos, por ejemplo, su objetivo de ventas o de ganancias.

Sin embargo, no solo se gestionan compañías, proyectos, o bienes económicos, sino cualquier tipo de recurso. Por ejemplo, cuando una persona se organiza para cumplir una serie de deberes en un tiempo determinado está gestionando su tiempo.

Pasos de la gestión

Los pasos de la gestión, principalmente, son los siguientes:

- **Inicio:** En esta primera etapa el gestor estudia la idea y analiza la viabilidad del proyecto. En ese paso es fundamental ser realista y detenerse uno por uno en todos los pros y los contras.
- **Planificación:** Se fijan los objetivos a corto y largo plazo. Esto, tras realizar la fase de análisis y estudio.
- **Organización:** Se determinan los procedimientos y estrategias a seguir para conseguir los objetivos planteados.
- **Ejecución:** Es la puesta en marcha de lo planificado, teniendo en ocasiones que existir un gestor que lidere a un grupo de personas para que todos trabajen en la consecución de los mismos objetivos. El gestor tratará que todos los elementos que participan en el proyecto, desempeñen su función.
- **Control:** Tiene el objetivo de hacer un seguimiento y análisis del funcionamiento del proyecto que se está gestionando.
- **Cierre:** Es la fase final, en la que el proyecto se da por terminado. El gestor debe intentar que en el cierre se obtengan los mejores resultados posibles. (Westreicher, 2020, pág. 1)

B. TEORÍA DE LA SATISFACCIÓN

Definieron la satisfacción del cliente identificando cuatro factores que afectaban a ésta.

Dichos factores que sacian las preferencias, necesidades o valores personales son: (1)

aspectos esenciales del producto o servicio que los clientes esperan de todos los competidores de dicho producto o servicio, (2) servicios básicos de apoyo como la asistencia al consumidor, (3) un proceso de reparación en el caso de que se produzca una mala experiencia y (4) la personalización del producto o servicio. (Jones & Sasser, 1995, pág. 88)

Sugirió que un cliente se encuentra satisfecho cuando sus necesidades reales y percibidas se saciaban o superaban y resumía este principio en una frase contundente “la satisfacción del cliente es simplemente lo que el cliente dice que es” (Richard, 1996, pág. 45).

1.9 HIPOTESIS

1.9.1 Hipotesis general

La gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC influye en gran medida en la satisfacción del turista.

1.9.2 Hipótesis específicas

1. La gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC se desarrolla de forma precaria.
2. La gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC influye mucho en la satisfacción del turista.
3. La mejora de la gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC incrementaría la satisfacción del turista.

1.10 VARIABLES

1.10.1 Variable independiente

Gestión de las aguas termales

1.10.2 Variable dependiente

Satisfacción del Turista

1.10.3 Variable interviniente

Autoridades de la UNSACC

1.11 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de Variable

GESTION DE AGUAS TERMALES	<p>GESTION DE AGUAS TERMALES</p> <p>En términos generales, la gestión es una serie de tareas que se realizan para acometer un fin planteado con antelación. La palabra gestión suele relacionarse principalmente con el mundo corporativo, con las acciones que desarrolla una empresa para alcanzar objetivos (Westreicher, 2020, pág. 1)</p>	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Metas • Objetivos • Planificación estratégica
		Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizacional • Funciones • Cultura organizacional
		Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Recurso humano
		Restauración	<ul style="list-style-type: none"> • Nro. Punto de venta de snack • Cantidad de puntos de venta de alimentos • Nivel de limpieza de los locales • Relación calidad –precio
		Talento humano	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de instrucción • Nro. de empleados • Nivel de capacitación
		Servicios complementarios	<ul style="list-style-type: none"> • Puntos de información turística • Nro. Duchas • Nro. Vestidores • Servicios higiénicos

SATISFACCION DEL TURISTA	Camisón, Cruz, & Gonzales (2006) El modelo (servqual)service quality, se basa en el concepto de la calidad de servicio entre expectativas y percepción (Parasuraman, Zitheamnl y Berry 1993)	ELEMENTOS TANGIBLES	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Instalaciones • Equipamiento • Apariencia del personal
		FIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio
		SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad empresarial • Seguridad turística • Acceso • Transporte • Señalización
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	ayudar <ul style="list-style-type: none"> • Colaboración • Colaboradores rápidos • Colaboradores dispuestos a • Disponibilidad de servicio • Iniciativa • Grado de comunicación empresa – cliente
		EMPATÍA	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada • Horarios convenientes • Disponibilidad de información • Preocupación por las necesidades de los clientes

Fuente: Elaboración propia

1.12 INDICADORES

- Instalaciones
- Transporte
- Manejos de Recursos
- Información turística
- Tecnología
- Cumplir lo prometido confiabilidad
- Seguridad
- Señalización
- Servicios complementarios

CAPITULO I

1 DIAGNOSTICO SITUACIONAL DISTRITO DE MARANGANI

1.1 ASPECTOS GENERALES

1.1.1 Ubicación

Se ubica al sur del distrito de Sicuani en la provincia de Canchis, región Cusco, exactamente a 152 km de distancia, con un aproximado de 4 horas de recorrido por vía terrestre.

El distrito de Marangani fue creado mediante ley S/N de fecha 29 de agosto de 1834 en el gobierno de Luis José de Orbegoso y Moncada.

1.1.2 Etimología

Existen diversas fuentes escritas y orales tales como la monografía de la provincia de Canchis, escrita y publicada en 1930 en el semanario Canchis, cuyos datos han sido difundidos en la revista Canchis, donde señala que el nombre de Marangani, procede de la palabra quechua, MARANKANI, Maran que significa Batan y Kani que significa Soy que en términos más sencillos quiere decir soy batan.

1.1.3 Altitud y Latitud

El distrito de Marangani tiene una posición geográfica que comprende entre los 14°21' 23" de latitud Sur y 71°10' 06" de longitud Oeste, con una altitud que varía entre los 3500-5000 m.s.n.m. Hidrográficamente comprende la cuenca del río Vilcanota.

Imagen 1

Mapa de ubicación provincia de Marangani



1.1.4 Síntesis Histórica

El papa Juan XXIII segregó de la arquidiócesis de Cusco, las provincias civiles de Canchis, Canas, Espinar y Chumbivilcas y con ellas creó la Prelatura de Sicuani haciéndola sufragánea del Cusco, mediante la constitución Apostólica “Universitas Ecclesiae” el 10 de enero de 1959.

El distrito fue creado mediante ley s/n del 29 de agosto de 1834, en el gobierno del presidente Luis José de Orbegoso y Moncada. Según estudios realizados en la provincia de Canchis, existe un consenso en establecer que el nombre del distrito de Marangani procede de la palabra quechua Marancani, que quiere decir “soy batán”, piedras que tenía: una forma plana (batán) y la otra forma de media luna (tunahua), ambas se usaban para moler granos, los mismos

que hace mucho tiempo existían en una terraza de la plaza, finalmente los españoles al territorio lo denominaron Marangani.

La fábrica de tejidos Marangani, es la industria de mayor importancia entre todas las actividades manufactureras con que cuenta la provincia de Canchis. Señala además que está considerada como la primera entre las de su clase en el sur del Perú. Está a 5 km de Sicuani en el lugar denominado “los molinos” de la parcialidad de chectuyoc. La fábrica fue fundada en el año 1895 por el señor Pablo P. Mejía.

1.1.5 Limites

Limita por:

- Norte con el distrito de Sicuani
- Sur con el distrito de Layo
- Este con el distrito Ñuñoa
- Oeste con el distrito de Langui.

1.1.6 Extensión territorial

El distrito de Marangani tiene una extensión territorial de 432.65km² las cuales abarcan sus trece comunidades y cuatro sectores altos.

1.1.7 Actividad Turística

El distrito de Marangani posee innumerables recursos paisajísticos entre ellos podemos mencionar el centro experimental la Raya UNSAAC, la casa de piedra de Chectuyoc, los paisajes naturales de Ocobamba, el circuito de aguas termales, el templo de Marangani y la fábrica de tejidos. Estos recursos en el futuro inmediato, le permitirá al distrito de Marangani convertirse en un centro de atracción turística.

1.1.8 Características Climáticas

Temperatura

En general la temperatura mínima anual es de -10°C , la temperatura media anual es de 8°C y la temperatura máxima alcanza a 21°C . Las temperaturas medias mínimas varían considerablemente estas ocurren durante los meses de junio y julio a diferencia de las máximas que ocurren durante los meses de noviembre y diciembre.

Clima

En esta zona alto andina, el clima es sub húmedo y frío, las condiciones climáticas que se presentan son variadas por lo que determina el tipo de vegetación, las características edáficas del suelo y sus posibilidades de uso, así como la distribución de la población en el tiempo y espacio territorial.

Humedad relativa

La humedad relativa se expresa como porcentaje y es la cantidad de vapor de agua en el aire, en su máxima cantidad posible a una temperatura determinada. Este parámetro meteorológico muestra una gran regularidad en su distribución a través del año, teniendo los valores más altos en la temporada de “lluvias” y los bajos en “secas”. En general, se considera al distrito como zona seca, con un promedio de 70.81% de humedad relativa y al 59.16% de humedad absoluta.

1.2 AMBITO DE ESTUDIO DEL CENTRO EXPERIMENTAL LA RAYA- UNSACC

1. 2.1 Síntesis Histórica

El 23 de junio de 1940 se crea la granja modelo de auquénidos de “La Raya”, donde se realizó la más importante contribución al conocimiento científico y tecnológico de la alpaca y

llama, así como los primeros trabajos en vicuñas. En 1950 tomo el nombre de centro experimental (Puno y San Marcos).

De 1960-1980 pertenece a la universidad de Puno. El centro de producción e investigación “La Raya” (Puno-Cusco), contaba con un área de 12 mil hectáreas de pastos nativos y contando con una cantidad de animales entre alpacas y llamas de 10 mil; correspondiendo 1 alpaca por hectárea.

En 1981 el centro de investigación y producción de la Raya se dividió en partes iguales entre las universidades de Cusco y Puno correspondiendo 6 mil hectáreas para cada 1, lo cual incluye la cantidad de animales, el centro experimental de camélidos sudamericanos la raya fue transferido a la escuela profesional de agronomía y zootecnia de la universidad nacional San Antonio Abad del Cusco mediante ley a partir del 15 de julio de 1985, desde entonces se han realizado importantes actividades de investigación, capacitación y proyección social hacia la comunidad, en los primeros años de conducción teniendo como autoridades al Sr. Rector Ing. Juan Julio Meléndez García.

Posteriormente el centro experimental de camélidos sudamericanos la raya fue olvidada por las autoridades de turno. Entre los logros que obtuvo se destaca el convenio con la universidad de California que se realizó estudios respecto a la fisiología reproductiva de la alpaca macho convirtiéndose el centro experimental la raya en la institución líder en la inseminación artificial en alpacas, en la actualidad está a cargo del ingeniero zootecnista José Becerra.

1.2.2 Ubicación

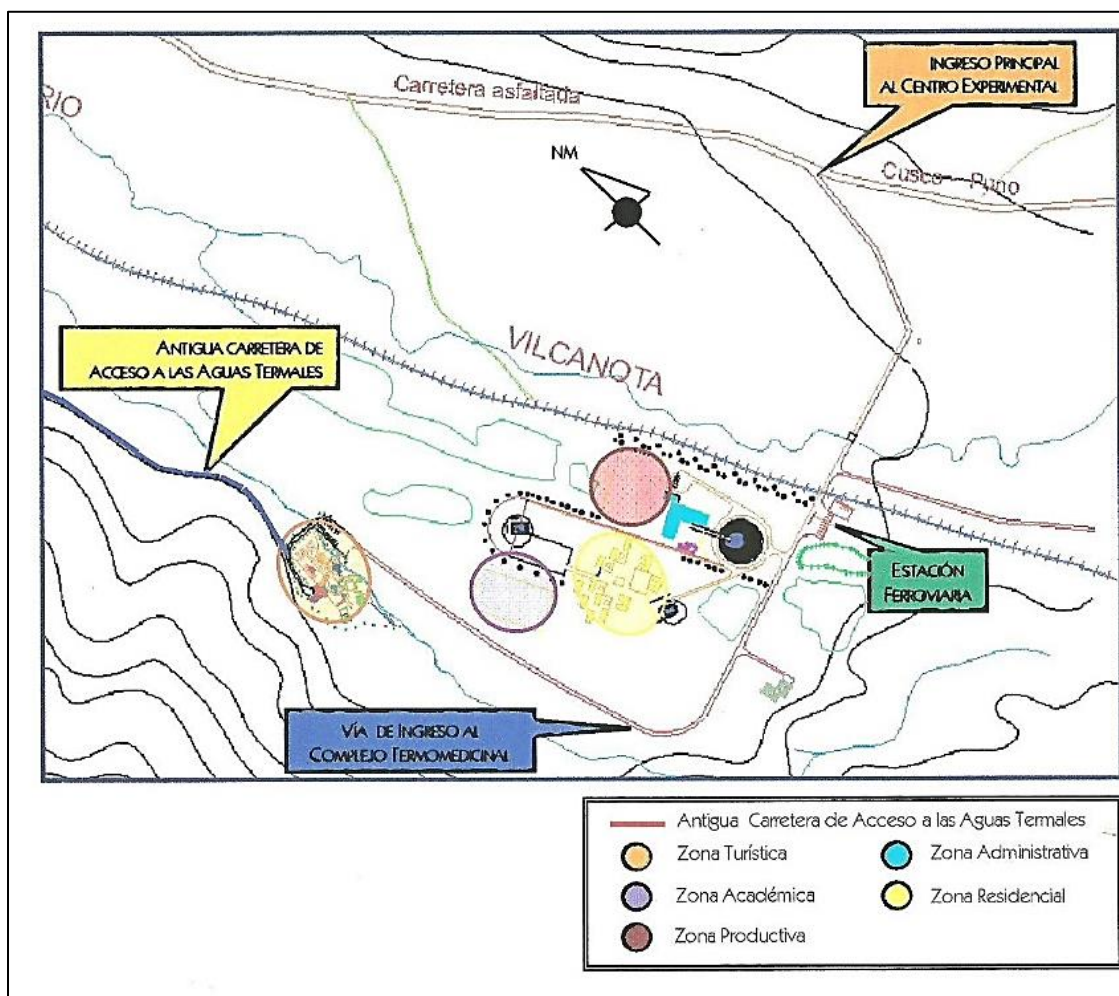
Está ubicado dentro del centro experimental de camélidos sudamericanos la raya UNSAAC en la zona sur – este de los andes peruanos, se identifica un área donde se desarrollan complejos sistemas de articulación social, económico y productivo, conocido como eje o

corrector Puno – Cusco, este es un espacio geográfico continuo que se extiende a lo largo de más de 400 km abarcando desde las zonas altiplánicas puneñas (4,300 msnm) hasta los valles interandinos cusqueños (2,900 msnm).

Las localidades del corredor se encuentran habitadas por poblaciones de origen quechua y aimara de amplia tradición cultural, siendo la comunidad campesina la organización social de mayor presencia.

Imagen 2

Mapa de ubicación del centro experimental la Raya UNSACC



1.2.3 Extensión Territorial

El centro experimental de la Raya se encuentra ubicado en el distrito de Marangani de la provincia de Canchis, departamento del Cusco en el kilómetro 166 de la vía Cusco-Puno, sobre los 4,200 msnm.

Área: 6.323 Has.

Limites:

Por el norte con la comunidad de Ocobamba.

Por el sur con el distrito de Layo.

Por el este con la propiedad de la UNA.

Por el oeste con el distrito de Layo.

Topografía:

Tiene una topografía peculiar de partes altas con predominancia de laderas y pendientes bastantes pronunciadas sujetas a erosión por inclemencias climáticas adversas, sin embargo también presenta una parte de planicie con ligera pendiente en la zona baja del Centro experimental.

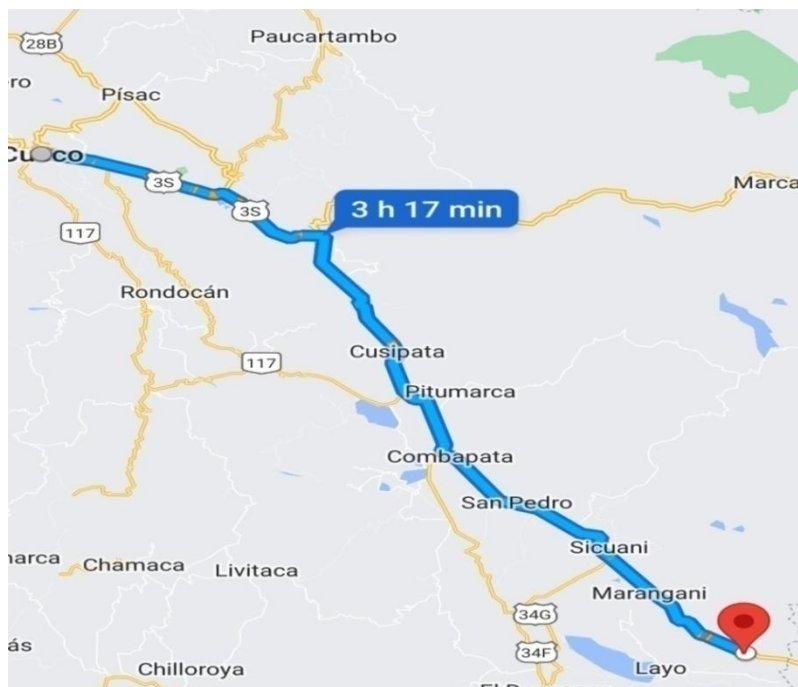
Distancia en kilómetros y tiempo.

La distancia entre el departamento de Cusco y las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC es de 171 km los cuales se realizan aproximadamente 3h 17 minutos por la vía que comunica los departamentos de Cusco y Puno.

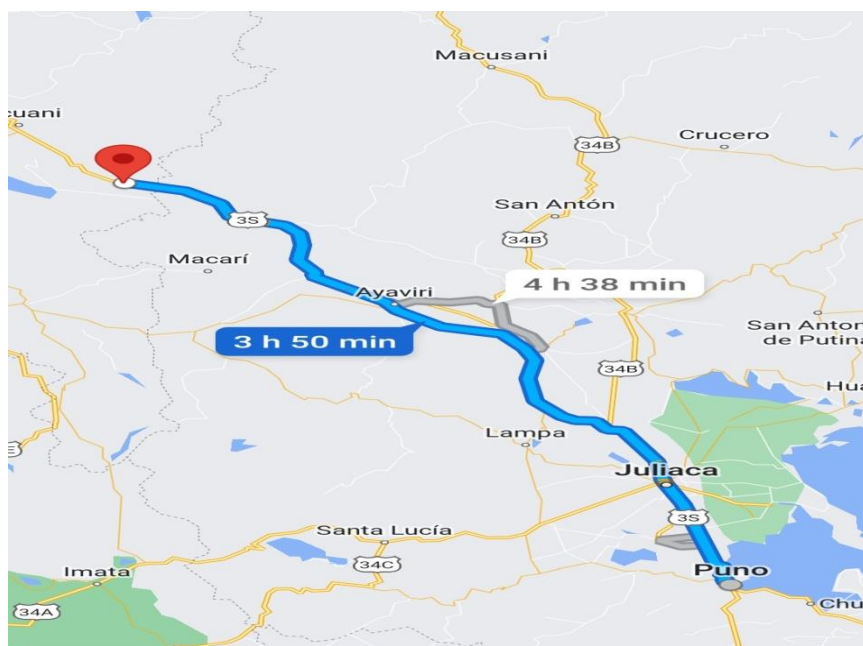
La distancia que separa al departamento de Puno con las aguas termales del centro experimental la Raya UNSAAC es de 215 km el cual que realiza en un tiempo de 3 horas 50 minutos aproximados. Por la vía que une los departamentos de Puno y Cusco.

Imagen 3

Mapa de distancia entre Cusco y las aguas termales en el centro experimental la Raya-UNSAAC

**Imagen 4**

Mapa de distancia entre Puno y las aguas termales en el centro experimental la Raya-UNSAAC



1.2.4 Clima:

Clima frío y seco que presenta la zona hace que la incidencia solar sea fuerte, ocasionando una gran refracción en los materiales y en el paisaje de la zona.

Temperatura:

La mínima: -7°C y la Máxima $+15^{\circ}\text{C}$

Ecología:

Abarca 3 pisos altitudinales:

Suni: alrededor de 3500 a los 4000 msnm

Puna: de 4000 a los 4,800 msnm.

Janka: de los 4,800 msnm a más.

El Centro experimental la Raya se encuentra establecido en la región de la Puna, conocida como el reino del viento y del frío, porque se ubica en territorios andinos por encima de los 3,800 msnm de altitud, caracterizado por variaciones de temperatura frío intenso durante las noches y calor durante el día.

Su relieve es mayormente plano con grandes planicies o pampas coronadas por escarpadas cordilleras. Es en estas últimas donde se ubican los glaciares o nevadas que a menudo pasan los 5000 msnm de altura donde abundan las lagunas de color esmeralda y los grandes solares.

1.2.5 Principales medios de transporte:

Transporte terrestre público y privado (autos, taxis, buses, mini buses, camionetas).

Vías alternas internas:

Una vía carróza que conecta con el centro experimental la Raya con el distrito de Layo, con unos 20.5 km aprox. Vías trazadas por los pastores, estos han perfilado sus recorridos para acceder a sus cabañas.

1.2.6 Delimitación del ámbito de estudio**Ubicación**

El terreno es propiedad de la universidad San Antonio Abad del Cusco se encuentra ubicado es lo que es actualmente el centro experimental la Raya. La ubicación del terreno de las aguas termales obedece a la existencia de los ojos de agua termal; los cuales se encuentran localizados en cuatro sectores del terreno, siendo esto una ventaja ya que permitirá contar con las afloraciones de agua termal.

Área

36674.13 metros

Perímetro

860.05 metros

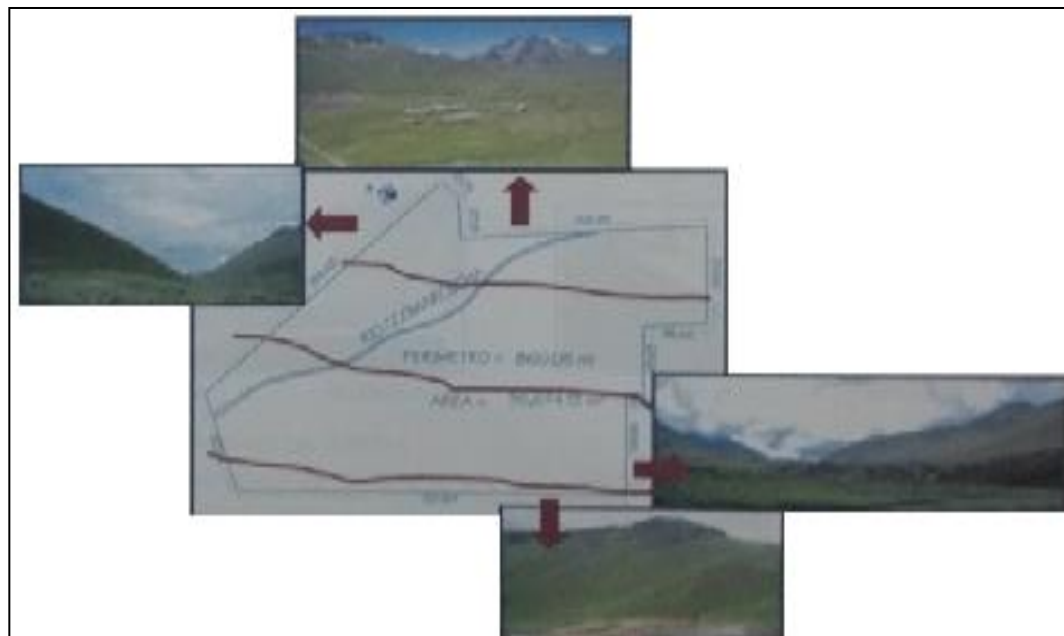
Limites

- Por el Norte: con terreno del centro experimental La Raya 63.14 metros en línea recta.
- Por el Sur: con terreno del centro experimental La Raya 208.06 metros en línea quebrada.
- Por el Este: con terreno del centro experimental La Raya 367.21 metros en línea quebrada.

- Por el Oeste: con terreno del centro experimental La Raya 221.64 metros en línea recta.

Imagen 5

Mapa de ubicación de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC



Topografía

El terreno es en su mayor extensión llano tiene una pendiente máxima de 5% uniformemente ascendente hacia el lado Oeste. Considerando la parte Este más baja con un nivel de piso 0.00 metros y la más alta a la parte Oeste con nivel de piso de + 3.00 metros.

1.2.6 Análisis de los mercados emisores de turistas

1. Perfil socio demográfico de los turistas

Análisis del usuario

El análisis que realizamos es tomando en cuenta los datos recopilados en el estudio que se realizó de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.

Para un mejor estudio de los turistas se ha generado 3 clasificaciones básicas que son:

- a.- Por los servicios que prestara
- b.- Por grupo etario
- c.- Por lugar de procedencia.

A.- Por los servicios que presta: tipos de turistas

- **Bañista.** - Aquella persona que asiste a las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC para disfrutar de las pozas y el paisaje, sin ignorar las propiedades de las aguas termales en su búsqueda de relax y recreación.
- **Paciente.** - Aquella persona conocedora de las propiedades curativas de las aguas termales, acude a estas para calmar sus malestares o seguir un tratamiento terapéutico utilizando las aguas termales y sus componentes químicos.

B.- Por grupo etario

De acuerdo a la información recopilada se puede decir:

Que el mayor número de turistas corresponde al grupo etario de 31- 40 años
y el menor número corresponde al grupo etario de 51-60 años

C.-Por lugar de procedencia

Este estudio nos permitirá cuantificar a los turistas que visitan las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.

- **Turista (nacional, local).** - Persona que sale de paseo y toma como destinos atractivos turísticos su misma zona de origen (su distrito) en nuestro caso serían los pobladores de Marangani y Santa Rosa.
- **Turista nacional.** - Es aquella persona que viaja por otras regiones distintas a su lugar de origen buscando atractivos turísticos en nuestro caso sería de las provincias de Puno y Cusco.
- **Turista extranjero.** - Es aquella persona que viaja desde otro país en busca de atractivos turísticos y permanece en nuestro país por más de una noche. En nuestro caso en su gran mayoría serian turistas de Bolivia.

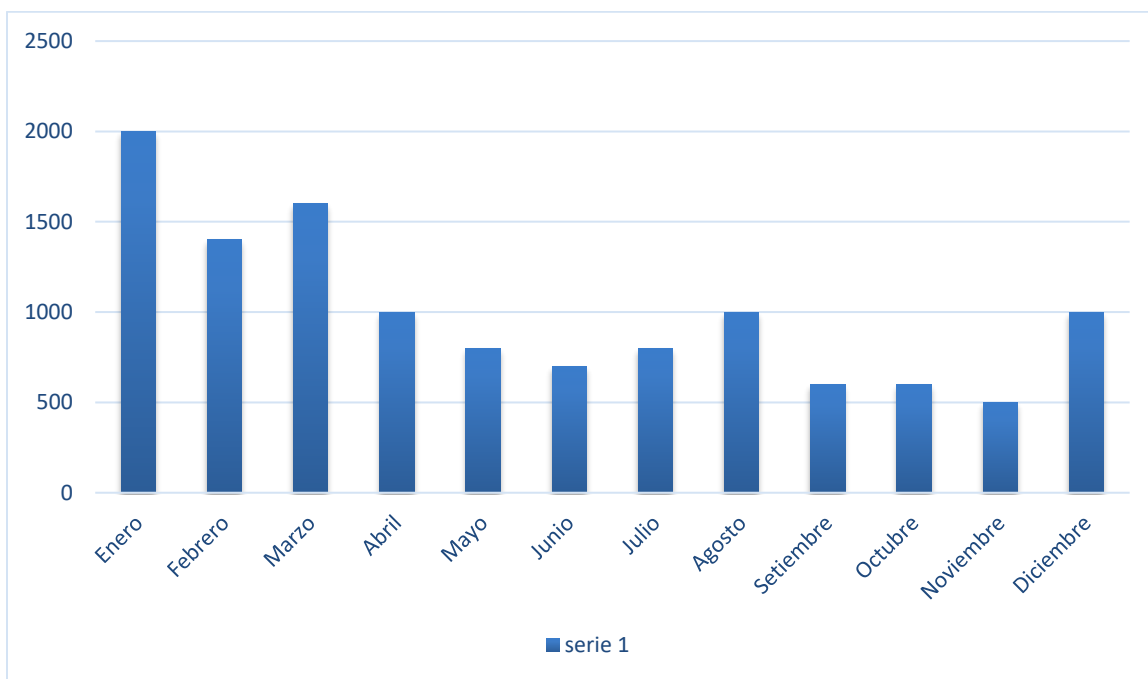
1.2.7 Servicios que ofrecen las aguas termales en el centro experimental la Raya

En la actualidad solo se ofrece el servicio de aguas termales sin ninguna otra actividad adicional.

PISCINAS	TARIFAS
Piscinas generales	s/.2.00
Pozas privadas	S/. 4.00
Estudiantes, docentes y personal administrativo de la UNSAAC	s/.1.00

Figura 1

Número de visitantes en el 2018 - aguas termales en el centro experimental la Raya



Análisis del grafico

En el cuadro se puede observar un mayor índice de visitantes entre los meses de abril y agosto, debido a que esta es la temporada más propicia para visitar las aguas termales porque nos encontramos en una temporada de ausencia de lluvias. Y en el mes de enero tiene una afluencia alta ya que comienza la temporada de vacaciones en Perú. Siendo los meses de menor afluencia entre los meses de setiembre y diciembre.


1.2.9 Análisis de infraestructura y servicios

En las aguas termales en el centro experimental la Raya la infraestructura física no es la más adecuada para un desarrollo eficiente de la actividad termal ya que presenta deficiencias en sus construcciones, las paredes presentan deterioro por la humedad, puertas en mal estado, techos con armazones de madera en estado precario.


El equipamiento es casi nulo no se cuenta con vestidores, colgadores, pisos antideslizantes, desinfectantes, bancas, botiquín, balón de oxígeno, papeleras, papel higiénico, papel toalla, jabonera, teléfonos, trípticos, camillas de emergencia, material de escritorio, etc.

Para una evaluación más precisa se utilizó cuadros de evaluación aplicado en las diferentes áreas.

1.3 Evaluación del personal

Nro. de personal	2 persona
	<p>Las personas encargadas de las aguas termales solo cuentan con un uniforme del centro experimental la Raya más no con el de las aguas termales que lo identifique, desconoce temas de servicio al cliente ya que no es capacitado en esos temas, su principal función es de cobrar el ingreso a las aguas termales.</p> <p>Son dos colaboradores los que laboran en las aguas termales, uno de ellos en la entrada principal y otro en el interior de las aguas termales.</p>

Ingreso principal

	<p>La entrada principal a las aguas termales está ubicada al noreste del centro experimental la Raya y la vía férrea, la puerta principal es una reja de aluminio. Con un letrero dándonos la bienvenida, en este punto encontraremos a los colaboradores los cuales brindan información básica y son los encargados de cobrar los boletos de ingreso.</p> <p>No se cuenta con una caseta para la boletería y el personal está al aire libre sin ninguna protección.</p>
---	--



Frente a la entrada principal podemos encontrar un amplio espacio que es usado como estacionamiento para los vehículos particulares y de servicio público que llegan hasta las aguas termales.

El cual no tiene ningún costo, contando como único vigilante al personal encargado de cobrar los boletos de ingreso.

Alimentos y bebidas



Antes del ingreso de las aguas termales se puede observar pequeños comercios de expendio de golosinas. Las cuales están hechas de calamina y vigas de madera, tanto las paredes como el techo sin las debidas condiciones higiénicas.



Estos pequeños comercios expenden alimentos (desayuno y almuerzo) solo los fines de semana ya que se presenta más afluencia de turistas en dichas aguas termales.

Transporte (colectivos)



El transporte público que podemos encontrar es el que tiene punto de partida en la localidad de Sicuani el cual tiene un tiempo recorrido estimado de 30 minutos.

Los vehículos que operan esta ruta son autos y en su mayoría se dirigen a los baños termales de Ocobamba que se encuentran a 7 km de distancia del centro experimental la Raya.

En este sentido no se cuenta con una empresa que haga el servicio directo hacia las aguas termales del centro experimental la Raya. Por lo cual se tiene que solicitar dicho servicio a estos autos y tomar un servicio privado.

Servicios higiénicos



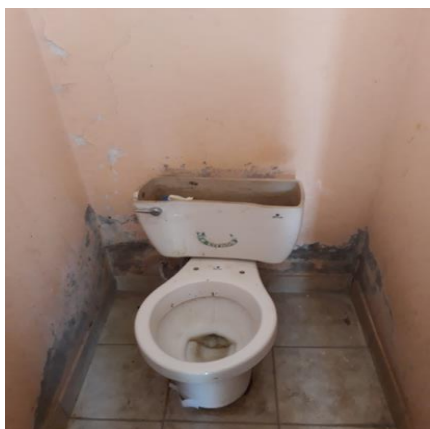
Los servicios higiénicos se encuentran frente a las pozas privadas el cual cuenta solo con dos baños uno para el uso de mujeres y el otro para varones,

Solo cuenta con un lavatorio el cual esta malogrado y se desperdicia el agua. Esta se encuentra con un desgaste sin ninguna acción de mantenimiento.

En la misma construcción donde se ubican los servicios higiénicos se utiliza un ambiente como almacén para los utensilios de limpieza (escobas, recogedores, trapeadores).



En los servicios higiénicos de varones y mujeres las puertas no se pueden cerrar por dentro, además presentan escrituras en las puertas generando un mal aspecto.



Los inodoros no cuentan con tapas presentan sarro, no están debidamente limpios, el tacho de basura, así como las paredes presentan restos de eses y la cobertura de pintura esta corroída por la humedad y la cerámica del piso está rota y sucio.

Pozas privadas



La fachada de las pozas privadas es una construcción de concreto y techo de calamina cada una de las construcciones cuenta con 4 pozas por bloque haciendo un total de 8 pozas, el estado de la infraestructura es precario y no cuenta con mantenimiento.

	<p>Las puertas de madera no cuentan con un sistema de seguridad interior, solo se bloquea colocando una piedra que se encuentra al interior además están despintadas y en mal estado por la humedad.</p>
	<p>En el techo se utilizaron calaminas de metal y calamina transparente de polietileno a modo de tragaluz y el armazón está hecho con listones de madera. Actualmente está en un estado de deterioro y los listones presentan rastros de moho por los vapores de las piscinas que se encuentran en la habitación, cuenta con una red eléctrica que no está en funcionamiento. Las calaminas tienen pequeños agujeros por donde se filtra el agua y contribuye al deterioro del techo.</p>
	<p>Las paredes se encuentran corroídas por la humedad que se tiene en la habitación, esto ocasiona que diversas partes de las paredes pierdan su cobertura de cemento.</p> <p>Las ventanas se encuentran rajadas, sucias y los marcos presentan daños por la humedad.</p>



Las pozas están hechas de concreto el interior de estas no poseen ningún revestimiento (mayólicas) por lo cual su estado actual es de notable corrosión por el agua, el piso tiene pequeñas piedras con arena que son peligrosas para los bañistas ya que les pueden causar cortes en la planta de los pies.

Siendo su capacidad para 6 turistas.



En el interior de las pozas privadas podemos encontrar 1 o 2 bancos de madera para que los visitantes puedan colocar sus pertenencias ya que no cuentan con guarda ropa, los bancos están deteriorados y presentan moho debido a la humedad.

Piscinas generales



Cuenta con dos piscinas grandes rectangulares de cemento el techo está compuesto de un armazón metálico y planchas de policarbonato, pero aún no está terminada ya que falta completar el término de los vestidores y la colocación de ventanas y puertas.

Los 6 vestidores no cuentan con puertas y una protección por la parte superior, en el interior encontramos bancos deteriorados y en pésimas condiciones con una capacidad máxima de 70 bañistas.



Se puede acceder mediante un sendero de tierra y un pequeño puente de tablas de madera, estas piscinas se encuentran detrás de las duchas generales y de las pozas privadas.

Sus aguas provienen del ojo de agua más grande también cuentan con un desagüe común

Duchas generales



Es una construcción de ladrillo y piedra, techo de calamina, con instalaciones de agua las cuales están conectadas directamente de otra fuente de agua por esta razón es tibia. Las duchas se encuentran al aire libre ya que hay ausencia de cortinas, colgadores dispensadores de jabón tachos de basura etc.

Estas duchas carecen de puertas dificultando su uso por la falta de privacidad ya que están al aire libre.



Es un solo bloque con 3 duchas, los cuales se comunican mediante senderos de tierra con las piscinas generales y los vestidores.

Estas duchas no tienen una instalación de llaves para regular la salida del agua por lo tanto el agua discurre de manera constante ocasionando un mal uso del recurso hídrico

Las paredes están degradadas por la humedad y la presencia de moho.

Señalización



En el recorrido hacia las aguas termales podemos encontrar algunos letreros de señalización, los cuales son muy escasos y en su mayoría están deteriorados y mal ubicados dificultando el recorrido hacia las aguas termales.

Vías de acceso



Las aguas termales tienen 2 vías de acceso las cuales aún son trochas carrozables afirmadas. Estando en un estado inadecuado presentando desniveles, baches y hoyos que dificultan el normal tránsito de vehículos.

Manejo de recurso hídrico



Las aguas termales en el centro experimental la raya - UNSAAC tienen 4 ojos de agua que brotan hacia la superficie. Los cuales alimentan a las pozas privadas y las piscinas generales.

Estos discurren a través de canales hechos con picos y palas por los encargados que laboran en las aguas termales en el centro experimental de la Raya UNSAAC.

Los ojos de agua y canales se encuentran expuestos al aire libre.

Por no tener un buen sistema de distribución una parte de las aguas se pierde porque discurren fuera de los canales





Estas aguas salen del subsuelo a una temperatura de 39 a 41°C y llegan a las pozas de 35 a 37°C debido a que su recorrido lo hace en campo abierto y esto hace que disminuya su temperatura.

El segundo ojo de agua es de una temperatura menor el cual se usa para regular la temperatura de los otros ojos y así sea adecuado para el uso de los turistas.

No contando con llaves para cerrar y poder cambiar la dirección del agua, lo cual actualmente se realiza con una bolsa plástica rellena de piedras y trozos de tela.

Áreas libres



El centro experimental de la Raya UNSAAC cuenta con alrededor de 6 mil hectáreas el área construida es de 2 hectáreas en donde funcionan las oficinas administrativas y residencia universitaria para las escuelas profesionales de zootecnia y agronomía que tienen a su cargo estas áreas para el estudio de los camélidos sudamericanos.



4 mil Hectáreas con pastos naturales que se utilizan para la alimentación y pastoreo de los camélidos sudamericanos 2 mil hectáreas son roquedales.

Precio de boletos de ingreso



Los precios que se manejan son:
 Pozas privadas S/ 3.00 por persona
 Piscinas generales S/2.00 por persona
 Docentes y administrativos S/1.00 por persona
 Estudiantes S/1.00 por persona

Lo cual son precios altamente accesibles al público en general.

De acuerdo a la evaluación de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC podemos afirmar claramente que la gestión del recurso humano, materiales, financieros e hídricos no están siendo utilizados adecuadamente, la gestión de las aguas termales está a cargo de una persona que no es profesional en esta rama y no tiene conocimientos en administración de empresas ya que es un ingeniero zootecnista, el cual no tiene ideas para mejorar la gestión de las aguas termales.

El personal que trabaja en las aguas atermas es contratado por la UNSAAC, el cual no tiene una adecuada capacitación en temas de servicio al cliente y esto se ve reflejado en el servicio que brindan, carece de empatía, amabilidad y calidad en la atención. La limpieza es escasa en todas las áreas de las aguas termales ya que no se cuenta con suficiente personal.

El recurso hídrico no cuenta con un manejo adecuado desde su nacimiento en los ojos de agua hasta su desembocadura en las piscinas y pozas privadas, sus aguas residuales son vertidas sin ningún tipo de tratamiento esto afecta al medio ambiente y las tierras de pastoreo.

El recurso financiero también está siendo mal administrado, debido a que el total de ingresos captados se deposita directamente a las arcas de la universidad nacional San Antonio Abad del Cusco, el cual no hace ninguna inversión para mejorar las instalaciones de las aguas termales, ni comprar equipamiento necesario para brindar este servicio.

ANÁLISIS FODA

Oportunidades

- ✓ La posibilidad de integrarse al corredor turístico Cusco – Puno
- ✓ Beneficio económico para la UNSAAC
- ✓ Incremento en la demanda de las aguas termales
- ✓ Aumento en el poder adquisitivo del poblador del corredor Cusco – Puno

Fortalezas

- ✓ Ubicación estratégica privilegiada por el contexto y paisaje
- ✓ Vías de acceso en buen estado (eje Cusco - Puno señalización, asfaltado)
- ✓ Recursos hídricos abundantes y con efectos curativos
- ✓ Cambio de aguas de las piscinas y pozas diariamente
- ✓ Los precios son accesibles y convenientes para los turistas
- ✓ Es un destino cercano a mercados importantes como Cusco y Puno

Debilidades

- ✓ Infraestructura precaria y sin ningún confort
- ✓ Falta de interés por parte de la institución competente (UNSAAC)
- ✓ Accesibilidad de la pista asfaltada s3 hacia los baños termales en mal estado siendo aun de tierra
- ✓ Contaminación del medio con residuos sólidos y líquidos
- ✓ Falta de marketing del producto en el ámbito local y regional
- ✓ Poca capacidad del personal encargado en atención al cliente

Amenazas

- ✓ Elevado grado de competencia con otras zonas termales en el eje Cusco - Puno
- ✓ Ausencia de inversión por parte de la UNSAAC.
- ✓ Cambios constantes en la tendencias y modas en la actividad turística
- ✓ Desconocimiento de la existencia del lugar

1.3.1 Evolución e historia del termalismo

ORIGEN DEL TERMALISMO

La historia del agua como agente terapéutico nos hace remontar a las antiguas tribus que habitaban en las cavernas. Sin ningún tipo de conocimiento, tan solo por la capacidad de observación que tiene el hombre, consiguieron iniciar una técnica terapéutica que se mantiene vigente hoy en día.

Los animales heridos o enfermos se acercaban a manantiales de agua que estaba caliente o que tenía un sabor u olor distinto a lo normal y se curaban o mejoraban notablemente.

El hombre se dio cuenta, y pensó que eso se debía a que el agua era un elemento sagrado y comenzó a adorarla como objeto de culto. La enfermedad era considerada un castigo por ofender a su Dios, que mandaba un espíritu maligno que se introducía en el cuerpo del ofensor enfermándolo. El ritual para curar era por medio de la ingesta de agua procedente de los abismos de la tierra.

EPOCA GRIEGA

Haciendo un recorrido histórico de la cultura del agua, debemos comenzar por la Época Griega. Ulises en la odisea hablaba de los placeres de los baños termales. De la diosa griega del mar Tetis nacieron los ríos y las fuentes. Heracles, cuyo poder de curación a través del agua hizo que su hermano Hércules fuese sinónimo de balnea, lugar de curación termal.

En esta época los balnearios se denominaban Asclepios, de Asclepio, dios de la medicina. Eran lugar de peregrinación para muchos enfermos, que eran tratados por sacerdotes descendientes de Asclepio aplicando distintas técnicas hidroterápicas. Estos templos de curación se construían en zonas termales consideradas benditas por los dioses.... la fe era la base de la curación.

Pero para Hipócrates la fe no era razón suficiente para la curación y él considera la enfermedad como un disturbio del cuerpo y la curación era el restablecimiento del equilibrio del cuerpo al cual se llegaba por medio del agua, la vida sana, la luz, dieta, masajes y tranquilidad psíquica. Hipócrates consideraba la hidroterapia como método terapéutico de primer orden, utilizando el agua fría para dolores articulares, procesos inflamatorios, contracturas musculares, el agua de mar para erupciones cutáneas, heridas simples o llagas no infectadas, posiblemente el origen de la talasoterapia y el agua caliente que según el debilitaba la musculatura y favorecía las hemorragias, la aplicaba para espasmos musculares, insomnio, determinados dolores y curación de heridas y llagas purulentas. El empleo adecuado del agua era muy importante, pues tanto la técnica como la frecuencia eran esenciales para la curación. Una mala utilización podría ser perjudicial para el enfermo.

Durante esta época las técnicas de aplicación eran muy variadas chorros, baños de vapor, compresas húmedas calientes, aplicaciones de barro y fango, todas ellas utilizadas hoy en día en los más modernos balnearios.

EPOCA ROMANA

La época romana se caracteriza por la existencia de termas públicas en casi todas las grandes ciudades, destacando las extraordinarias construcciones arquitectónicas que las albergaban. Al igual que su imperio, la cultura termal fue extendiéndose por toda Europa, llegando hasta Galicia, lugar en el que los romanos encontraron un paraíso termal. Haciendo referencia a alguno de los escritores más importantes de la época, nos encontramos con Plinio. En su libro “Historia Natural” hace referencia a manantiales ferruginosos, describiendo su sabor y sus características curativas.

Vitruvio dividió las fuentes en sulfurosas, aluminosas, saladas y bituminosas y también decía que todas las fuentes de agua caliente tenían virtudes medicinales otorgadas por la tierra, que calentaba el agua cocinando los minerales y dándole una nueva fuerza distinta a la normal.

Las técnicas hidroterápicas eran similares a las griegas, buscando el equilibrio del cuerpo que estaba alterado causando la enfermedad. Las aplicaciones más comunes eran para dolores reumáticos, aguas que curaban los ojos o que limpiaban las vísceras.

SIGLO XIX

A fines del siglo XVIII y principios del XIX, siguiendo con la herencia cultural que nos dejaron los médicos Hahn, se inicia una nueva generación de médicos que van a provocar un retroceso en la cultura de la hidroterapia, debido a su afán por descubrir nuevas técnicas e indicaciones para la patología.

Con la aparición de Priessnitz, resurge de nuevo la hidroterapia. Priessnitz comenzó a aplicar baños totales o parciales, compresas y duchas de agua fría combinadas con ingesta de agua, ejercicio físico y dieta. Las aplicaciones las realizaba para curar contusiones, heridas, erupciones cutáneas y fracturas. Poco a poco fueron llegando gente para someterse a sus tratamientos, la mayoría de ellos reumáticos, pero también patologías digestivas, neurológicas, infecciones, etc.

Otro de los personajes importantes para la hidroterapia en este siglo fue Kneipp, religioso que siguió las enseñanzas de los médicos Hahn ante su enfermedad, la tuberculosis. Los baños de agua fría, fricciones, ejercicio físico e ingesta abundante de agua, mejoraban su enfermedad. Kneipp comenzó a aplicársela a sus compañeros, también afectados por tuberculosis, llegando a crear una de las técnicas más importantes de la hidroterapia la “Cura-Kneipp”, basada en chorros parciales o totales con agua fría. En España, en 1816, la hidroterapia se regula por medio de un

Real Decreto, en el que se dice que cada uno de los baños más importantes del reino debe tener un profesor versado en hidroterapia y medicina, para indicar su aplicación y uso.

SIGLO XX

La época de gran esplendor de la hidroterapia fue el siglo XX, donde confluyeron factores sociales y científicos que le dieron un impulso definitivo. Tiempos de desarrollo científico, biológico, medico, geológico y químico, estudios necesarios para comprender la base de la hidroterapia y su funcionamiento.

Se introduce como asignatura en algunas universidades, la primera en Austria. Los estudios de medicina de esa época ayudan a comprender y mejorar las técnicas, la comprensión del funcionamiento del cuerpo humano, la mejora en los diagnósticos, todo contribuía a esta época de esplendor.

Se busca la causa de la enfermedad de manera que se iba a la causa no a la consecuencia de la patología, uno de los pasos más importantes en la medicina.

Además de todo esto surgen estudios sobre el agua en sí misma. Los geólogos van a enseñarnos porque las aguas son así, y su clasificación dependiendo de sus características físicas y químicas.

Ya bien metidos en el siglo XX el termalismo es sometido a experimentación científica y observación clínica racional y crítica, dando sus frutos como ciencia que es. No solo la hidroterapia avanza, la medicina tradicional también lo hace.

A fines del siglo XX el ritmo de vida moderno, el estrés, el trabajo, la vida insana que llevamos nos hace pararnos un momento a observar y vemos que necesitamos tranquilidad. Esto hace que la hidroterapia resurja en forma de balnearios, instalaciones modernas sobre las

antiguas construcciones romanas, zonas de tranquilidad y reposo, tratamiento anti estrés, anti tabaco, etc., una vuelta a la naturaleza a las enseñanzas de Hipócrates.

Como vemos la base de las aplicaciones van pasando desde la fe hasta la respuesta fisiológica de nuestro organismo tal y como se conoce hoy en día. La vasoconstricción sanguínea producida por el enfriamiento del cuerpo caliente y como reacción inmediata, la vasodilatación, que produce un aumento de la circulación sanguínea ayudando a la limpieza y eliminación de sustancias patógenas, al calentamiento de la musculatura, aumento del aporte de oxígeno a las estructuras orgánicas, relajación, disminución de dolor y mayor sensación de bienestar.

Si esto lo unimos a una vida sana, aire puro, alimentación correcta y ejercicio, vamos a conseguir calidad de vida y mejora en nuestras patologías. Pero sin olvidar que toda aplicación hidro terapéutica debe ser supervisada por un médico.

1.4 CARACTERIZACIÓN DE LA CALIDAD QUÍMICA DE LAS AGUAS TERMALES MINERO MEDICINALES

1.4.1 Aguas termales

Se denomina aguas termales a aquellas aguas que emanan a la superficie con una temperatura 5c° más alta que la temperatura media anual del lugar donde emana, el paso del agua se encuentra entre distintas capas subterráneas en las cuales las rocas están a alta temperatura producen el calentamiento del agua, los beneficios de las aguas termales son debido a la existencia de minerales en su composición obtenidos de su disolución.

Agua minero medicinal es aquella que en su composición se encuentran minerales con características terapéuticas obtenidos de distintos procesos geológicos y biológicos.

Las aguas termales son a la vez minero medicinal pero no todas las aguas mineromedicinales son termales ya que podemos encontrar aguas mineromedicinales frías.

El agua mineromedicinal debe utilizarse siguiendo el criterio de un médico especializado, de una forma precisa a la que denomina la técnica de cura.

Las técnicas de curas termales más importantes son:

- ✓ El baño (simple o con hidromasaje)
- ✓ Piscina termal
- ✓ Las duchas (general, filiforme, circular, de tres columnas)
- ✓ Los chorros

14.2 Clasificación de las aguas termales:

- **Dependiendo de su origen:**

Superficiales: Mares y lagos

Infiltración: Red hidrológica subterránea, cuyo origen es el ciclo hidrológico

- **Dependiendo de su origen geológico:**

Aguas magmáticas: Cuyo origen es de carácter eruptivo y el caudal constante en composición y temperatura.

Aguas telúricas: Su caudal varía dependiendo del año ya que proviene de la infiltración de las lluvias.

- **Dependiendo de su temperatura:**

Aguas frías: menos de 20 grados

Aguas hipo termales: de 21 a 35 grados

Aguas meso termales: de 35 a 45 grados

Aguas hipertermales: más de 45 grados

- **Dependiendo de su composición química:**

Manantiales de aguas acidas PH menor de 7

Manantiales de aguas neutras PH igual a 7

Manantiales de aguas alcalinas PH mayor de 7

- **Dependiendo de su composición en minerales:**

Aguas bicarbonatadas: Aguas de baja mineralización, alcalinas y frías su uso es por ingesta

Aguas cloruradas: Aguas en cuya composición predomina el cloro.

Aguas ferruginosas: Aguas principalmente compuesta por hierro

Aguas sulfurosas: Agua hipertermal cuyo PH es de 6,5 y mineralización media sulfatada

Aguas sulfuradas: Cuya principal composición es el azufre lo que les da su olor característico a huesos podridos.

1.4.3 Efectos de las aguas termales en el cuerpo

CUADRO N° 01

TIPOS DE AGUAS	INDICADORES TERAPEUTICOS	MODO DE APLICACION
Cloruradas	Afecciones traumáticas dispepsia hipoclorhídrica y Afecciones reumáticas estreñimiento Secuelas afecciones ginecológicas afecciones de la Rinitis y laringitis piel gota	Baños Duchas Bebidas
Sulfatadas	Colecistopatías y litiasis biliar Alteraciones de la piel Afecciones reumáticas Oxalurias y fosfaturias	Bebida

Bicarbonatadas	Afecciones gástricas Dispepsias Colecistopatías y litiasis biliar	Baños bebidos
Carbogaseosas	Dispepsias hipoclorhídricas Litiasis úrica Afecciones cardio circulatorios	Baños Duchas Inhalaciones Bebida
Sulfuradas	Afecciones de las vías respiratorias Afecciones de la piel reumatismo Afecciones hepáticas ginecológicas Secuelas postraumáticas	Baños Duchas Inhalaciones Bebida
Radiactivas	Afecciones de las vías respiratorias Afecciones circulatorias Afecciones de la piel reumatismo enteritis Afecciones de las vías urinarias	Baños Duchas Bebida

Fuente: (García Matas, 2018)

1.4.4 Composición química de las aguas termales en el centro experimental la Raya

UNSAAC

CUADRO N° 02

PARÁMETRO FÍSICO QUÍMICO	MUESTRA 1	MUESTRA 2
PH	6.900	7.150
C.E uS/cm	5400.000	5340.000
Dureza ppm CaCO₃	2970.000	2937.600
Calcio ppm	874.000	843.000
Magnesio ppm	176.600	186.800
Sodio ppm	1120.100	1096.500
Potasio ppm	270.500	210.900
Cloruros ppm	1983.500	1870.900

Sulfatos ppm	891.200	855.400
Bicarbonatos ppm	239.500	257.900
Hierro ppm	12.700	10.800
Boro ppm	0.440	0.350
Cobre ppm	0.026	0.019
Magnesio ppm	0.036	0.044
Cromo ppm	0.029	0.027
Zinc ppm	0.077	0.059

Fuente: Unidad de prestación de análisis químico Departamento Químico de la

UNSAAC–2018

1.4.5 Resultados del análisis químico

Los resultados físico – químicos que se observa en la tabla demuestran que la concentración de todos los elementos determinados se mantiene constantes.

Ambas muestras contienen parecida composición lo cual es un indicador con los demás ojos de agua termal en el centro experimental la Raya UNSSAC.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS, FÍSICAS Y MATEMÁTICAS

Av. de la Cultura 722
Pabellón C - Of. 106

Apartado Postal 921 - Cusco PERU
Teléfono - Fax - Modem : 224831

UNIDAD DE PRESTACION DE SERVICIO DE ANALISIS QUIMICO
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE QUIMICA
INFORME DE ANALISIS N°588-06-LAQ



SOLICITANTE

Tesis: "COMPLEJO TURISTICO TERMO MEDICINAL LA RAYA 'CICAS' UNSAAC"

MUESTRA

Agua: Muestra 1 Termomedicinal LA RAYA (Temperatura 59°C)

FECHA DE ENTREGA DE MUESTRA

C/14/08, 18

RESULTADO ANALISIS FISICOQUIMICO

pH	6.90
C.E. uS/cm	5400.00
Dureza ppm CaCO ₃	2970.00
Calcio ppm	874.00
Magnesio ppm	171.60
Sodio ppm	1120.10
Potasio ppm	217.50
Cloruros ppm	1983.50
Sulfatos ppm	891.20
Bicarbonatos ppm	239.50
Hierro ppm	12.70
Boro ppm	0.44
Cobre ppm	0.026
Manganeso ppm	0.036
Cromo ppm	0.029
Zinc ppm	0.077

CONCLUSION

Conforme a los resultados de análisis Físicoquímico, la muestra de agua cumple con las especificaciones técnicas para uso Termo Medicinal.

Cusco, 18 de Agosto 2018



Conclusiones:

- Las aguas termales en el centro experimental la raya UNSAAC presentan una temperatura de entre 39 °C a 41 °C clasificando a dichas aguas como meso termales siendo por su origen geológico aguas magmáticas.

- Conforme a los resultados de análisis físico – químico las muestras de agua cumplen con las especificaciones técnicas para uso termo medicinal.
- De acuerdo a su composición mineralógica son aguas cloruradas, sódicas, sulfatadas, cálcicas, bicarbonatadas y potásicas.
- De acuerdo a la revisión bibliográfica estos minerales son indicados para el tratamiento de afecciones musculares – osteoarticulares.
- La utilización de estas aguas termales debe de ser utilizado bajo el asesoramiento de un especialista según sea el caso del paciente.

CAPITULO II

2. DISEÑO METODOLOGICO

2.1. Tipo de investigación del presente trabajo

El tipo de investigación que aplicamos en la presente tesis es una investigación descriptiva; Descriptivo por que realizamos un completo diagnóstico del ámbito de estudio el cual describe el estado actual de la zona de estudio.

2.2 Diseño de investigación del presente trabajo

Se trata de una investigación no experimental y transversal, ya que en este estudio no se exploran variables. Según (Carrasco Diaz, 2019) “la investigación que se lleva a cabo sin la manipulación intencional de los elementos y donde las ocurrencias se perciben en su entorno natural después del análisis” es una investigación no experimental. Esto demuestra que ningún control o intervención tubo efecto sobre las variables de estudio.

2.3 Enfoque de la investigación del presente trabajo

El presente trabajo es de enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), porque usamos las fortalezas de la investigación cuantitativa y cualitativa, para una perspectiva más amplia ya que los datos adquiridos serán de manera descriptiva y haciendo observaciones que luego se sacarán conclusiones vía encuestas a turistas que luego serán tabulados e interpretados cuantitativamente.

2.1 POBLACION

La población está conformada por todos turistas que llegan a las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC que en promedio diario se recibe 30 personas registrándose un incremento en los fines de semana llegando a recepcionar aproximadamente 100 personas lo cual nos da una población de 12000 turistas al año 2018.

2.2 MUESTRA

Se puede definir las muestras como parte de un conjunto o población debidamente elegida que se somete a observación científica en representación del conjunto, con el propósito de obtener resultados válidos, también para el universo total.

Para el presente trabajo de investigación se utilizará la fórmula para poblaciones infinitas.

AMPLITUD DE LA POBLACION	TAMAÑO DE LA MUESTRA SEGÚN MARGENES DE ERROR					
	+-1 0.01	2 +- 0.	3 +- 0.	4 +-4 0.0	5 +- 0.	+-10 0.10
N	n1	n2	n3	n4	n5	n10
500	-	-	-	-	222	83
1 000	-	-	-	385	388	91
1 500	-	-	638	441	316	94
7 000	-	1842	959	574	378	99
8 000	-	1905	976	580	381	99
9 000	-	1957	989	584	383	99
10 000	5000	2000	1000	588	385	99
15 000	6000	2143	1034	600	390	100
20 000	6667	2222	1053	606	392	100
25 000	7143	2173	1064	610	394	100
50 000	8333	2381	1087	617	397	100
100 000	9091	2439	1099	621	398	100
+ 100 000	10 000	2500	1111	625	400	100

Fuente: tabla de Fisher, Arkin y Colton

Para turistas, según la tabla precedente, para nuestro trabajo de investigación serán necesarios realizar 100 encuestas, con un margen de error del 10%.

2.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

2.3.1 TECNICAS

La importancia de las técnicas de investigación (observación, encuestas, entrevista, ficha técnica de análisis de datos, etc.) dentro de las perspectivas teórico metodológica del materialismo histórico, a fin de darle pleno sentido al uso de las técnicas en el proceso de investigación y a los datos empíricos recabados y analizados con la ayuda de estas, con lo cual se evita absolutizar el uso de las técnicas como se hace en la sociedad empírica.

Técnica - Observación directa – fichas de campo:

Gran parte de nuestra investigación se realizará en el lugar de estudio verificando las diferentes características, manifestaciones fenómenos, que se presentan en la zona de estudio y poder contrastar la información obtenida.

Técnica- Revisión bibliográfica

Buscaremos en las bibliotecas de la ciudad, datos o temas publicados en los diferentes documentos escritos que sean útiles al presente estudio, serán fichados de tal manera que conformaremos un banco de datos.

Técnica - Cuestionario de preguntas – encuestas:

Consistirá en la estructuración de preguntas adecuadas respecto al tema de estudio con el propósito de probarla relación de las variables y poder contar con información de primera mano.

Testimonio fotográfico – cámara fotográfica

Se tomarán fotografías de los diferentes elementos que sean necesarios para los propósitos de la investigación.

2.4 Análisis y presentación de resultados

2.4.1 Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

2.4.1.1 Presentación del instrumento

Para determinar en qué medida la gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC influye en la satisfacción del turista, ubicado en el distrito de Marangani, provincia de Canchis y región del Cusco durante el año 2018. El instrumento de recolección de datos fue elaborado por parte de los investigadores y consecuentemente validado por los expertos en la materia, posteriormente se aplicó a un total de 100 turistas en las aguas termales en el centro experimental la Raya-UNSAAC, cabe precisar que en el cuestionario se consideró 18 ítems distribuidos de la siguiente manera.

Tabla 2

Distribución de los ítems del cuestionario

DESCRIPCIÓN	INDICADOR	ÍTEMS
Perfil demográfico del turista	Sexo	a
	Edad	b
	Nacionalidad	c
Características del viaje	Motivación de visita	a
	Visita previa	b
	Obtención de información	c
	Medio de transporte	d
Nivel de satisfacción del turista	Instalaciones	A
	Señalización de ubicación	B
	Apariencia y limpieza de los servicios higiénicos	C

Mantenimiento de las instalaciones	D
Atención del personal en los baños	E
Confianza e información transmitida por el personal	F
Vigilancia interna y externa	G
Seguridad de la infraestructura	H
Precio del boleto de ingreso	I
Manejo del recurso hídrico	J
Venta de alimentos y bebidas	K

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario de la investigación

2.4.1.2 Fiabilidad del instrumento

Para evaluar la fiabilidad interna del cuestionario que mide el grado de satisfacción de los turistas de acuerdo a la medida en que se desarrolla la gestión de las aguas termales en dicho centro experimental por parte del personal encargado en el proceso del año 2018. Para determinar la confiabilidad del instrumento aplicado en la presente investigación se aplicó la técnica estadística Índice de Consistencia Interna Alpha de Cronbach, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente.

Tabla 3*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,869	11

Fuente: Elaboración propia (SPSS V.26)

Como se observa, el Alfa de Cronbach alcanza un valor de 0,869 para los ítems considerados en la variable gestión de las aguas termales y la satisfacción de los turistas, por lo tanto, se establece que el instrumento utilizado en la presente investigación es fiable para el procesamiento de datos.

2.5 Resultados generales

En este apartado se localiza la información general acerca de los turistas encuestados ubicados en las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC del distrito de Marangani - Canchis, entre ellas se cuenta con los siguientes características: genero, edad, nacionalidad de los turistas y las diferentes características del viaje hasta el lugar o ámbito de estudio; todas ellas se describen mediante tablas de frecuencia expresado en porcentajes, así mismo se presenta gráficas circulares para su mayor entendimiento del caso y a la vez adjuntado su respectivo análisis y/o interpretación de las mismas.

a) Sexo:

Tabla 4*Sexo de los encuestados*

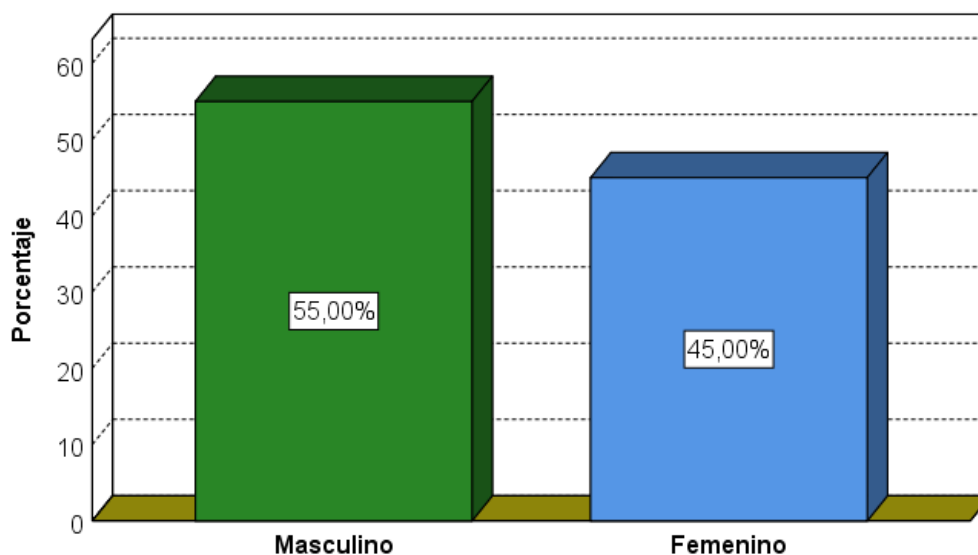
Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Masculino	55	55,00%	55,00%
Femenino	45	45,00%	100,00%

Total	100	100,0
-------	-----	-------

Fuente: Elaboración propia (SPSS v.26)

Figura 2

Diagrama de barras para sexo de los encuestados



Fuente: Elaboración propia (SPSS v.26)

Análisis e interpretación:

En la tabla N°4 y figura N°2 se observa el resumen para género (masculino y femenino), del 100% de los turistas de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC del distrito de Marangani – Canchis durante el año 2018, el 55 % de los turistas encuestados pertenecen al género masculino y mientras tanto el 45% son del género femenino.

b) Edad:

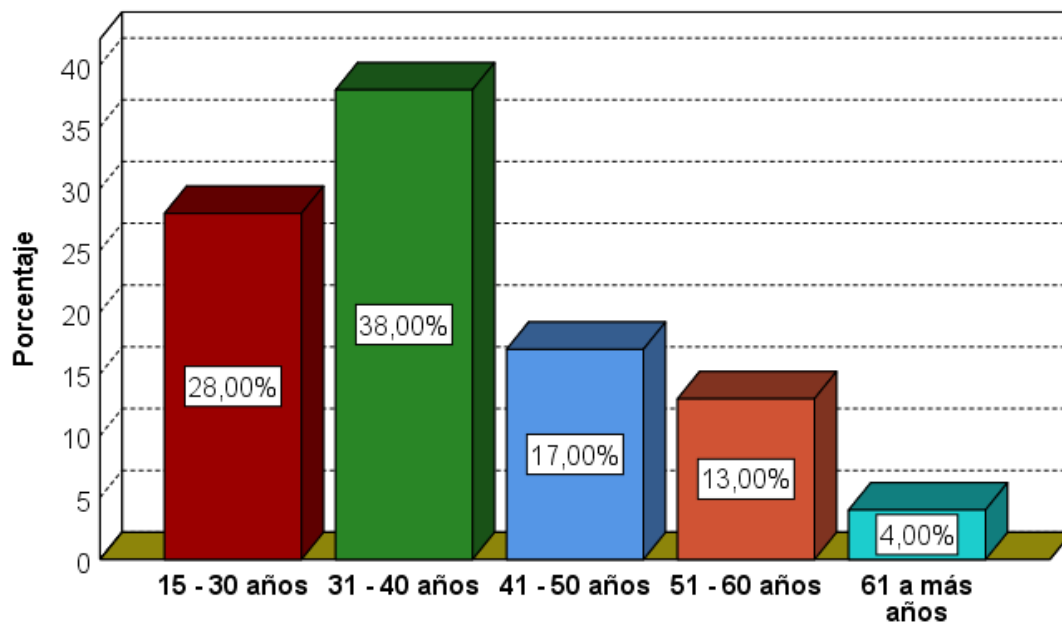
Tabla 5

Edad de los encuestados

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
15 - 30 años	28	28,00%	28,00%
31 - 40 años	38	38,00%	66,00%
41 - 50 años	17	17,00%	83,00%
51 - 60 años	13	13,00%	96,00%
61 a más años	4	4,00%	100,00%
Total	100	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS v.26)

Figura 3

Diagrama de barras para edad de los encuestados*Fuente: Elaboración propia (SPSS v.26)*

Análisis e interpretación:

De acuerdo a la tabla N°5 y figura N°3 se observa el resumen de edad (15 a 30, 31 a 40, 41 a 50, 51 a 60, 61 a más años), del 100% de turistas de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC del distrito de Marangani – Canchis durante el año 2018, el 38% de los turistas o visitantes pertenecen al grupo etario de 31 a 40 años, seguido por el 28 % se encuentra en el grupo etario de 15 a 30 años, mientras tanto el grupo etario de 41 a 50 años alcanzaron el 17%, el 13% de los turistas se encuentran dentro del grupo etario de 51 a 60 años y finalmente el porcentaje restante del 4% es designado para los visitantes que poseen una edad de 61 a más años.

c) Nacionalidad:

Tabla 6

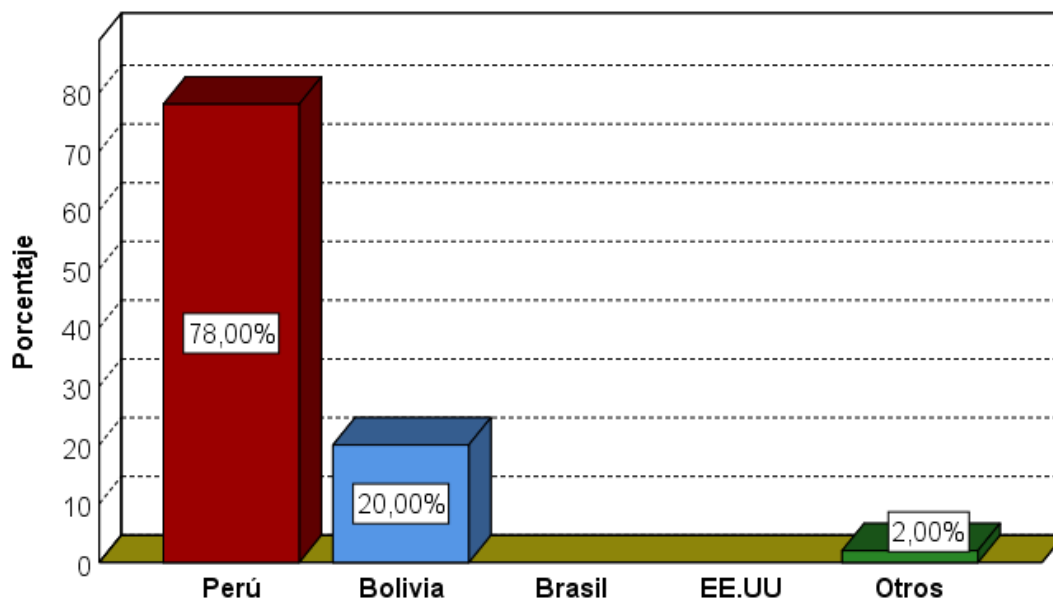
Nacionalidad de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje
Perú	78	78,00%
Bolivia	20	20,00%
Brasil	0	0,00%
EE.UU.	0	0,00%
Otros	2	2,00%
Nacionalidad		
Total	100	100,00%

Fuente: *Elaboración propia (SPSS v.26)*

Figura 4

Diagrama de barras para la nacionalidad de los encuestados



Fuente: Elaboración propia (SPSS v.26)

Análisis e interpretación:

Según la tabla N°6 y figura N°4 guardan información acerca de la nacionalidad de los turistas hacia las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC del distrito de Marangani – Canchis durante el año 2018, de las cuales el 78% de ellos tienen la nacionalidad peruana, seguido por el 20% fueron procedentes del país vecino de Bolivia, el porcentaje restante del 2% pertenecen a la categoría otros países. Además, según la figura mostrada no hubo casos en el que un turista provenga de Brasil o Estados Unidos. En tal efecto, se necesita mejorar los niveles de gestión de las aguas termales para recibir o albergar turistas de diferentes países del mundo.

2.5.1. Características del viaje

a) Motivación para la visita a las aguas termales del centro experimental la Raya-UNSAAC

Tabla 7

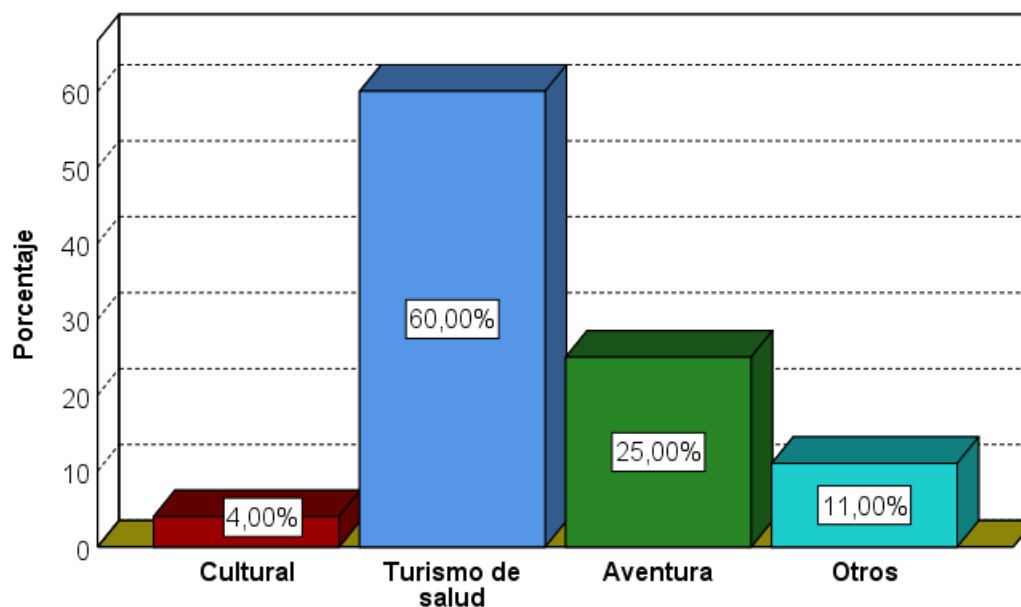
Motivación de visita a las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC

		Frecuencia	Porcentaje
Motivación de visita	Cultural	4	4,00%
	Turismo de salud	60	60,00%
	Aventura	25	25,00%
	Otros	11	11,00%
	Total	100	100,00%

Fuente: Elaboración propia (SPSS v.26)

Figura 5

Diagrama de barras para la motivación de visita a las aguas termales en el centro experimental de la Raya UNSAAC



Fuente: Elaboración propia (SPSS v.26)

Análisis e interpretación:

La tabla N°7 y figura N°5 guarda información relevante acerca de la motivación de los turistas para visitar las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC del distrito de Marangani – Canchis durante el año 2018, y partir de ello se precisa que el 60% de los turistas que visitan el lugar con el fin de practicar el turismo de salud, mientras tanto el 25% de ellos suelen visitar para fines de aventura debido a que la zona presenta condiciones geográficas muy extravagantes y de riesgo. De la misma forma el 11% de los visitantes no tienen definido el motivo de su visita y finalmente el 4% de los turistas precisaron que llegaron a las aguas termales con la consigna de lograr divisar aspectos de cultura de la zona.

b) Visita previa a las aguas termales en el centro experimental la Ray UNSAAC

Tabla 8

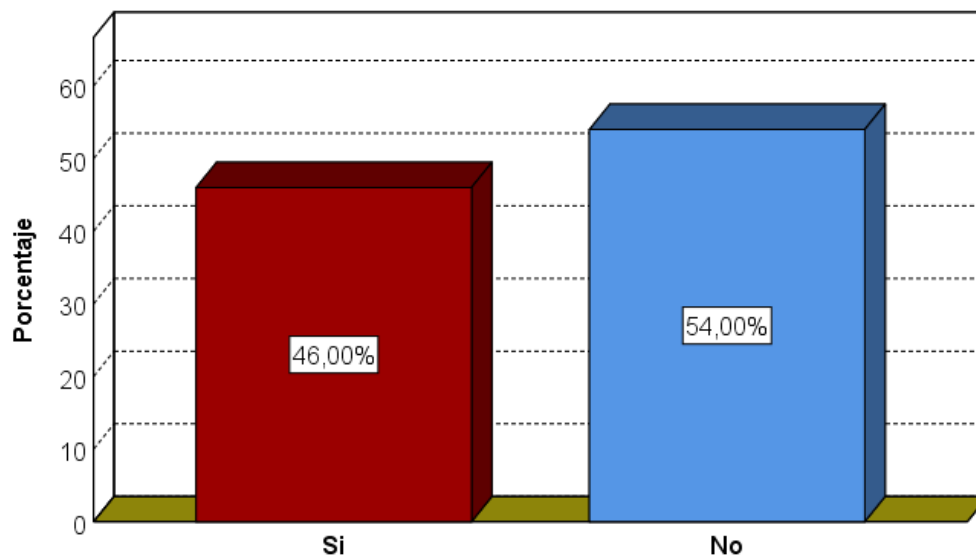
Visita previa a las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC

		Frecuencia	Porcentaje
Visita previa	Si	46	46,00%
	No	54	54,00%
	Total	100	100,00%

Fuente: *Elaboración propia (SPSS v.26)*

Figura 6

Diagrama de barras para la visita previa a las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC



Fuente: Elaboración propia (SPSS v.26)

Análisis e interpretación:

La tabla N°8 y figura N°6 se muestra información acerca de una visita previa realizada por los turistas del ámbito hacia las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC del distrito de Marangani – Canchis durante el año 2018, sobre la misma el 54% de los visitantes precisaron que fue su primera experiencia de visita a dichas aguas termales en estudio, mientras tanto el porcentaje restante del 46% de los turistas locales o internacionales precisaron que ya visitaron en una ocasión o más a las aguas termales la Raya, la razón principal de la visita repetida por parte de los turistas es el precio ya que no se necesita tanto presupuesto para su visita.

c) **Obtención de la información para la visita a las aguas termales en el centro experimental la Ray UNSAAC**

Tabla 9

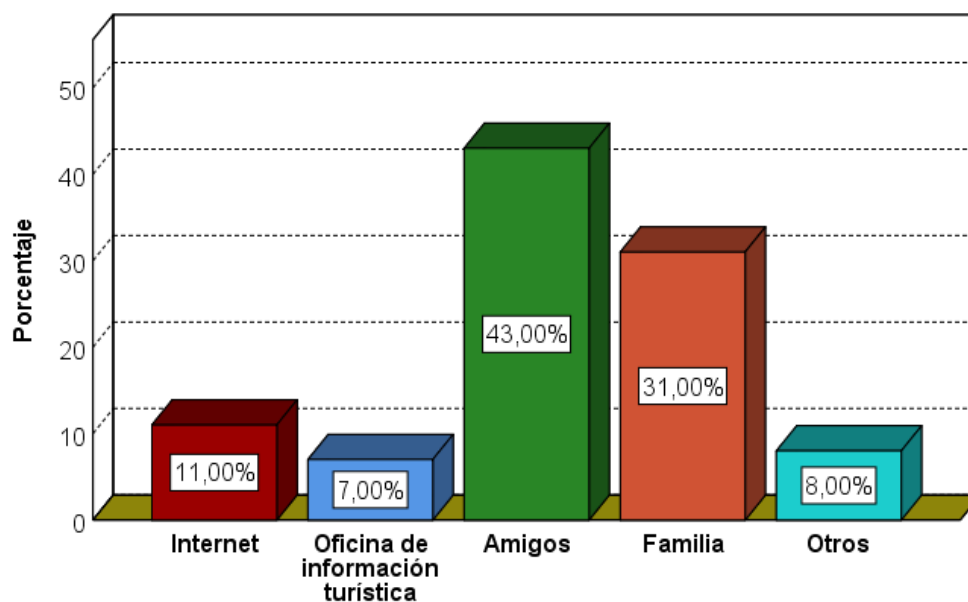
Obtención de información para la visita a las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC

		Frecuencia	Porcentaje
Obtención de información	Internet	11	11,00%
	Oficina de información turística	7	7,00%
	Amigos	43	43,00%
	Familia	31	31,00%
	Otros	8	8,00%
	Total	100	100,00%

Fuente: Elaboración propia (SPSS v.26)

Figura 7

Diagrama de barras para la obtención de información para la visita a las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC



Fuente: Elaboración propia (SPSS v.26)

Análisis e interpretación:

De acuerdo a la tabla N°9 y figura N°7 se detallan los datos sobre la manera como los turistas o visitantes obtuvieron información con la finalidad de concretar su visita a las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC del distrito de Marangani – Canchis en el transcurso del año 2018, en las estadísticas se encontraron lo siguiente; el 43% de los turistas se informaron sobre el lugar turístico por intermedio de los amigos, seguido por el 31% de los turistas que refirieron que se enteraron sobre el lugar por medio de la familia, seguidamente el puesto lo ocupa las fuentes de internet con un 11% como referente para lograr percibir información acerca de las aguas termales de la Raya, el 8% de los turistas mencionaron que se enteraron sobre el lugar turístico por otros medios y finalmente el porcentaje restante del 7% de turistas tuvieron que recibir información sobre dicho lugar mediante oficinas de información turística de la zona u otros.

d) Medio de transporte para la visita a las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC

Tabla 10

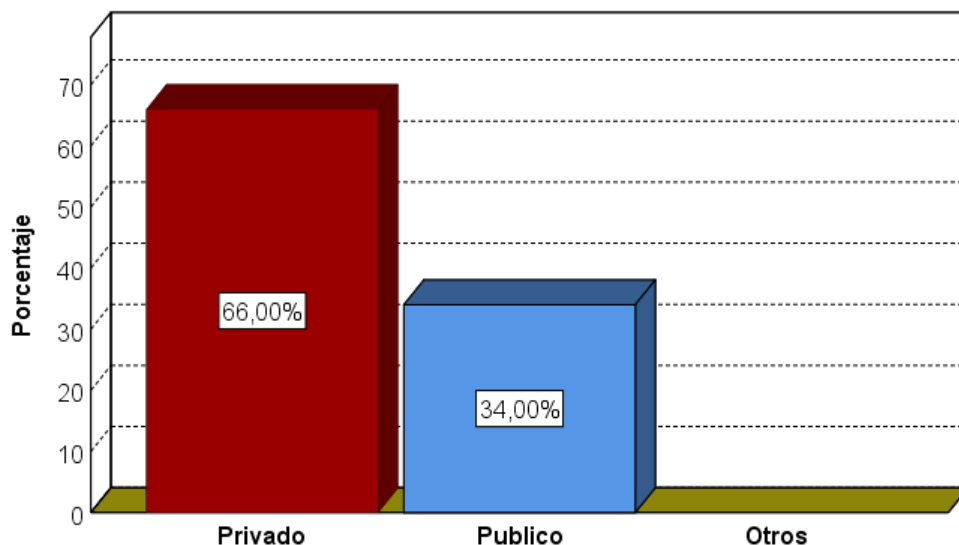
Medio de transporte para la visita a las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC

		Frecuencia	Porcentaje
Medio de transporte	Privado	66	66,00%
	Publico	34	34,00%
	Otros	0	0,00%
	Total	100	100,00%

Fuente: *Elaboración propia (SPSS v.26)*

Figura 8

Diagrama de barras para el medio de transporte utilizado en la visita a las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC



Fuente: Elaboración propia (SPSS v.26)

Análisis e interpretación:

De la misma forma, según la tabla N°10 y figura N°8 se muestra los datos registrados para el medio de transporte utilizado por los turistas con la finalidad de concretar su presencia y experiencia en las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC del distrito de Marangani – Canchis en el transcurso del año 2018, para lo cual se determinó que, el 66% de los turistas nacionales y/o extranjeros tuvieron que utilizar el servicio de transporte privado de preferencia y mientras tanto que el 34% de los visitantes vieron por conveniente utilizar el transporte público. En este punto de análisis cabe aclarar lo siguiente, la razón principal por la que el porcentaje de transporte privado utilizado por los turistas es alto se debe a que en la actualidad no se cuenta con servicio de transporte de ruta segura con destino a las aguas termales de la Raya, y por tanto, en cuestiones de seguridad y comodidad los turistas optan por el servicio

de transporte privado, por otro lado, cabe describir que el nivel de servicio de transporte público son muy deficientes según lo manifestado por los turistas encuestados.

2.5.2 Niveles de satisfacción

a) Instalaciones (orden, limpieza e iluminación) de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC

Tabla 11

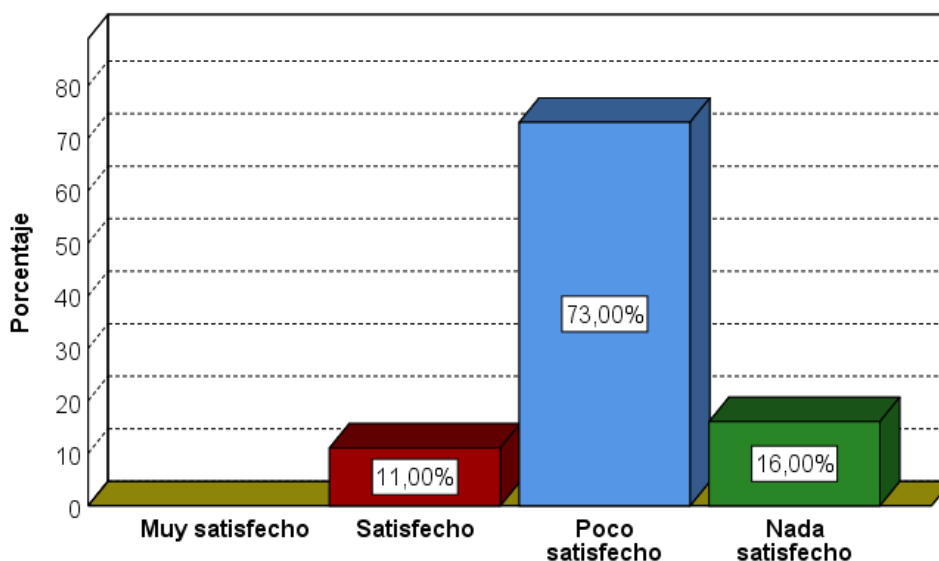
Nivel de satisfacción sobre las instalaciones de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	0	0,0%	0,0%
Satisfecho	11	11,0%	11,0%
Poco satisfecho	73	73,0%	84,0%
Nada satisfecho	16	16,0%	100,0%
Total	100	100,0%	

Fuente: Elaboración propia (SPSS v.26)

Figura 9

Diagrama de barras para nivel de satisfacción sobre las instalaciones de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC



Fuente: Elaboración propia (SPSS v.26)

Análisis e interpretación:

Considerando la información obtenida en la tabla N°11 y figura N°9 acerca del nivel de satisfacción de los turistas o visitantes sobre las instalaciones como el orden, limpieza e iluminación en los baños termales en el centro experimental la Raya UNSAAC del distrito de Marangani – Canchis en el transcurso del año 2018 se describe y analiza lo siguiente; el 73% de los turistas visitantes se mostraron poco satisfechos con el nivel de las instalaciones con las que cuenta dicho baño termal, mientras tanto el 16% de los turistas nacionales o extranjeros se mostraron nada satisfechos con dichas instalaciones, por otro lado, solamente el 11% de los encuestados estuvieron satisfechos con las instalaciones de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC, y finalmente es preciso describir que no hubo casos en el que algún turista mostrara estar muy satisfecho con el nivel de instalaciones en las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.

b) Señalización para la ubicación de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC

Tabla 12

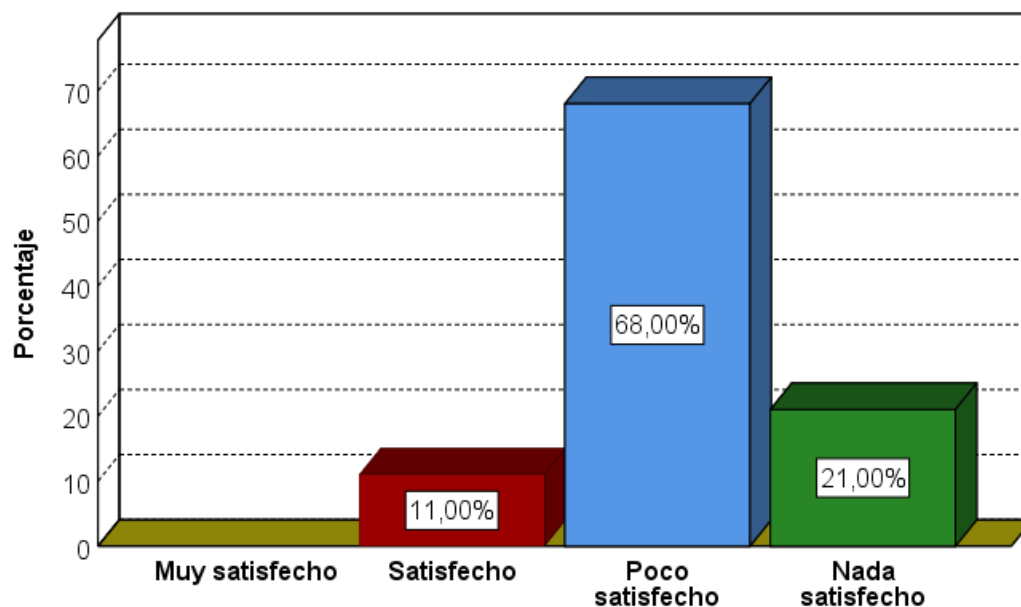
Nivel de satisfacción sobre la señalización de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	0	0,0%	0,0%
Satisfecho	11	11,0%	11,0%
Poco satisfecho	68	68,0%	79,0%
Nada satisfecho	21	21,0%	100,0%
Total	100	100,0%	

Fuente: *Elaboración propia (SPSS v.26)*

Figura 10

Diagrama de barras para nivel de satisfacción sobre la señalización de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC



Fuente: Elaboración propia (SPSS v.26)

Análisis e interpretación:

Considerando la información obtenida en la tabla N°12 y figura N°10 acerca del nivel de satisfacción de los turistas sobre la señalización de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC del distrito de Marangani – Canchis en el transcurso del año 2018 se describe y analiza lo siguiente; el 68% de los turistas visitantes se mostraron estar poco satisfechos con el nivel de señalización para la ubicación de las aguas termales, mientras tanto el 21% de los turistas nacionales o extranjeros se mostraron nada satisfechos con la señalización que presenta el lugar, por otro lado, el 11% de los encuestados estuvieron satisfechos con el sistema de señalización de ubicación de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC, y finalmente es preciso describir que no hubo casos en el que algún turista mostrara estar muy

satisfecho con el nivel de señalización para la ubicación de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.

c) Apariencia y limpieza de los servicios higiénicos de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC

Tabla 13

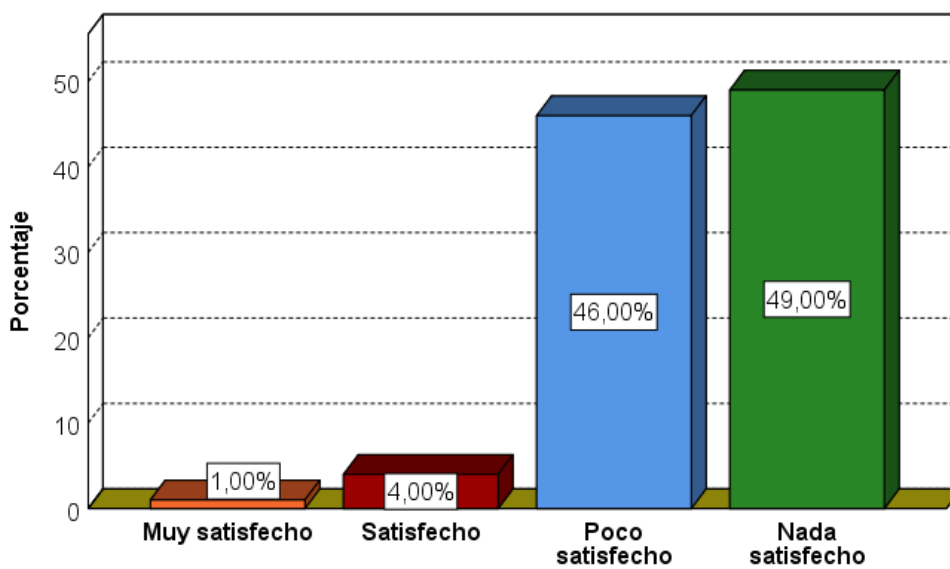
Nivel de satisfacción sobre la apariencia y limpieza de los servicios higiénicos de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	1	1,0%	1,0%
Satisfecho	4	4,0%	5,0%
Poco satisfecho	46	46,0%	51,0%
Nada satisfecho	49	49,0%	100,0%
Total	100	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS v.26)

Figura 11

Diagrama de barras para nivel de satisfacción sobre la apariencia y limpieza de los servicios higiénicos de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.



Fuente: Elaboración propia (SPSS v.26)

Análisis e interpretación:

Considerando la información obtenida en la tabla N°13 y figura N°11 acerca del nivel de satisfacción de los turistas sobre la apariencia y limpieza de los servicios higiénicos de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC ubicado en el distrito de Marangani – Canchis durante del año 2018, se describe y precisa lo siguiente; el 49% de los turistas se mostraron nada satisfechos con la apariencia y limpieza de los baños con los que cuenta dichas aguas termales, mientras tanto el 46% de los turistas nacionales o extranjeros se mostraron poco satisfechos con dichas instalaciones de servicios higiénicos, por otro lado, solamente el 4% de los encuestados estuvieron satisfechos con la apariencia y limpieza de los servicios higiénicos de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC, y finalmente es preciso describir que el 1% de los turistas precisaron estar muy satisfecho con el sistema de limpieza y apariencia que se maneja actualmente en los servicios higiénicos de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.

d) Mantenimiento de las instalaciones de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC

Tabla 14

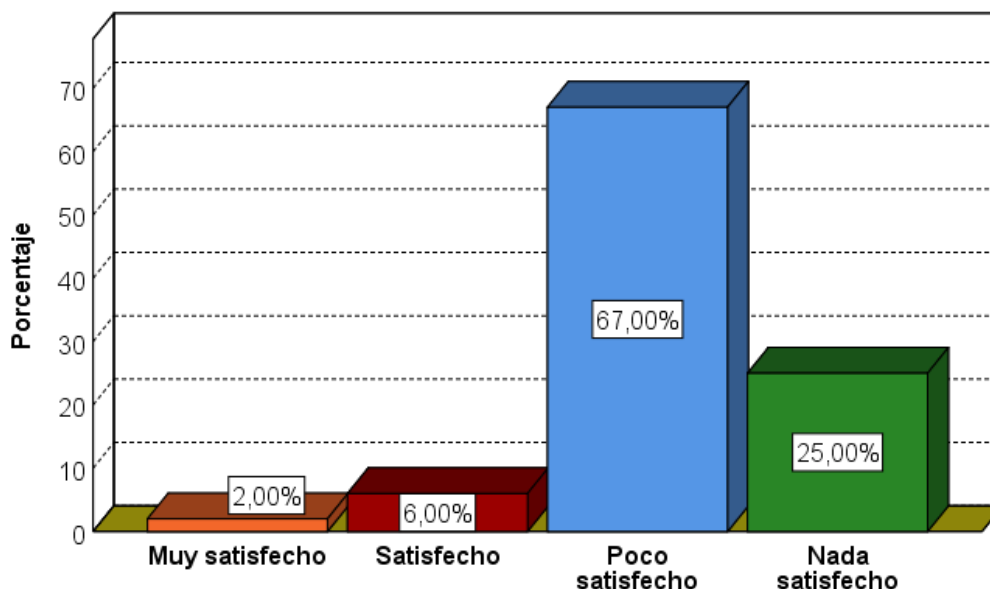
Nivel de satisfacción sobre el mantenimiento de las instalaciones de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	2	2,0%	2,0%
Satisfecho	6	6,0%	8,0%
Poco satisfecho	67	67,0%	75,0%
Nada satisfecho	25	25,0%	100,0%
Total	100	100,0%	

Fuente: *Elaboración propia (SPSS v.26)*

Figura 12

Diagrama de barras para nivel de satisfacción sobre el mantenimiento de las instalaciones de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.



Fuente: Elaboración propia (SPSS v.26)

Análisis e interpretación:

En la tabla N°14 y figura N°12 se muestra información acerca del nivel de satisfacción de los turistas sobre el mantenimiento de las instalaciones de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC del distrito de Marangani – Canchis en el transcurso del año 2018 se describe y analiza lo siguiente; el 67% de los turistas visitantes se mostraron poco satisfechos para el nivel del mantenimiento de las instalaciones que se realiza en las aguas termales, mientras tanto el 25% de los turistas encuestados se mostraron nada satisfechos con el mantenimiento dado, por otro lado, el 6% de los encuestados estuvieron satisfechos con el mantenimiento ofrecido en las instalaciones de las aguas termales denominado la Raya, y finalmente el porcentaje restante del 2% de turistas se mostraron muy satisfechos con el

mantenimiento otorgado a las instalaciones en las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.

e) **Atención del personal en las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC**

Tabla 15

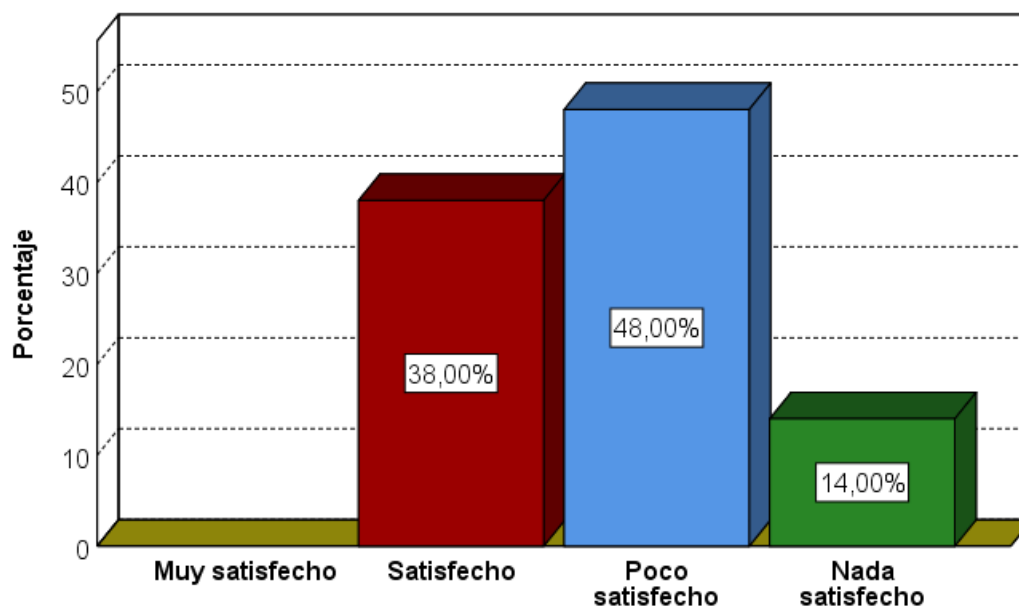
Nivel de satisfacción sobre la atención del personal de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	0	0,0%	0,0%
Satisfecho	38	38,0%	38,0%
Poco satisfecho	48	48,0%	86,0%
Nada satisfecho	14	14,0%	100,0%
Total	100	100,0	

Fuente: *Elaboración propia (SPSS v.26)*

Figura 13

Diagrama de barras para nivel de satisfacción sobre la atención del personal de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.



Fuente: Elaboración propia (SPSS v.26)

Análisis e interpretación:

Considerando la información obtenida en la tabla N°15 y figura N°13 acerca del nivel de satisfacción de los turistas sobre la atención del personal de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC del distrito de Marangani – Canchis durante el año 2018, se describe y analiza lo siguiente; el 48% de los turistas se mostraron poco satisfechos con el nivel de la atención del personal trabajador de dichas aguas termales, mientras tanto el 38% de los turistas nacionales o extranjeros se mostraron satisfechos con la atención del personal de las aguas termales, por otro lado, tan solamente el 14% de los encuestados estuvieron nada satisfechos con la atención recibida por parte de los trabajadores de las aguas termales denominado La Raya, y finalmente es preciso describir que no hubo casos en el que algún turista mostrara estar muy satisfecho con la forma de atención de los trabajadores de las aguas termales en estudio.

f) **Confianza e información transmitida por el personal de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC**

Tabla 16

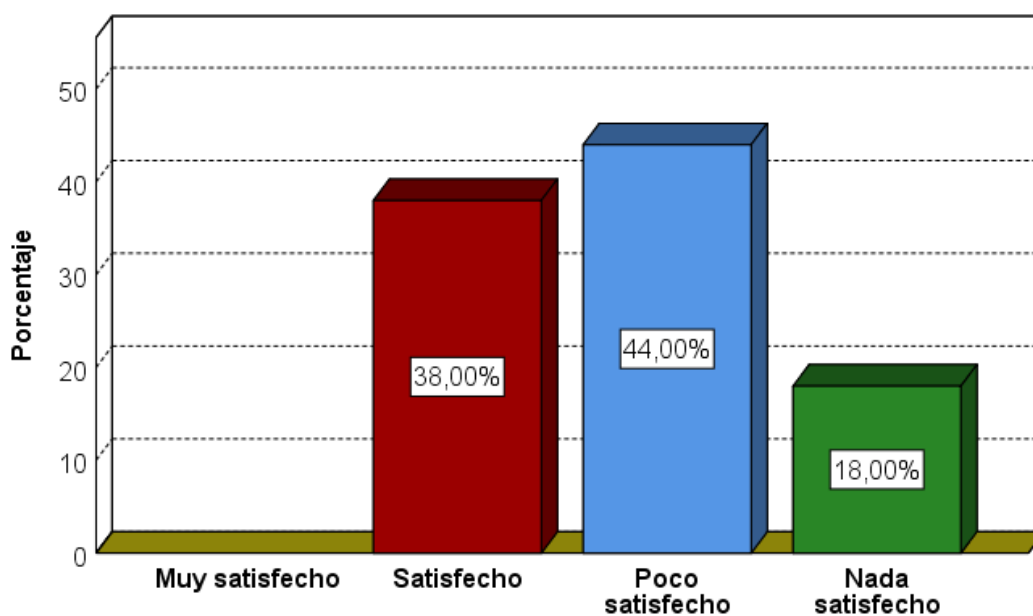
Nivel de satisfacción sobre la confianza e información transmitida por el personal de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	0	0,0%	0,0%
Satisfecho	38	38,0%	38,0%
Poco satisfecho	44	44,0%	82,0%
Nada satisfecho	18	18,0%	100,0%
Total	100	100,0%	

Fuente: Elaboración propia (SPSS v.26)

Figura 14

Diagrama de barras para nivel de satisfacción sobre la confianza e información transmitida por el personal de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.



Fuente: Elaboración propia (SPSS v.26)

Análisis e interpretación:

Considerando la información obtenida en la tabla N°16 y figura N°14 acerca del nivel de satisfacción de los turistas sobre la confianza e información transmitida por el personal en las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC del distrito de Marangani – Canchis en el transcurso del año 2018, se analiza lo siguiente; el 44% de los turistas se mostraron poco satisfechos con el nivel de confianza e información del personal de dichas aguas termales, mientras tanto el 38% de los turistas nacionales o extranjeros se mostraron satisfechos con la información brindada en las instalaciones, por otro lado, solamente el 18% de los encuestados estuvieron nada satisfechos con la forma de como el personal brinda confianza e información con los turistas en las aguas termales denominado la Raya, y finalmente es preciso describir que no hubo casos en el que algún turista mostrara estar muy satisfecho con la confianza e información transmitida por el personal.

g) Vigilancia interna y externa de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC

Tabla 17

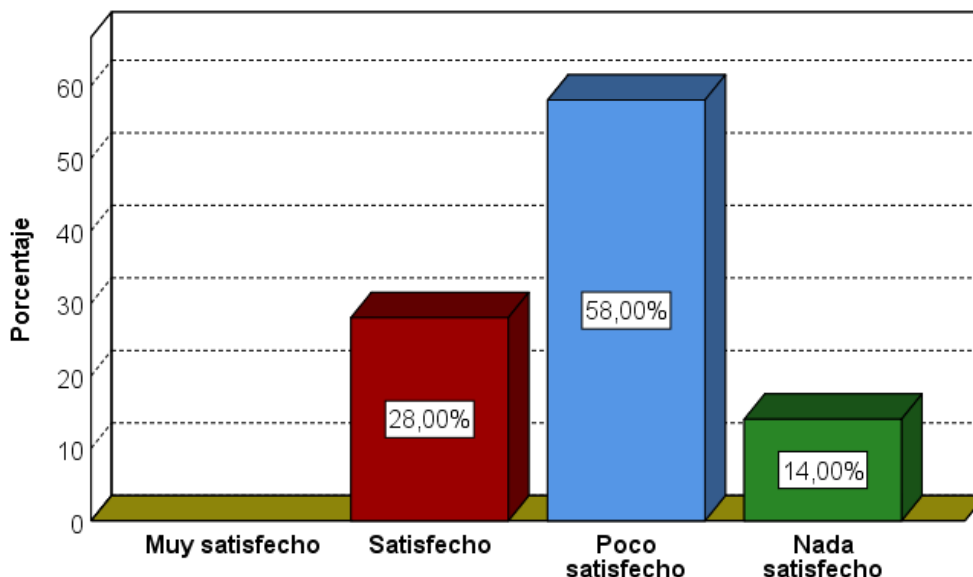
Nivel de satisfacción sobre la vigilancia interna y externa de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	0	0,0%	0,0%
Satisfecho	28	28,0%	28,0%
Poco satisfecho	58	58,0%	86,0%
Nada satisfecho	14	14,0%	100,0%
Total	100	100,0%	

Fuente: *Elaboración propia (SPSS v.26)*

Figura 15

Diagrama de barras para nivel de satisfacción sobre la vigilancia interna y externa de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.



Fuente: Elaboración propia (SPSS v.26)

Análisis e interpretación:

De acuerdo a lo mostrado en la tabla N°17 y figura N°15 acerca del nivel de satisfacción de los turistas o visitantes respecto a la vigilancia tanto interna como externa de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC del distrito de Marangani – Canchis durante el año 2018, de las mismas se describe y analiza lo siguiente; el 58% de los turistas visitantes se mostraron poco satisfechos con la forma de cómo se lleva a cabo la vigilancia interna y externa de las instalaciones de las aguas termales, mientras tanto el 28% de los turistas se mostraron satisfechos con el sistema de seguridad empleado en la zona, por otro lado, el porcentaje restante del 14% de los encuestados estuvieron nada satisfechos con el caso de seguridad o vigilancia en las instalaciones de las aguas termales denominado la Raya, y

finalmente es preciso describir que no hubo casos en el que algún turista mostrara estar muy satisfecho con la empleabilidad actual del sistema de vigilancia en las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.

h) Seguridad de la infraestructura en casos de emergencia en las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.

Tabla 18

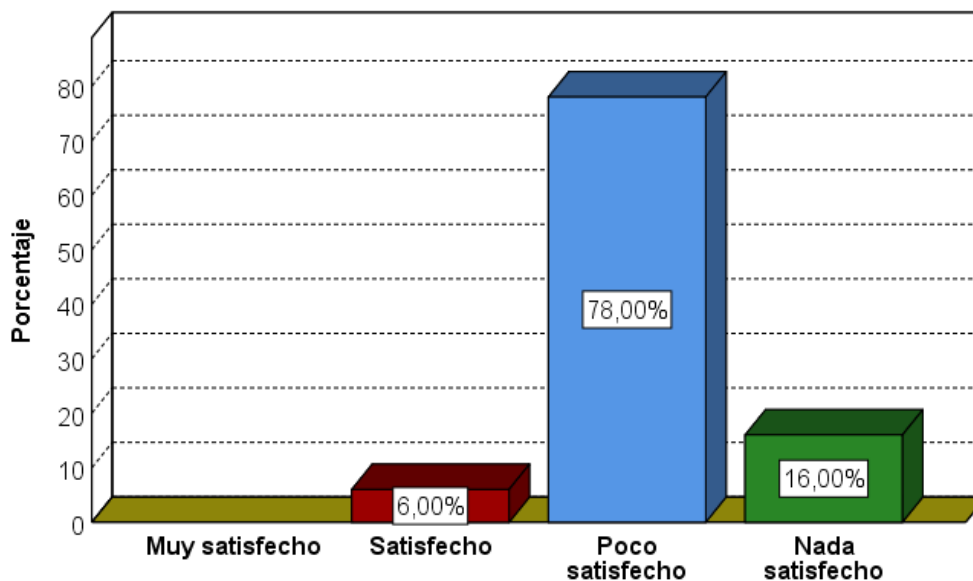
Nivel de satisfacción sobre la seguridad de la infraestructura en casos de emergencia en las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	0	0,0%	0,0%
Satisfecho	6	6,0%	6,0%
Poco satisfecho	78	78,0%	84,0%
Nada satisfecho	16	16,0%	100,0%
Total	100	100,0%	

Fuente: *Elaboración propia (SPSS v.26)*

Figura 16

Nivel de satisfacción sobre la seguridad de la infraestructura en casos de emergencia en las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.



Fuente: Elaboración propia (SPSS v.26)

Análisis e interpretación:

Considerando la información obtenida en la tabla N°18 y figura N°16 acerca del nivel de satisfacción de los turistas respecto a la seguridad de la infraestructura para caso de emergencias en las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC del distrito de Marangani – Canchis en el transcurso del año 2018, para ello se describe y analiza lo siguiente; el 78% de los turistas se mostraron poco satisfechos con el nivel seguridad en la infraestructura de las instalaciones para los casos de emergencias tales como sismo, huaycos, ahogamientos y entre otros, mientras tanto el 16% de los turistas nacionales o extranjeros se mostraron nada satisfechos con el sistema contra emergencias, por otro lado, solamente el 6% de los encuestados estuvieron satisfechos con la situación actual de la infraestructura contra emergencias en las aguas termales denominado la Raya, y finalmente es preciso aclarar que no hubo casos en el que

algún turista mostrara estar muy satisfecho con el equipamiento de infraestructura idóneo para casos de emergencia en las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.

i) Precio del boleto de ingreso en las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC

Tabla 19

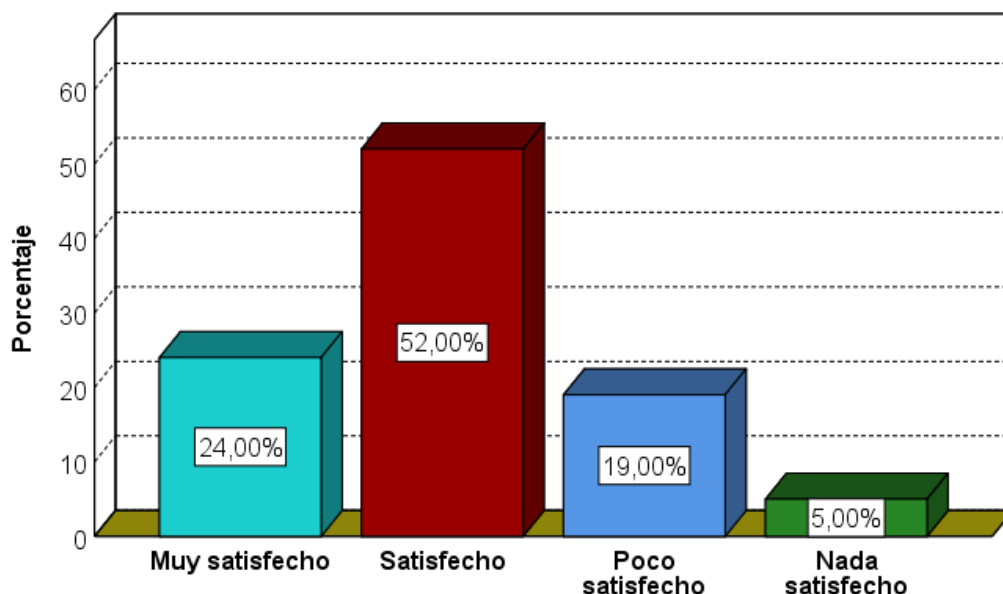
Nivel de satisfacción sobre el precio del boleto de ingreso en las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	24	24,0%	24,0%
Satisfecho	52	52,0%	76,0%
Poco satisfecho	19	19,0%	95,0%
Nada satisfecho	5	5,0%	100,0%
Total	100	100,0	

Fuente: *Elaboración propia (SPSS v.26)*

Figura 17

Nivel de satisfacción sobre el precio del boleto de ingreso en las aguas termales en el centro experimental la Raya-UNSAAC.



Fuente: Elaboración propia (SPSS v.26)

Análisis e interpretación:

Considerando la información obtenida en la tabla N°19 y figura N°17 acerca del nivel de satisfacción de los turistas sobre el precio del boleto de ingreso a las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC del distrito de Marangani – Canchis en el transcurso del año 2018, se describe y analiza lo siguiente; el 52% de los turistas se mostraron satisfechos con el costo o precio de las entradas a las instalaciones de dichas aguas termales, dado que el costo de las entradas son de alcance y accesibilidad acorde a la economía de cualquier persona, mientras tanto el 24% de los turistas nacionales o extranjeros se mostraron muy satisfechos con el precio de la entrada para disfrutar de los baños termales, por otro lado, el 19% de los encuestados estuvieron poco satisfechos con el monto de las entradas a las instalaciones de las aguas termales

denominado La Raya, y finalmente el porcentaje restante del 5% precisaron mostrarse nada satisfechos con el precio fijado de las aguas termales en estudio.

**j) Manejo del recurso hídrico en las aguas termales en el centro experimental la Raya
UNSAAC**

Tabla 20

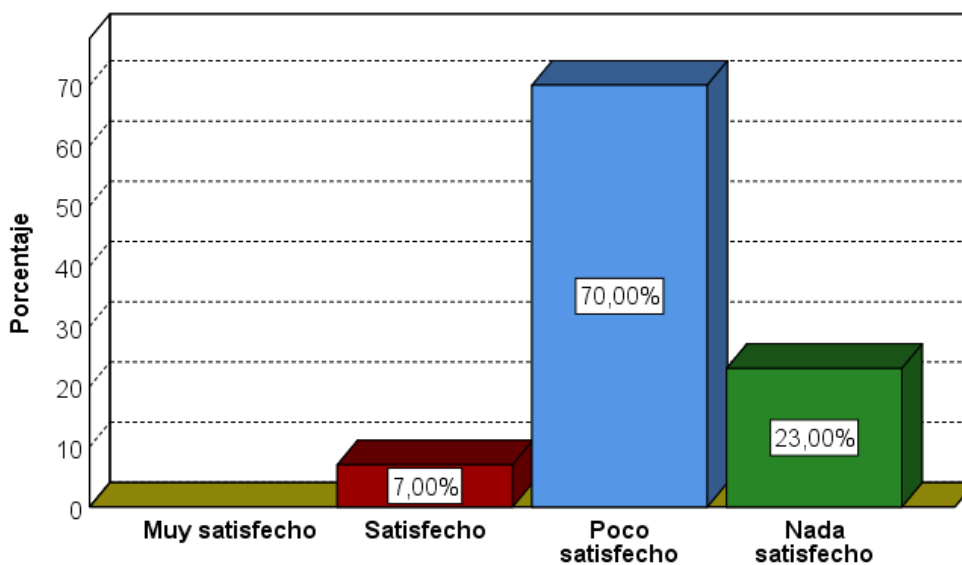
Nivel de satisfacción sobre el manejo del recurso hídrico en las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	0	0,0%	0,0%
Satisfecho	7	7,0%	7,0%
Poco satisfecho	70	70,0%	77,0%
Nada satisfecho	23	23,0%	100,0%
Total	100	100,0%	

Fuente: Elaboración propia (SPSS v.26)}

Figura 18

Nivel de satisfacción sobre el manejo del recurso hídrico en las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC



Fuente: Elaboración propia (SPSS v.26)

Análisis e interpretación:

En la tabla N°20 y figura N°18 se guarda información relevante respecto al nivel de satisfacción de los turistas sobre el manejo del recurso hídrico en las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC del distrito de Marangani – Canchis durante el año 2018, de las cuales se precisa lo que sigue; el 70% de los turistas se mostraron poco satisfechos con el manejo del recurso hídrico (agua) que se le da en las aguas termales en el centro experimental de la Raya UNSAAC, cifras alarmantes para los intereses de la imagen del lugar y por lo que el recurso hídrico es el factor importante por el cual visitan los turistas tomando en cuenta que dichas aguas poseen propiedades curativas tipo saunas, mientras tanto el 23% de los turistas nacionales y/o extranjeros se mostraron nada satisfechos con el manejo del recurso hídrico de las aguas termales, por otro lado, solamente el 7% de los encuestados estuvieron satisfechos con el manejo del agua en la zona, y finalmente es preciso describir que no hubo casos en el que algún turista mostrara estar muy satisfecho con el manejo actual otorgado en la conservación del recurso hídrico propiamente del lugar en estudio.

k) Servicio de venta de alimentos y bebidas ubicadas en la entrada principal de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC

Tabla 21

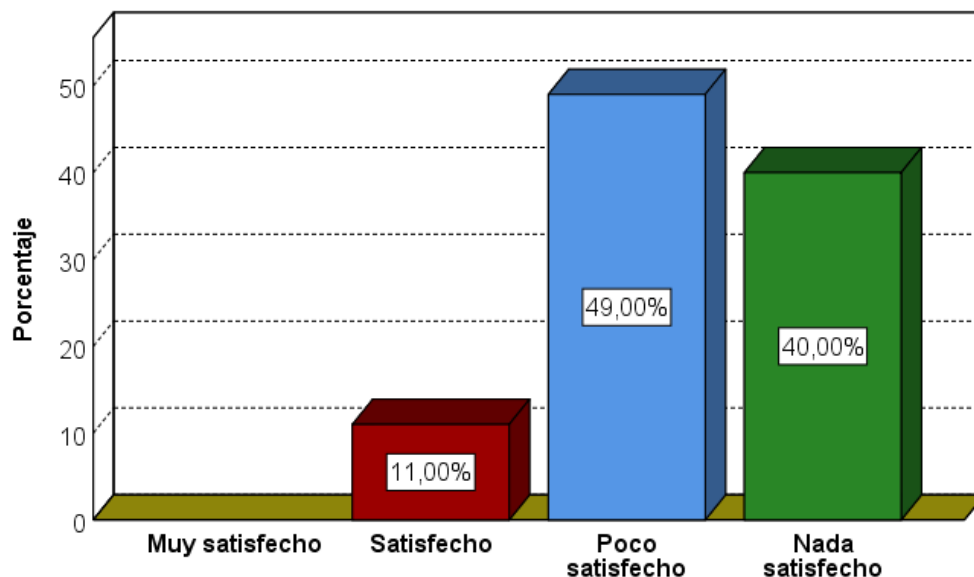
Nivel de satisfacción sobre el servicio de venta de alimentos y bebidas ubicadas en la entrada principal de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	0	0,0%	0,0%
Satisfecho	11	11,0%	11,0%
Poco satisfecho	49	49,0%	60,0%
Nada satisfecho	40	40,0%	100,0%
Total	100	100,0%	

Fuente: *Elaboración propia (SPSS v.26)*

Figura 19

Nivel de satisfacción sobre el servicio de venta de alimentos y bebidas ubicadas en la entrada principal de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.



Fuente: Elaboración propia (SPSS v.26)

Análisis e interpretación:

Considerando la información obtenida en la tabla N°21 y figura N°19 acerca del nivel de satisfacción de los turistas sobre el servicio de venta de alimentos y bebidas en las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC del distrito de Marangani – Canchis en el transcurso del año 2018, de las misma se describe y analiza lo siguiente; el 49% de los turistas se mostraron poco satisfechos con el servicio de venta de alimentos y bebidas en las instalaciones de dicho baño termal, mientras tanto el 40% de los turistas nacionales o extranjeros se mostraron nada satisfechos con la presencia de quioscos que expanden alimentos y bebidas, por otro lado, solamente el 11% de los encuestados estuvieron satisfechos con la experiencia de haber encontrado los alimentos y bebidas acorde a los paladares de los visitantes, y finalmente es preciso describir que no hubo casos en el que algún turista mostrara estar muy satisfecho con el

servicio de venta de alimentos en general en las instalaciones de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.

Resultados generales de las encuestas sobre el nivel de satisfacción del turista que visita las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC

Tabla 19

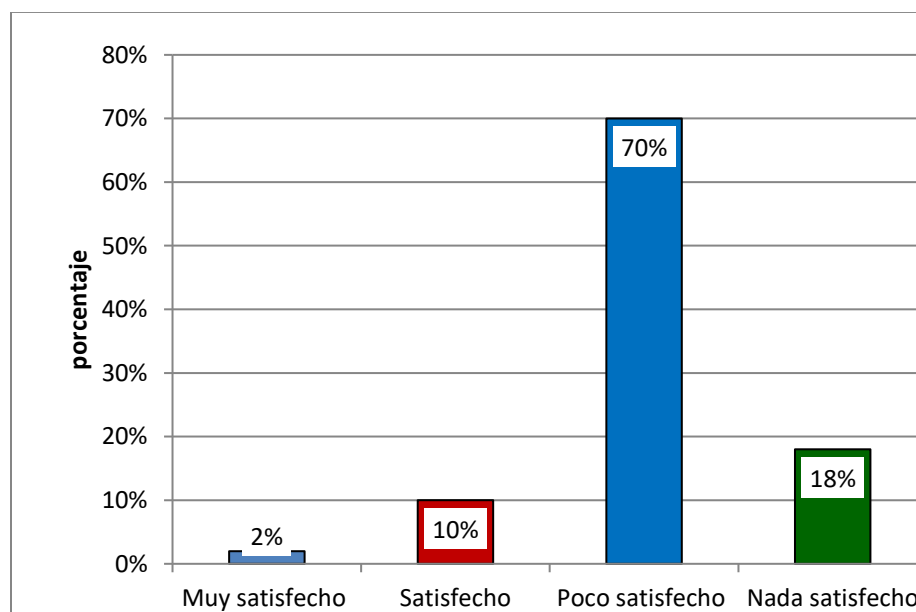
Niveles de satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles de satisfacción	Muy satisfecho	2	2,00%
	Satisfecho	10	10,00%
	Poco satisfecho	70	70,00%
	Nada satisfecho	18	18,00%
	Total	100	100,00%

Fuente: Elaboración propia (SPSS v.26)

Figura 20

Diagrama de barras para el nivel satisfacción



Análisis e interpretación:

Considerando la información obtenida en la tabla N° 19 y figura N° 20 acerca del nivel de satisfacción del turista que visita las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC del distrito de Marangani- Canchis se describe y analiza lo siguiente; el 70% de los turistas se mostraron poco satisfechos con la gestión de las aguas termales la Raya, mientras tanto el 18% de los turistas se mostraron nada satisfechos con dicha gestión, por otro lado solamente el 10% estuvieron satisfechos con la gestión de las aguas termales y finalmente el 2% se mostró muy satisfecho.

2.5.3 Prueba de la hipótesis de la investigación

Las pruebas de hipótesis son métodos estadísticos que sirven para comprobar dependencia entre variables, para el caso de la presente investigación se empleó el test de Chi2 Pearson (X^2) por ser un test que evalúa la dependencia de datos medibles en una escala nominal de las respuestas que se obtuvieron de la encuesta.

La prueba de Chi2 en estadística es una prueba derivada de la distribución de chi-cuadrado para comparar la bondad del ajuste de las distribuciones de frecuencia teórica y observada, para comparar datos nominales derivados de grupos de sujetos no emparejados.

El valor de chi2 se estima a partir de la siguiente ecuación:

$$\sum \left[\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right]$$

Tabla 20*Planteamiento de las Hipótesis de Normalidad*

Elementos	Descripción
Hipótesis Alterna (Ha)	Los datos no siguen una distribución de probabilidad normal
Hipótesis Nula (Ho)	Los datos siguen una distribución de probabilidad normal
Nivel de significancia (α)	$\alpha = 5 \% = 0.05$
Nivel de confianza (1- α)	1- $\alpha = 1 - 5 \% = 95 \%$
Decisión	Sig. > α : se acepta Ho Sig. < α : se rechaza Ho

Tabla 21*Prueba de Normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de las aguas termales	0,093	100	0,003	0,862	283	0,002
Satisfacción del turista	0,055	100	0,004	0,895	283	0,007

Fuente: *Elaboración propia (SPSS v.26)*

En la tabla N°21 se observa los valores estadísticos referente a la prueba de hipótesis para determinar si el conjunto de datos por variable tiende a una distribución conocida que vendría a ser en este caso la distribución normal, en efecto, como contraste de la hipótesis es considerado el estadístico de Kolmogórov-Smirnov, por lo que la cantidad de la muestra es mayor a 50 entrevistados. Entonces, de acuerdo al 95 % de confianza y un error del 5 % la información de la variable gestión de las aguas termales alcanzo una significancia bilateral igual 0.003, y cuyo valor es inferior a $\alpha = 0,05$ por consiguiente se opta por rechazar la hipótesis nula, por lo que el conjunto de datos de la variable no sigue una distribución normal. De la misma forma según el análisis estadístico de la prueba de normalidad, la información de la variable satisfacción del turista alcanzó un valor para la significancia bilateral igual a 0,004 por tanto dicho valor se

encuentra por debajo de $\alpha = 0,05$, con ello se deduce que la hipótesis nula se rechaza, es decir, la base de datos de la variable mencionada no tiende a una distribución normal. Por lo tanto, se optará en recurrir al análisis de los datos mediante las pruebas no paramétricas y se empleará el análisis de la prueba Chi Cuadrado para la comprobación sobre casos de relación entre las variables del estudio.

Tabla 22

Formulación de hipótesis para la Prueba Chi Cuadrado

Pasos	Denominación	Descripción
1 ^{ro}	Formulación de las hipótesis	H_0 (Hipotesis Nula): No hay relación entre las variables A B (Las variables son independientes) H_1 (Hipotesis Alternativa): Si hay relación entre las variables A B (Las variables no son independientes)
2 ^{do}	Nivel de significación	El valor del nivel de significancia es del 5 %, es decir: $\alpha = 0.05$
3 ^{ro}	Prueba estadística	Chi Cuadrado: $X^2 = \sum \left[\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right]$ f_o : Frecuencia observada f_e : Frecuencia esperada
4 ^{to}	Decisión	<ul style="list-style-type: none"> • Si: <i>Sig. Bilateral</i> es menor a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula. • Si: <i>Sig. Bilateral</i> es mayor a 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula.

2.5.7. Contrastación de las hipótesis

Contrastación de la Hipótesis General

Hipótesis alterna (H_a): La gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC influye en gran medida en la satisfacción del turista.

Hipótesis nula (H_0): La gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC no influye en gran medida en la satisfacción del turista.

Tabla 23

Pruebas de Chi-cuadrado de Pearson para gestión de las aguas termales y satisfacción del turista.

		Satisfacción del turista
Gestión de las aguas termales	chi-cuadrado	85,005
	df	3
	Sig.	0,000*

*. El estadístico de chi-cuadrado es significativo en el nivel 0,05.

Fuente: Elaboración propia (SPSS v.26)

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los resultados presentados en la tabla 23, el valor de significancia bilateral Sig.= 0,000, dato que es inferior a $\alpha= 0,05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; en consecuencia, se afirma que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión de las aguas termales y la satisfacción del turista que visita las aguas termales en el centro experimental la Raya-UNSAAC.

Contrastación de la Hipótesis Específica:

Hipótesis alterna (H_a): La mejora de la gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya-UNSAAC incrementaría la satisfacción del turista.

Hipótesis nula (H_0): La mejora de la gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya-UNSAAC no incrementaría la satisfacción del turista.

Tabla 24

Pruebas de chi-cuadrado de Pearson para mejora de la gestión de las aguas termales y satisfacción del turista.

	Satisfacción del turista	
Mejora de la Gestión de las aguas termales.	Chi-cuadrado	73,250
	Df	3
	Sig.	0,000*

*. El estadístico de chi-cuadrado es significativo en el nivel 0,05.

Fuente: Elaboración propia (SPSS v.26)

Análisis e interpretación:

En la tabla 24 se observa que el valor de significancia bilateral es Sig.= 0,000, valor que se encuentra por encima de $\alpha= 0,05$, situación que permite afirmar la aceptación de la hipótesis alterna y rechazo de la hipótesis nula. Por lo tanto, se deduce que si existe una relación estadísticamente significativa entre la mejora de la gestión de las aguas termales y satisfacción del turista.

2.6 Discusión de resultados

De acuerdo a los estudios realizado por Barrionuevo Yamil (2004) acerca de la explotación de las aguas minero termales con fines turísticos y en donde se concluyó que las fuentes de aguas termales existentes en la región tienen propiedades medicinales, se utilizan para el tratamiento de enfermedades artríticas, estomacales, hepáticas, renales y del sistema nervioso; así mismo es una nueva alternativa de turismo y por lo tanto se convierten en atractivos turísticos importantes. En tal sentido, de acuerdo a los resultados de la investigación realizada simplemente el 60% de los turistas extranjeros o nacionales acuden a las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC del distrito de Marangani – Canchis para fines de turismo de

salud; es decir, el principal motivo de visita al lugar se da por cuestiones de satisfacer el tratamiento de ciertas enfermedades o simplemente el aseo personal.

Por otro lado, se consignó el trabajo de investigación realizado por Collazos Alexia (2012) con la finalidad de demostrar que la construcción de un complejo termal de Huancahuasi fue esencial para la satisfacción de la demanda de los turistas, llegándose a la conclusión de este tipo de atractivos turísticos ofrecen las características necesarias para generar un foco de importancia para el desarrollo económico de dicha zona. En la misma dirección de análisis o contraste de los resultados de la investigación se deduce que, las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC del distrito de Marangani – Canchis cumple un rol importante para generar movimientos o ingresos económicos para la zona por intermedio de un mejoramiento de la gestión de las aguas termales en los tiempos venideros. A pesar de que el 52% de los turistas encuestados refirieron estar satisfechos con el precio de las entradas debido a la predisposición y alcance de la economía de los ciudadanos.

En el estudio de Irlanda Miluska y Herrera Albino (2000) se evaluó que los baños termales de Uyumiri-Canchis tienen propiedades medicinales y no cuentan con un adecuado servicio de hospedaje, para tales efectos, se dedujo que las aguas termales de Uyumiri tienen propiedades terapéuticas medicinales cuya fuerza motivacional puede generar demanda de turistas. El caso es muy similar para en las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC del distrito de Marangani – Canchis de acuerdo al estudio de campo realizado en el lugar no se cuentan con instalaciones de hospedaje y en su defecto algunos turistas optan por trasladarse a Sicuani y pernoctar.

Así mismo mediante la investigación realizada por Echevarría Delia y Díaz Armida (2003) se concretó demostrar que las aguas minerales de San Pedro y la Raya tienen propiedades

curativas por lo cual es factible la creación de un balneario con todas sus comodidades para los años posteriores y que la misma sea una fuente de ingreso importante de los pobladores adyacentes a la zona turística. Si bien es cierto ya se hicieron estudios en el lugar en años pasados, las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC ubicado en el distrito de Marangani – Canchis poseen propiedades curativas para la salud razón por la cual en el estudio realizado en el año 2018 un 60% de los turistas se congregan en el lugar con la finalidad de realizar un turismo de salud y así como también de diversión (natación) y aseo personal.

Finalmente, de acuerdo al estudio llevado a cabo por Orosco Junior y Baca Uriel (2010) se comprobó que el distrito de Marcapata se encuentra en un estado de pobreza por ubicarse en una zona de difícil acceso, por otro lado, el aprovechamiento del recurso de las aguas termominero medicinal genera la afluencia de visitantes tanto nacionales como extranjeros permitiendo así mejorar la vida de la población. Bajo la misma línea de análisis, las zonas aledañas o comunidades a las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC del distrito de Marangani – Canchis suelen estar considerados como poblaciones vulnerables y de extrema pobreza, por ende, entre las actividades para combatir tal situación es el aprovechamiento idóneo de las aguas termales de la Raya con una adecuada implementación y aplicación de la gestión de las aguas termales para conseguir una plena satisfacción de quienes lo visitan.

CAPITULO III

PROPUESTAS

Creación de un centro de producción para la mejora de la gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.

Introducción

Este centro de producción estaría administrado por la Unidad de Centros de Producción de Bienes y servicios de la UNSAAC siendo responsable de planificar, organizar, dirigir y ejecutar las actividades programadas, el cual empleara un planeamiento estratégico, siendo considerado mucho más que un simple proceso de previsión este planeamiento exige que se formulen metas y objetivos los cuales deben ser logrados durante un periodo específico el cual se encuentra en el proceso de planeación además incluye el conjunto de acciones y estrategias que se deben seguir con la finalidad de mejorar la gestión.

En el desarrollo del planeamiento estratégico para las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC se consideró realizar un proceso de planeación teniendo en cuenta los recursos que posee considerando las expectativas de los turistas y los colaboradores puesto que parte del éxito de la empresa es producto de la efectividad de los trabajadores.

El planeamiento estratégico les permitirá a las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC reducir riesgos futuros que surjan en el entorno, generar eficiencia al proponer objetivos concretos y señalar acciones necesarias para su cumplimiento, genera compromiso y motivación puesto que es un proceso que involucra a todos los miembros.

Objetivo de la propuesta

Mejorar la gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC a través de un planeamiento estratégico y así incrementar la satisfacción de los turistas.

- MISIÓN

Las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC brinda a nuestros visitantes una buena atención y comodidad para realizar sus actividades de descanso. Disfrutando de un ambiente de paz y tranquilidad al calor de las aguas termales y el contacto directo con los paisajes que nos rodean.

- VISIÓN

Ser reconocidos a nivel regional en la prestación de servicios de calidad con un personal capacitado en la actividad de aguas termales.

- VALORES

Los valores permiten que las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC sostenga su filosofía de servicio, forjar una buena identidad en las aguas termales.

- ✓ Responsabilidad. Es fundamental, pues expresa el significado que posee el cumplimiento de los compromisos contraídos, haciéndose responsable ante sus obligaciones, siendo capaz de responder por sus actos.
- ✓ Honestidad. Se evidencia en la expresión coherente entre lo que se piensa, se siente, se dice, día a día.
- ✓ Honradez. Se evidencia en la rectitud y coherencia entre los pensamientos y los actos.
- ✓ Dignidad. Libertad de optar de forma racional, el respeto por sí mismo y hacia los demás.
- ✓ Justicia. Reconocer, respetar y hacer valer los derechos de las personas.
- ✓ Puntualidad y cumplimiento. En las aguas termales se busca que los servicios se brinden en el horario planificado y al conocimiento de los turistas.
- ✓ Solidaridad. Es comprometerse en idea y acción con el bienestar de los otros.

Desarrollo de estrategias

Estrategia 01. Fortalecer la calidad de servicio en el personal de contacto directo con el turista, implementando un plan de capacitación para los colaboradores.

Descripción

La presente estrategia se propone con la finalidad que las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC cuente con el personal idóneo para ofrecer una apropiada atención al turista pues debido a no contar con dicho personal se vio en la necesidad de delegar estas funciones a los colaboradores del centro experimental la Raya los cuales no cuentan con conocimiento en temas de atención al turista y también hace falta personal para la atención de la venta de snacks y souvenirs.

Generándose así una gran problemática que interfiere en la satisfacción de los turistas que visitan estas aguas termales.

Actividad Técnicas para la adecuada atención al turista

Objetivo: Introducir los conocimientos correspondientes y habilidades adecuadas para brindar un servicio de calidad a los turistas que visitan las aguas termales.

Público: El personal de contacto directo con el turista que labora en las aguas termales en el centro experimental de la Raya UNSAAC.

Perfil del capacitador: El experto a cargo de dictar las presentes jornadas de capacitación deberá haber tenido experiencia profesional en puestos de trabajo de contacto directo con el turista y tener especializaciones certificadas en atención al cliente.

Jornada

- ✓ La atención al turista

Contenido

- Definición y principios de atención al cliente
- El servicio al turista
- El tiempo y la atención al turista.
- Manejo de quejas y reclamaciones

Jornada

- ✓ El trato con el turista

Contenido

- Actitudes positivas
- Potencial para el trato con los turistas
- Formación para el trato con los turistas
- La motivación para el trato con el turista
- ¿Cómo lograr turistas satisfechos?

Jornada

- ✓ Los clientes

Contenido

- Tipología de los clientes
- Situaciones difíciles

Jornada

- ✓ Técnicas de comunicación

Contenido

- La comunicación y el servicio al turista
- Los elementos del proceso de comunicación

- Habilidades en la comunicación
- Normas básicas en el uso del lenguaje
- El lenguaje verbal y no verbal
- Tipos y barreras de comunicación

Jornada

- ✓ Calidad de servicio

Contenido

- ¿Qué es calidad?
- Sistemas de calidad en el servicio
- El colaborador
- La orientación al turista
- La satisfacción del turista
- Necesidades y expectativas del turista

Requerimientos

Proyector

Papelotes y plumones

Hojas bond y lapiceros

Material de lectura para los asistentes

Cartilla de evaluación

Viáticos y pago al capacitador

Refrigerios en las jornadas

Metodología

Las técnicas aplicadas durante las presentes jornadas de capacitación serán variadas, es decir, entre exposiciones teóricas y talleres específicos, en los cuales se desarrollarán trabajos prácticos con casos reales, relacionándolos con los conocimientos adquiridos anteriormente y con el apoyo de las herramientas presentadas por el capacitador.

Presupuesto

Para ejecutar dichas capacitaciones se requerirá 18.000 mil soles

Temporalidad

Tres meses

Beneficiarios

Con la presente se busca beneficiar a los turistas que visitan las aguas termales en el centro experimental la Raya y la universidad San Antonio Abad del Cusco que es la que brinda el servicio.

Estrategia 02.

Mejorar las instalaciones de los servicios en las pozas de uso general y privadas, orientación, limpieza, estacionamiento y venta de snacks y souvenirs.

Descripción

En base a los resultados expuestos y a las respuestas dadas por los encuestados de manera espontánea, se tiene la siguiente propuesta de mejoramiento, diseñar instalaciones que brinde comodidad y satisfacción a los turistas.

Objetivo

Implementar un plan de seguridad e integridad de los turistas desde su ingreso hasta su salida de las instalaciones de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSACC.

Entidad ejecutora

Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Actividad

Mejoramiento, refacción e implementación de los servicios brindados en las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.

a) Acceso a las aguas termales

- ✓ Realizar un mantenimiento regular de la carretera no pavimentada, que no cuenta con una protección, se deteriora con mucha facilidad dificultando el ingreso de vehículos hacia las aguas termales.

b) Servicio eléctrico

- ✓ Realizar el cambio de conexiones y cableado general en todos los ambientes de las aguas termales.
- ✓ Cambiar los interruptores de luz.
- ✓ Cambiar las cajas de fuente de poder de electricidad

c) Fachada de las pozas privadas

- ✓ Reconstruir las estructuras deterioradas de las paredes
- ✓ Realizar el pintado completo de las paredes

d) Interior de las pozas privadas

- ✓ Cambiar las áreas que cuentan con material cerámico (antideslizantes)
- ✓ Colocar una cobertura de cerámica en las pozas.
- ✓ Culminar con la instalación de duchas
- ✓ Habilitar la instalación de iluminación interna.
- ✓ Cambiar ventanas (marcos, vitrales)

- ✓ Colocación de nuevas puertas con seguro interior
- ✓ Realizar el mantenimiento de los bancos ya existentes (pintar)
- e) Fachada de las piscinas generales
 - ✓ Culminar con los acabados de esta nueva construcción
 - ✓ Instalar puertas y ventanas
- f) Interior de las piscinas generales
 - ✓ Culminar con el equipamiento de los vestidores varones y mujeres (puertas, bancos)
 - ✓ Instalación de lockers
 - ✓ Colocar cerámico antideslizante al piso para evitar caídas repentinas
 - ✓ Instalación de una cobertura de cerámica en las piscinas generales
- g) Techos (compuesto por vigas de madera y calaminas)
 - ✓ Cambiar las estructuras de soporte de toda el área techada
 - ✓ Cambiar las partes del techo (calaminas) que se encuentren deterioradas
 - ✓ Realizar la limpieza de las partes que se encuentren en buen estado
- h) Duchas generales
 - ✓ Cambiar la tubería por donde discurre el agua
 - ✓ Colocar llaves para controlar el flujo de agua y a si no se desperdicie el recurso hídrico
 - ✓ Instalar una cobertura de cerámica en las paredes y piso de las duchas de uso común
 - ✓ Instalación de puertas
- i) Pisos

- ✓ Realizar la remoción y cambio de los pisos deteriorados en todos los ambientes respetando el material empleado originalmente.

j) Paredes

- ✓ Rectificar curar y resanar las áreas que se encuentren deterioradas
- ✓ Realizar el pintado de todas las paredes

k) Rejas

- ✓ Lijar y pulir todas las estructuras metálicas que forman parte del enrejado del lugar
- ✓ Realizar el mantenimiento de la pintura con el material adecuado

l) Senderos peatonales

- ✓ Mejorar el estado de los senderos peatonales, aplanarlos y que siempre este liso y sin imperfecciones.

m) Área de zona de descanso

- ✓ Implementar un lugar exclusivo para descanso y relajación
- ✓ Comprar nuevo mobiliario (bancas, perezosas)

n) Servicios higiénicos

- ✓ Construcción de un ambiente con 01 batería de servicios higiénicos varones y mujeres
- ✓ Comprar nuevo mobiliario (cerámicos para el piso y paredes, inodoros, ovalines, tachos para la basura dispensador de jabón, dispensador de papel higiénico)

o) Tachos de basura

- ✓ Comprar nuevos tachos de basura para ser ubicados en zonas adecuadas dentro de los baños termales

p) Señalización

- ✓ Diseño de un panel de bienvenida en la vía asfaltada Cusco - Puno para ayudar con la ubicación de los baños termales. (tipo B3)
- ✓ Diseño de señales de orientación e interpretación en el recorrido interno. (tipo O2)
- ✓ Diseño de señales de regulación o advertencia.
- ✓ Diseño de un panel de agradecimiento al visitante

q) Alimentos, bebidas y souvenirs

- ✓ Reemplazar los stands ya existentes por otros de madera que sean adecuados para la preparación y venta de alimentos y comidas al paso (choclo con queso, moraya con queso frito, canchacho y el cuy al horno) y snacks
- ✓ Stand de souvenirs para la adquisición de souvenirs e implementos para natación.
- ✓ Implementar mesas y sillas para los turistas

r) Estacionamiento

- ✓ Ampliar el estacionamiento ya existente.
- ✓ Delimitar el estacionamiento con piedras pintadas para mejorar su visibilidad.
- ✓ Asignar la función de vigilancia a un colaborador de las aguas termales.

s) Manejo del recurso hídrico

- ✓ Implementar un sistema de tuberías para transportar el agua desde su lugar de nacimiento hasta las pozas privadas y piscinas generales y así no disminuya la temperatura del agua en su recorrido.

t) Promoción

- ✓ Adecuada promoción y difusión por parte del personal de la universidad San Antonio Abad del Cusco.
- ✓ Videos promocionales en las redes sociales y You tube.
- ✓ Folletos promocionales en la universidad San Antonio Abad del Cusco.

Temporalidad

9 meses

Presupuesto

900.000 soles

Beneficiarios

Se busca beneficiar a los turistas que visitan las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC.

CONCLUSIONES

Primera: Los resultados de la investigación concluyen que la gestión de aguas termales en un 70% influye negativamente en la satisfacción del turista esto se ve reflejado en las encuestas ya que en su mayoría están poco satisfechos con la gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC, Pero tiene un gran potencial para que pueda servir al turismo en los años venideros si el ente encargado (UNSAAC) hace una inversión para mejorar la infraestructura de las aguas termales. Tenemos conocimiento que en la actualidad hay un proyecto para la creación de un centro de investigación que está a cargo de la escuela profesional de turismo, con la culminación de este proyecto las aguas termales tendrían un valor agregado.

Segunda: La gestión de aguas termales se desarrolla de forma precaria en los baños termales en el centro experimental la Raya UNSAAC distrito de Marangani-Canchis, por lo que, a niveles de análisis general y las mismas basadas en los resultados de la investigación, la gestión de las aguas termales es deficiente en el lugar de estudio y la situación de infraestructura actual es precaria principalmente.

Tercera: La mejora de la gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC distrito de Marangani-Canchis incrementara la satisfacción del turista, siempre y cuando la universidad mejore las instalaciones actuales, para aseverar dicha información a partir de los resultados de la presente investigación se realizó un plan de propuesta fundamentada en la mejora de la gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC y de esta forma ser aplicados en los años posteriores.

RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la universidad San Antonio Abad del Cusco a través de la facultad de Agronomía y Zootecnia mejorar la gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC distrito de Marangani-Canchis, para convertirlo en un atractivo turístico; el mercado potencial para estos baños termales sería la plana docente, alumnos de la UNSAAC y pobladores de Sicuani y el Cusco con un precio asequible y poder ser una oferta competitiva a los baños termales de Ocobamba así incrementar el ingreso económico en beneficio de la Universidad nacional San Antonio Abad del Cusco.

BIBLIOGRAFIA

- Alberto, B. M., & Javier, M. D. (2002). *Las Practicas de Recursos Humanos de Alto Compromiso: un estudio de los factores que influyen sobre su adopcion en la industria española*.
- Alma, D. C., Rosemary, M., & sandoval Recinos, F. (2007). *Investigacion: Fundamentos y Metodologia*. Mexico: Pearson Prentice Hall.
- Carmen, A. S. (2003). *"Curhoteles" Turismo de Salud*. Univesidad de Sevilla.
- Carrasco Diaz, S. (2019). *Metodologia de la Investigacion Cientifica*. Lima: San Marcos.
- Donald, L. (1986). *Manual de organizacion y administracion de tursimo*. Centrum D.I.
- Encarta. (22 de Marzo de 2011). *Corporation, Microsoft*. Recuperado el diciembre de 2019, de <https://www.businessinsider.es>
- Garcia Matas, A. (2018). *Aguas Minero Medicinales Formas de Aplicacion Indicaciones y Contraindicaciones*. Mexico: MG Grill.
- Goeldner, C., & Ritchie, B. (2011). *turismo principales practicas filosoficas*. Nueva York (EE.UU): John Wiley.
- Harol, K., & Heinz, W. (1999). *Administracion una perspectiva global*. Mc Graw Hill.
- Hurtado Leon, I., & Toro Garrido, J. (2007). *Paradigmas y metodos de investigacion en tiempos de cambios*. Caracas: Los libros del nacional.
- Idalberto, C. (1999). *Administracion de recursos Humanos*. Mc Graw Hill.
- Johans Julio, L. M. (2008). *Gestión en el Tercer Milenio, 11*. Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/v>
- Jones, & Sasser, T. (1995). *Why satisfied customer defect*. Massachusetts. USA : Harvard Businnes Review.

- Julian, P. P., & Ana, G. (17 de 08 de 2015). *Definicion .De*. Obtenido de <https://definicion.de/aguas-termales/>
- Luis Alberto, G. (08 de Marzo de 2010). *OEA- Mas Derechos para mas Gente*. Recuperado el 2019, de http://www.oas.org/sedi/pub/turismo_seguridad_s
- Manuel, C. C. (1999). *Ocio y formacion hacia la equiparacion de oportunidades mediante la educacion de ocio*. Universidad de Deusto.
- Marianela, U. V. (03 de Octubre de 2014). *Ministerio de Ganaderia y Costa Rica*. Recuperado el 2019, de <https://sfe.go.cr/QSPlanificacion/PCCI-PF-G-01%20Gu%C3%ADa%20metodo%20B3gica%20para%20la%20elaboraci%C3%B3n%20de%20la%20Planificaci%C3%B3n%20Estrat%C3%A9gica%20del%20SFE.pdf>
- Mario, B. (1995). *Realismo y Antirealismo en las Ciencias Sociales*. Gedisa.
- Martin, N. L. (2002). *La Direccion Estratejica de la Empresa*. Civitas 3ra Edicion.
- Marvin, B. (2008). *Guia Para la Elavoracion del Plan de Desarrollo Turiastico de un Territorio*. San Jose, Costa Rica: Instituto Interamericano de Cooperacion Para la Agricultura.
- Mincetur. (2011). *Ministerio de Comercio Exterior y Turismo* . Recuperado el 2019, de <https://www.mincetur.gob.pe>
- Noelia, A. V., & Antonio, F. B. (2012). *Los Establecimientos Termales Como Atractivo Turistico del Siglo XXI y Dinamizadores del Desarrollo Local*. Malaga. España: eumed Universidad de Malaga.
- Richard, G. F. (1996). *Como Medir la Satisfacion del Cliente*. Mexico: Iberoamerica.
- Stephen, R. (1999). *comportamiento organizacional*. Pearson Education.
- Westreicher, G. (07 de 08 de 2020). *economipedia* . Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

Anexos

Anexo Nro. 1 instrumento

Encuesta de satisfacción en las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC al turista

Estimado visitante: Con el propósito de evaluar la satisfacción del turista respecto a la gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC, solicitamos a usted llenar el siguiente cuestionario Gracias.

Perfil demográfico del turista (visitante)

a. Sexo

Masculino	
Femenino	

b. Edad

15 - 30 años	41 - 50 años	61 a +
31- 40 años	51- 60 años	

c. Nacionalidad

Perú	
Bolivia	
Brasil	
EE. UU	
Otros	

Características del viaje

- a. ¿Cuál ha sido su motivación para visitar las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC?

Cultural	
Turismo de salud	
Aventura	
Otros	

- b. ¿Ya había visitado las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC anteriormente?

Si	
No	

- c. ¿De dónde obtuvo la información que lo hizo decidir visitar las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC?

Internet	
Oficina de información turística	
Amigos	
Familia	
Otros	

- d. ¿En qué medio de transporte llego a visitar las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC si uso el transporte público está satisfecho con dicho servicio?

Privado	
Publico	
Otros	

¿Nivel de satisfacción del turista que visita visitar las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC?

- a. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con las instalaciones de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC? (orden, limpieza e iluminación)

Muy satisfecho	
satisfecho	
Poco satisfecho	
Nada satisfecho	

- b. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la señalización para su ubicación dentro de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC?

Muy satisfecho	
satisfecho	
Poco satisfecho	
Nada satisfecho	

- c. ¿Cuál su nivel de satisfacción con la apariencia y limpieza de los servicios higiénicos de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC?

Muy satisfecho	
satisfecho	
Poco satisfecho	
Nada satisfecho	

- d. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el mantenimiento de las instalaciones en las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC?

Muy satisfecho	
Satisfecho	
Poco satisfecho	
Nada satisfecho	

- e. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la atención del personal en las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSACC?

Muy satisfecho	
Satisfecho	
Poco satisfecho	
Nada satisfecho	

- f. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en relación a la confianza e información que transmite el personal a cargo de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSACC?

Muy satisfecho	
Satisfecho	
Poco satisfecho	
Nada satisfecho	

- g. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en relación con la vigilancia interna y externa de las aguas termales en el centro experimental Raya UNSAAC?

Muy satisfecho	
Satisfecho	
Poco satisfecho	
Nada satisfecho	

- h. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la seguridad de la infraestructura en casos de emergencia en las aguas termales en el centro experimental Raya UNSAAC?

Muy satisfecho	
satisfecho	
Poco satisfecho	
Nada satisfecho	

- i. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en relación al precio del boleto de ingreso en las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSACC?

Muy satisfecho	
satisfecho	
Poco satisfecho	
Nada satisfecho	

- j. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el manejo del recurso hídrico en las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC?

Muy satisfecho	
satisfecho	
Poco satisfecho	
Nada satisfecho	

- k. ¿Cuál es un nivel de satisfacción con el servicio de venta de alimentos y bebidas que se encuentran en la entrada principal de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC?

Muy satisfecho	
satisfecho	
Poco satisfecho	
Nada satisfecho	

Anexo Nro. 2 Panel fotográfico



Anexo Nro. 3 Matriz de consistencia.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
¿En qué medida la gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC influye en la satisfacción del turista?	Determinar en qué medida la gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC influye en la satisfacción del turista.	La gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC influye en gran medida en la satisfacción del turista.	<p>Variable Independiente: Gestión de las aguas termales</p> <p>Variable Dependiente: Satisfacción del Turista</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones • Transporte • Manejos de Recursos • Información turística • Tecnología • Cumplir lo prometido • Confiabilidad • Seguridad turística • Señalización turística • Servicios complementarios 	<p>Tipo de investigación: . Descriptiva</p> <p>Diseño . No experimental transversal</p> <p>Enfoque . Mixto (cuantitativo y cualitativo)</p> <p>Técnicas e Instrumentos . Observación directa . Revisión bibliográfica Cuestionario de preguntas Encuestas Testimonio fotográfico</p>
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	<p>Variable interviniente: Autoridades de la UNSACC</p>		
¿Cómo se desarrolla la gestión actual en las aguas termales en el Centro experimental la Raya UNSAAC?	Describir cómo se desarrolla la gestión actual en las aguas termales en el Centro experimental la Raya UNSAAC	La gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC se desarrolla de forma precaria.			
¿Cómo la gestión en las aguas termales en el Centro experimental la Raya UNSAAC influyen en la satisfacción del turista?	Demostrar como la gestión de las aguas termales en el Centro experimental la Raya UNSAAC influye en la satisfacción del turista	La gestión de las aguas termales en el Centro experimental la Raya UNSAAC influye mucho en la satisfacción del turista			

<p>¿Cómo la mejora de la gestión de las aguas termales en el Centro experimental la Raya UNSAAC incrementa la satisfacción del turista?</p>	<p>Comprobar como una mejora en la gestión de las aguas termales en el centro experimental la Raya UNSAAC incrementa la satisfacción del turista</p>	<p>La mejora de la gestión de las aguas termales en el Centro experimental la Raya UNSAAC incrementaría la satisfacción del turista.</p>			
---	--	--	--	--	--