



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



**TESIS**

**“FLUJO DE TURISTAS NACIONALES Y CALIDAD DE SERVICIOS  
EN LOS BAÑOS TERMALES DE CHIMOR, PAUCARTAMBO -  
CUSCO 2017”**

**PRESENTADO POR:**

**BR. HUGO JOEL TAPIA PERALTA**

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

**ASESOR:**

**DR. JOSE ALIPIO GONZALES RIOS**

**CUSCO- PERU**

**2017**



## AGRADECIMIENTO

A la Universidad Andina del Cusco y a los docentes de la Escuela Profesional de Turismo por haberme brindado sus conocimientos y encaminarme a ser un buen profesional y mejor persona.

A los docentes de la Escuela Profesional de Turismo por compartir sus conocimientos y por el apoyo para seguir adelante día a día.

Agradezco a mi Asesor de Tesis Dr. José Alipio Gonzáles Ríos por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como por la paciencia para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.

Y para finalizar, agradezco a todos los que fueron mis compañeros de clase de la Universidad ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral han aportado en un alto porcentaje a mis ganas de seguir adelante en mi carrera profesional.



## **DEDICATORIA**

A mis queridos padres Martha y Felipe por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo por ser un ejemplo de vida a seguir.

A mi esposa Lisbeth por sus palabras y confianza, por su amor y por brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente.

A mis hermanos Giuseppe y Víctor por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar. Y sobre todo a mis hijos Hugo y Rosa quienes han sido y son mi motivación, inspiración y felicidad.



## **PRESENTACION**

**SEÑORA DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES DE  
LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad Andina del Cusco, se presenta la tesis titulada: **FLUJO DE TURISTAS NACIONALES Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LOS BAÑOS TERMALES DE CHIMOR, PAUCARTAMBO - CUSCO**, con el objeto de optar el Título Profesional de Licenciado en Turismo.

La presente investigación ha sido elaborada basándonos en los conocimientos adquiridos dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje durante la vida universitaria esperando haber cumplido con los requisitos con el cual se debe elaborar una tesis universitaria.

La tesis tiene como objetivo general determinar el flujo de turistas nacionales y la calidad de servicios en los baños termales ubicados en el Centro Poblado de Chimor del distrito de Challabamba, provincia de Paucartambo de la Región Cusco.

Bachiller Hugo Joel TAPIA PERALTA



## RESUMEN

La presente Tesis universitaria se ha desarrollado en el ámbito de los Baños Termales de Chimor del distrito de Challabamba la provincia de Paucartambo de la Región Cusco, cuyo objetivo general fue determinar el origen del flujo de turistas nacionales y la calidad de servicios en los baños termales de Chimor, Paucartambo – Cusco.

El tipo de investigación fue cuantitativo y de nivel descriptivo - analítico, la técnica de investigación fue la encuesta y el instrumento usado fue el cuestionario aplicado a la muestra que se determinó en un número de 140 turistas nacionales con un margen de confianza del 95.5% y un margen de error del 5%.

Se determinó que el 54% de turistas nacionales visitantes a los Baños Termales de Chimor, Paucartambo – Cusco provienen de la región Cusco, y el 46% proviene de regiones del sur del país como Puno, Apurímac y Arequipa entre otros.

Así mismo se obtuvo que la percepción de los turistas nacionales sobre la calidad de servicios en los Baños termales de Chimor, Paucartambo – Cusco es de 64% insatisfactorio.

Los motivos por los cuales los turistas nacionales visitan los Baños termales de Chimor, Paucartambo – Cusco son: por motivos de relajación representado por el 46%, por motivos de vacaciones con un 43% y por motivos de salud con un 11% del total de turistas nacionales encuestados.

### PALABRAS CLAVE:

- Flujo de turistas nacionales
- Calidad de servicios.



## ABSTRACT

This university thesis has been developed in the area of the Chimor Thermal Baths of Challabamba district in the province of Paucartambo of the Cusco Region, whose general objective was to determine the origin of the flow of domestic tourists and the quality of services in the thermal baths of Chimor, Paucartambo - Cusco.

The type of research was quantitative and descriptive - analytical level, the research technique was the survey and the instrument used was the questionnaire applied to the sample that was determined in a number of 140 national tourists with a confidence interval of 95.5% and a margin of error of 5%.

It was determined that 54% of national tourists visiting the Thermal Baths of Chimor, Paucartambo - Cusco come from the Cusco region, and 46% come from regions of the south of the country such as Puno, Apurímac and Arequipa among others.

Likewise, it was obtained that the perception of the national tourists about the quality of services in the thermal baths of Chimor, Paucartambo - Cusco is 64% unsatisfactory.

The reasons why national tourists visit the thermal baths of Chimor, Paucartambo - Cusco are: for reasons of relaxation represented by 46%, for reasons of holidays with 43% and for health reasons with 11% of the total National tourists surveyed.

### KEYWORDS:

- Flow of national tourists
- Quality of services.



## INTRODUCCION

La presente tesis de investigación busca especificar el origen del flujo de turistas nacionales que visitan los baños termales de Chimor, Paucartambo – Cusco y también precisar la percepción que los turistas nacionales tienen sobre la calidad de servicios ofrecidos en este atractivo turístico.

El presente trabajo ha sido estructurado en cinco capítulos:

CAPITULO I. Contiene el planteamiento del problema de la situación actual de los Baños Termales de Chimor, se presenta también la formulación del problema, la justificación, los objetivos de la investigación y la delimitación del estudio.

CAPITULO II. Se da a conocer el Marco Teórico que contiene los antecedentes de la investigación, así como las bases teóricas, el marco conceptual, la hipótesis, las variables e indicadores.

CAPITULO III. Muestra el Diseño Metodológico conteniendo el tipo de investigación, el diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas de recolección de datos y las técnicas de procesamiento de datos.

CAPITULO IV. Está destinado a los resultados de la investigación, resultados respecto a los objetivos específicos y los resultados respecto al objetivo general.

CAPITULO V. Está compuesto por la discusión, la discusión de hallazgos más relevantes y significativos, las limitaciones del estudio, la comparación crítica con la literatura existente, las implicancias del estudio y finalmente las conclusiones, la bibliografía, los instrumentos de recolección de datos y la validación de instrumentos.



**SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO**

Aydee Flores Contreras

PRESIDENTA DEL JURADO

Lic. Nicolás Martínez Centeno

PRIMER DICTAMINANTE

Mg. Marco Carpio Sánchez

SEGUNDO DICTAMINANTE

Mg. Friné Valderrama Vizcarra

PRIMER REPLICANTE

Mg. Diana Aréstegui Aguirre

SEGUNDO REPLICANTE





**INDICE**

AGRADECIMIENTO.....II  
DEDICATORIA.....III  
PRESENTACIÓN.....IV  
RESUMEN .....V  
ABSTRACT .....VI  
INTRODUCCION.....VII

**CAPITULO I**

**PROBLEMA**

1.1 Planteamiento del problema.....1  
1.2 Formulación del problema.....2  
1.3 Justificación.....3  
1.4 Objetivos de la investigación.....4  
1.5 Delimitación del estudio.....4

**CAPITULO II**

**MARCO TEORICO**

2.1 Antecedentes de la investigación.....21  
2.2 Bases teóricas.....24  
2.3 Marco conceptual.....26  
2.4 Formulación de hipótesis.....31  
2.3 Variables.....31

**CAPITULO III**

**DISEÑO METODOLOGICO**

3.1 Tipo de investigación.....35  
3.2 Diseño de la investigación.....35  
3.3 Población y muestra.....35  
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....36  
3.4 Técnicas de procesamiento de datos.....37



**CAPITULO IV**

**RESULTADOS DE LA INVESTIGACION**

4.1 Perfil del turista nacional.....38  
4.2 Flujo de turistas nacionales.....41  
4.3 Calidad de servicios.....44  
4.4 Motivo de visita.....49  
4.5 Percepción del turista.....50

**CAPITULO V**

**DISCUSION**

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.....54  
5.2 Limitaciones de estudio.....55  
5.3 Comparación crítica con la literatura existente .....56  
5.4 Implicancias de estudio.....58  
6 Propuestas a los Baños Termales de Chimor.....59  
6.1 Propuesta N° 1 Promoción y marketing para los Baños Termales de  
Chimor.....59  
6.2 Propuesta N° 2 Capacitación y concientización sobre atención y buen trato al turista,  
y prestación de servicios dirigida a los pobladores del Centro Poblado de Chimor.....60  
6.3 Propuesta N° 3 Implementación y mejoramiento de servicios turísticos e  
infraestructura en los Baños Termales de Chimor.....62  
Conclusiones.....64  
Sugerencias.....65  
Bibliografía.....66  
ANEXOS.....67  
Matriz de Consistencia.....68  
Encuesta.....70  
Informe de Análisis.....72  
Mapa Turístico.....73



**INDICE DE TABLAS**

Tabla N° 1: Distancias.....9

Tabla N° 2: Modelo Servqual .....26

Tabla N° 3: Operacionalización de Variables .....32

Tabla N° 4: Edad del turista nacional.....38

Tabla N° 5: Distribución de turistas nacionales por región de procedencia.....40

Tabla N° 6: Distribución de turistas nacionales según ocupación .....41

Tabla N° 7: Distribución de turistas nacionales según medio de información.....41

Tabla N° 8: Distribución de turistas nacionales según noches de pernocte.....42

Tabla N° 9: Veces que el turista nacional ha visitado los Baños Termales de Chimor..43

Tabla N° 10: Sensación del turista nacional sobre el Control de Ingreso.....44

Tabla N° 11: Sensación del turista nacional sobre las piscinas.....45

Tabla N° 12: Sensación del turista nacional sobre los Servicios Higiénicos.....45

Tabla N° 13: Sensación del turista nacional sobre los vestidores.....46

Tabla N° 14: Sensación del turista nacional sobre la calidad de las duchas.....47

Tabla N° 15: Sensación del turista nacional sobre las áreas de esparcimiento y recreación .....47

Tabla N° 16: Sensación del turista nacional sobre los servicios recibidos.....48

Tabla N° 17: Motivo por el cual el turista nacional visitó los Baños Termales de Chimor.....49

Tabla N° 18: Percepción del turista nacional sobre la tarifa de ingreso.....50

Tabla N° 19: Percepción del turista nacional sobre la señalización.....51

Tabla N° 20: Percepción del turista nacional sobre el clima de seguridad.....51

Tabla N° 21: Percepción del turista nacional sobre información.....52

Tabla N° 22: Similitudes y diferencias de tesis universitarias.....56



## INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 1: Edad de Turistas Nacionales.....	39
Gráfico N° 2: Género de Turistas Nacionales.....	39
Gráfico N° 3: Distribución de turistas nacionales según medio de información.....	42
Gráfico N° 4: Distribución de turistas nacionales según noches de pernocte.....	43
Gráfico N° 5: Sensación del turista nacional sobre los servicios recibidos.....	48
Gráfico N° 6: Motivo por el cual el turista nacional visitó los Baños Termales de Chimor.....	49
Gráfico N° 7: Percepción del turista nacional sobre el clima de seguridad.....	52



## INDICE DE IMÁGENES

Imagen N° 1: Municipalidad del Centro Poblado de Chimor.....	6
Imagen N° 2: Carretera hacia los Baños Termales de Chimor por la ruta Cusco – Calca – Amparaes – C.P. Chimor.....	8
Imagen N° 3: Vista Satelital del C.P. Chimor y las carreteras que lo conectan con otros pueblos.....	9
Imagen N° 4: Carretera que une el C.P. Chimor con los Baños Termales de Chimor.....	11
Imagen N° 5: Vista panorámica de los Baños Termales de Chimor.....	11
Imagen N° 6: Rio Cahuay.....	12
Imagen N° 7: Vista del Control de Ingreso a los Baños Termales de Chimor.....	12
Imagen N° 8: Vista del Letrero con la Tarifa de Ingreso a los Baños Termales de Chimor.....	13
Imagen N° 9: Vista Parcial de las Piscinas de los Baños Termales de Chimor.....	13
Imagen N° 10: Manantial de Agua de los Baños Termales de Chimor.....	14
Imagen N° 11: Puente de Acceso a los Baños Termales de Chimor.....	14
Imagen N° 12: Piscina N° 1.....	15
Imagen N° 13: Piscina N° 2.....	15
Imagen N° 14: Piscina N° 3.....	16.
Imagen N° 15: Piscina N° 4.....	16
Imagen N° 16: Piscina N° 5.....	17
Imagen N° 17: Servicios Higiénicos.....	17
Imagen N° 18: Vestidores.....	18
Imagen N° 19: Interior de Vestidores.....	19
Imagen N° 20: Duchas.....	19
Imagen N° 21: Áreas de Esparcimiento.....	20



## INDICE DE MAPAS

Mapa N° 1: Mapa político de la Provincia de Paucartambo.....	4
Mapa N° 2: Mapa del Distrito de Challabamba.....	6



## CAPITULO I

### PROBLEMA

#### 1.1 Planteamiento del problema

Las fuentes termales vienen siendo utilizadas por la humanidad desde épocas muy antiguas, la Cultura Romana fue una de las civilizaciones que más las utilizó, teniendo evidencia de ello en España como las Termas de: Muiño das Veigas (Ourense), Outariz (Ourense), A Chavasqueira (Ourense), Lago termal de Alhama de Aragón (Zaragoza), Pozas de Arnedillo (La Rioja), La Fontcalda (Tarragona), Balneario Archena (Murcia), Balneario de Mondariz (Pontevedra), Balneario de Alhama de Granada; y principalmente en Italia en la Región de La Toscana donde se encuentran alrededor de 24 estaciones termales destinadas al turismo.

Asimismo, en América se encuentra una infinidad de Baños Termales tales como los Baños Termales del Arenal (Costa Rica), Termas de Rio Hondo (Argentina), Aguas Termales de Hidalgo (México), Aguas Termales de Risaralda (Colombia), Termas Geométricas (Chile) por mencionar algunas.

En el Perú, el vestigio de uso más antiguo conocido de fuentes termales son los Baños del Inca en Cajamarca, aunque evidencias históricas indican que hubo aprovechamiento de recursos termal desde tiempos pre-incas (MINCETUR, 2005).

El recurso natural en el Perú se encuentra distribuido de manera amplia, prácticamente contamos con fuentes termales en todas las regiones del país. Las fuentes termales en Perú constituyen un invaluable recurso desde el punto de vista económico y sobre todo turístico, por ejemplo, encontramos: Baños Termales de Yura (Arequipa), Chancos (Ancash), Cconoc (Apurímac), Baños Termales de Huancahuasi (Lima) entre otros.



El Cusco es un destino turístico que ofrece una gran variedad de opciones al viajero y los Baños Termales son clave para quienes buscan de unas vacaciones de placer, relajantes y saludables.

La región Cusco cuenta con diversos Baños Termales como lo son: Baños Termales de La Raya (Canchis), Baños Termales de Lares (Calca), Baños Termales de Cocalmayo (Santa Teresa), Baños Termales de Aguas Calientes (Urubamba), Baños Termales de Minas Moqo (Calca), Baños Termales de Machacancha (Calca), Baños Termales de Yaurisque (Paruro), Baños Termales de Marcapata (Quispicanchis).

En lo que respecta a turistas, los Baños Termales de Chimor reciben pocas visitas de lunes a viernes en cambio los sábados, domingos y feriados se incrementan los visitantes a los baños termales, esto posiblemente debido a la poca difusión de este atractivo natural, así como la dificultad de acceso debido a la distancia de la ciudad del Cusco a Paucartambo y de esta a la Comunidad de Chimor.

El bajo flujo turístico en los baños termales de Chimor es a causa de la lejanía del atractivo turístico con respecto a las ciudades de Cusco y Paucartambo, el escaso transporte público de combis o buses al Centro Poblado de Chimor, la limitada infraestructura turística en el Centro Poblado de Chimor y finalmente el poco marketing del atractivo natural.

De persistir esta situación estos Baños Termales continuarán siendo poco visitados, pese a tener buenas condiciones naturales y sociales como: clima, paisaje, calidad del agua, plantas naturales, fauna nativa, población rural con costumbres y tradiciones, donde el turista podría descansar, pernoctar y tener como consecuencia la diversificación turística en la Región Cusco.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es el origen del flujo de turistas nacionales y la calidad de servicios en los baños termales de Chimor, Paucartambo – Cusco?





### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuáles son los motivos por los que los turistas nacionales visitan los baños termales de Chimor, Paucartambo – Cusco?

¿Cuál es la percepción del turista nacional sobre la calidad de servicio recibido en los baños termales de Chimor, Paucartambo – Cusco?

## **1.3 Justificación**

### **1.3.1 Conveniencia**

El estudio es conveniente porque los resultados servirán como base para que la Municipalidad Distrital de Challabamba promueva un plan de marketing para los Baños Termales de Chimor y además tenga la visión enfocada en realizar turismo rural orientado a la salud en relación a la búsqueda de la diversificación del producto turístico.

### **1.3.2 Relevancia social**

Los beneficiarios directos del presente estudio son los pobladores del Centro Poblado de Chimor, ya que con el aprovechamiento de los baños termales podrán acceder a nuevos ingresos adicionales para mejorar su economía con la prestación de servicios como alojamientos y restaurantes.

### **1.3.3 Implicancias prácticas**

Los resultados de la investigación contribuyeron en la publicidad y marketing de los baños termales de Chimor dado que con el pasar del tiempo la demanda turística está en crecimiento por conocer nuevas opciones de turismo.

### **1.3.4 Valor teórico**

Los conocimientos son los resultados del estudio del flujo de turistas nacionales y la calidad de servicios en los baños termales de Chimor. Se podrá sugerir realizar el turismo rural en viviendas de los pobladores de Chimor, usando estas para recibir a los turistas para el pernocte.

### **1.3.5 Utilidad metodológica**

La utilización de técnicas e instrumentos de recolección de datos estarán expuestos a ser utilizados posteriormente para otros estudios relacionados a los baños termales orientados al turismo de salud.

## 1.4 Objetivos de la investigación

### 1.4.1 Objetivo general

Determinar el origen del flujo de turistas nacionales y la calidad de servicios en los baños termales de Chimor, Paucartambo - Cusco.

### 1.4.2 Objetivos específicos

Identificar los motivos por los que los turistas nacionales visitan los baños termales de Chimor, Paucartambo - Cusco.

Medir el grado de percepción de turistas nacionales sobre servicio recibido en los baños termales de Chimor, Paucartambo – Cusco.

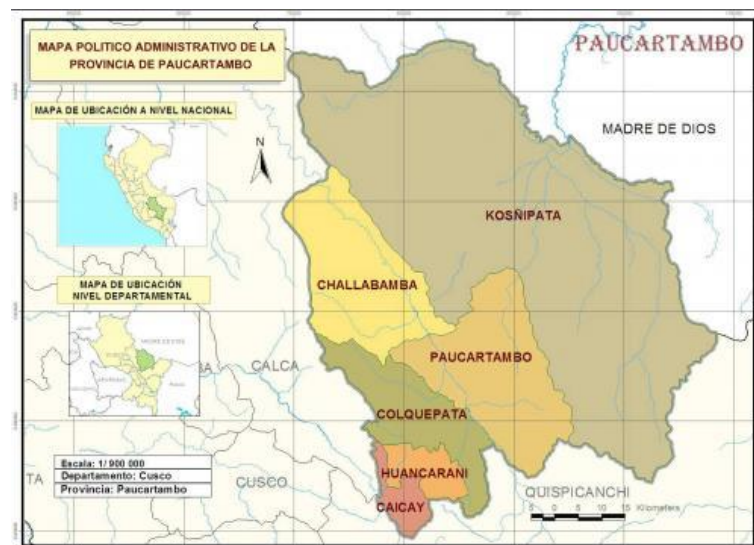
## 1.5 Delimitación del estudio

### 1.5.1 Delimitación espacial

El presente trabajo de investigación tiene como lugar de estudio los baños termales de Chimor, ubicados en el Centro Poblado de Chimor del distrito de Challabamba de la Provincia de Paucartambo de la región del Cusco.

Según el (PDCPP, 2016) La provincia de Paucartambo tiene una superficie de 6,295.01 Km<sup>2</sup>, sub dividida en 6 distritos, cuenta en total con 83 centros poblados, constituidos por 6 pueblos (capitales distritales), 71 caseríos, 5 anexos y una unidad agropecuaria.

### Mapa N° 1: Mapa político de la Provincia de Paucartambo



Fuente: Plan de Desarrollo Concertado de la Provincia de Paucartambo - 2016



El Mapa N° 1 nos muestra el Mapa Político de la Provincia de Paucartambo con sus 6 distritos que son: Paucartambo, Challabamba, Colquepata, Huancarani, Caicay y Kosñipata; limita por el norte con la Provincia de La Convención y la Región Madre de Dios, por el sur con la Provincia de Quispicanchis, por el este con la Región Madre de Dios y la Provincia de Quispicanchis; y por el oeste con la Provincia de Calca.

#### **1.5.1.1 Ubicación geográfica del Centro Poblado de Chimor. -**

Según definición de (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 1997) un Centro Poblado: “Es todo lugar del territorio nacional identificado mediante un nombre y habitado con ánimo de permanencia, por lo general, por varias familias o, por excepción, por una sola familia o una sola persona. Las viviendas pueden hallarse agrupadas de manera contigua formando manzanas, calles y plazas, como en el caso de los pueblos y ciudades, semi-dispersos, como una pequeña agrupación de viviendas contiguas, como es el caso de algunos caseríos, rancherías, anexos, etc. o, hallarse totalmente dispersos, como por ejemplo las viviendas de los agricultores en las zonas agropecuarias. Para efectos de la actualización de centros poblados, enmarcado dentro del Proyecto de Caracterización de la Población Retornante, se ha establecido dos tipos de centros poblados denominados centro poblado mayor y centro poblado menor.

Centro Poblado Mayor. - Es aquel en donde se encuentra la sede de las autoridades de gobierno (Gobernador y Tenientes Gobernadores), autoridades locales (Alcalde Distrital, Alcaldes de Centros Poblados Menores, Agente Municipal) o comunales (Presidente de la Comunidad Campesina o Nativa). La jurisdicción de un centro poblado mayor puede comprender 1 o más centros poblados menores.

Centro Poblado Menor. - Es aquel que se encuentra en el ámbito territorial de la jurisdicción de las autoridades. (Tenientes Gobernadores, Alcaldes Menores, Agente Municipal y Presidente de la Comunidad Campesina o Nativa)”.

Chimor es un Centro Poblado perteneciente al distrito de Challabamba de la Provincia de Paucartambo, ubicado en la margen izquierda del Río Mapacho a 3096 m.s.n.m en la región natural Sierra y en la Eco Región

Quechua o Templada, cuya categoría es la de caserío, sus coordenadas geográficas son  $13^{\circ} 0' 21''$  S latitud sur y  $71^{\circ} 49' 46''$  O longitud oeste.

### Mapa N° 2: Mapa del Distrito de Challabamba



Fuente: Plan de Desarrollo Concertado de la Provincia de Paucartambo – 2016

En el Mapa N° 2 se observa el Mapa del distrito de Challabamba, de acuerdo al (PDCPP, 2016), cuenta con 16 Centros Poblados de los cuales solo la capital del distrito tiene el rango de Pueblo (Challabamba) y es de característica urbana, de los restantes, 14 son considerados caseríos: Otocani, Parobamba, Chimor, Solan, Bom Bom, Lambrampata, Mecllaypata, Majopata, Jajahuana, Inquipata, Kurpo, Parcco, Sunchubamba y Jailo; y uno es un anexo, Yuractoruyoc.

### Imagen N° 1: Municipalidad del Centro Poblado de Chimor



Fuente: Propia

En la Imagen N° 1 vemos la municipalidad del Centro Poblado de Chimor ubicado en la plaza del mismo, es una construcción de material rústico (Adobe) de dos niveles que



cuenta con un balcón de madera tallada, se encuentra en buen estado de mantenimiento, es la sede principal del pueblo, en este lugar se realizan las asambleas de las autoridades del Centro Poblado de Chimor, en cambio las asambleas generales del pueblo se realizan en el salón comunal ubicado a espaldas de la Municipalidad.

#### 1.5.1.2 Servicios básicos

El Centro Poblado de Chimor por su ubicación geográfica cuenta con escasos, limitados e insuficientes servicios básicos los cuales se detallan a continuación:

- Electricidad. - Cuenta con una conexión proveniente del distrito de Amparaes – Calca, las viviendas cuentan con electrificación, pero este pueblo no cuenta con alumbrado público.
- Agua. - Cuenta con conexiones provenientes de reservorio de agua.
- Desagüe. - Cuenta actualmente con conexiones parciales.
- Teléfono. - No existe señal de teléfono de ninguna empresa salvo la existencia de un teléfono público Satelital ubicado en la Plaza del Centro Poblado cuyo número es 084 – 812621.
- Salud. - Cuenta actualmente con una Posta de Salud piloto ubicado en la Plaza del Centro Poblado.
- Educación. - Se encuentran la I.E.I N° 286 Niño Manuelito (Inicial) y la I.E. N° 50427 José Antonio Encinas (Primaria y Secundaria).

#### 1.5.1.3 Vías de acceso

El acceso al Centro Poblado de Chimor se da por tres rutas:

Ruta 1: Cusco - Huancarani – Paucartambo – Challabamba – C.P. Chimor, de aquí se pueden elegir dos trochas carrozables hacia el centro poblado de Challabamba, estas trochas se diferencian por sus distancias de recorrido que llevan. La primera recorre menos distancia y cruza por medio del derrumbe de Qollpaqaqa. La segunda, que lleva más tiempo de recorrido, es la vía que conecta el distrito de Paucartambo con Acjanaco, en cierto tramo de esta vía se toma el desvío hacia el centro poblado de Challabamba, a partir del cual la trocha se extiende a lo

largo de la margen izquierda de la cuenca del Mapacho, llegando hasta la comunidad campesina de Otocani.

Ruta 2: Cusco – Colquepata – Paucartambo – Challabamba – C.P. Chimor. La continuación es la misma que en la ruta 1.

Ruta 3: Cusco - Calca – Amparaes – C.P. Chimor. Esta ruta conecta de forma directa a los valles interandinos de Calca con la cuenca del Río Mapacho.

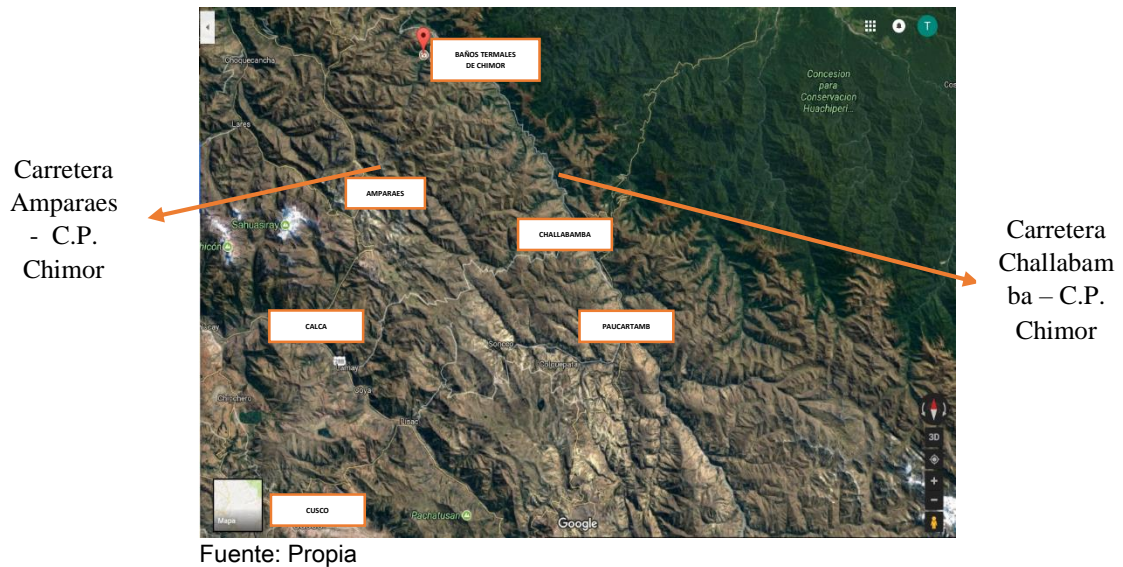
**Imagen N° 2: Carretera hacia los Baños Termales de Chimor por la ruta Cusco – Calca – Amparaes – C.P. Chimor**



Fuente: Propia

La Imagen N° 2 corresponde a la ruta que se usó para la elaboración de la presente tesis, la Ruta N° 3 (Cusco - Calca – Amparaes – C.P. Chimor) debido a que esta ruta es más eficiente que la Ruta N° 1 o que la Ruta N° 2 descritas anteriormente, ya que implica usar menos tiempo y ahorrar combustible para llegar al atractivo turístico, además la carretera afirmada en el tramo Amparaes – C.P. Chimor se encuentra en mejor estado que el tramo Challabamba – C.P. Chimor. Esta carretera en su punto más alto se encuentra a 3987 m.s.n.m. a lo largo de esta se encuentra diversidad de flora representada por plantas como lambran, aliso, nigua, q'era q'era; también fauna como alpaca, oveja, águila, zorro.

**Imagen N° 3: Vista Satelital del C.P. Chimor y las carreteras que lo conectan a otros pueblos.**



Fuente: Propia

La Imagen N° 3 nos muestra la vista satelital de la ubicación del Centro Poblado de Chimor y de los Baños Termales de Chimor, del mismo modo se puede apreciar la carretera que conecta este centro poblado con la localidad de Amparaes – Calca y del otro lado la carretera que se dirige al pueblo de Challabamba – Paucartambo. También se observa la trocha carrozable que une el C.P. de Chimor y los Baños Termales de Chimor.

**1.5.1.4 Distancias**

**Tabla N° 1: Distancias**

Ruta	Distancia	Tiempo
Cusco - Paucartambo	107.5 Km	2h
Paucartambo - Challabamba	16.4 Km	31m
Challabamba - C.P. Chimor	38 Km	2h 30m
Cusco – Calca	51 Km	1h
Calca – Amparaes	56.6 Km	1h 30m
Amparaes – C.P. Chimor	33.4 Km	1h 30m
C.P. Chimor – B. T. Chimor	4.2 Km	15 m

Fuente: Elaboración Propia

**1.5.1.5 Autoridades**

En el Centro Poblado de Chimor las autoridades se eligen mediante Asamblea general del pueblo presidida por sus autoridades.

En la actualidad las autoridades que representan al Centro Poblado de Chimor son el Alcalde y el Presidente de la Comunidad.



#### 1.5.1.6 Población

El empadronamiento en el Centro Poblado de Chimor arroja un resultado de 96 familias empadronadas y un aproximado de 300 pobladores entre varones y mujeres, adultos y menores de edad.

#### 1.5.1.7 Actividad económica

El Centro Poblado de Chimor lidera el desarrollo artesanal en el distrito de Challabamba, ya que por el piso ecológico en el que se encuentra ubicado le permite contar con plantas tintóreas que le han dado la exclusividad en la producción de textiles, estos textiles son comercializados en los mercados de Calca y Písaq.

Otro sector de la población se dedica a la agricultura con el sembrío de maíz y papa; así como la fruticultura con el sembrío de granadillas.

#### 1.5.1.8 Festividades

Como en toda población, el Centro Poblado de Chimor celebra fiestas costumbristas y tradicionales que son:

- Aniversario del Centro Poblado de Chimor : 06 de agosto.
- Fiesta Patronal (Patrón Santiago) : 25 de julio.

#### 1.5.1.9 Tipología de vivienda

En el Centro Poblado de Chimor se encuentran los siguientes tipos de vivienda:

- Vivienda Familiar. - Son construidas con material rústico (Adobe) y en otros casos construidos con una mezcla de piedra y barro que no exceden los dos niveles en ambos casos.
- Vivienda Pecuaria. - Las edificaciones constituyen unidades dispersas, que se constituyen de manera progresiva en torno a un espacio corral; el área ganado (vacuno, ovino, ambos) espacio que es limitado generalmente por un cerco de piedra para ejercer el control sobre los animales.
- Vivienda Agropecuaria. - Se organiza incorporando actividades agrícolas y pecuarias complementarias a la vivienda, no presentan esa característica de la anterior dispersión, estando estas más concentradas.



#### 1.5.1.10 Baños Termales de Chimor

**Imagen N° 4: Carretera que une el C.P. Chimor con los Baños Termales de Chimor**



Fuente: Propia

Una vez que el visitante se encuentra en el Centro Poblado de Chimor se toma la trocha carrozable que une este Centro Poblado con los Baños Termales de Chimor (Imagen N° 4) el tramo es de 4,2 Km y toma 15 minutos en llegar al destino.

**Imagen N° 5: Vista panorámica de los Baños Termales de Chimor**



Fuente: Propia

La Imagen N° 5 muestra los Baños Termales de Chimor en un contexto de paisaje natural con vegetación frondosa de las montañas que rodean este atractivo turístico, del mismo modo se observa en la vista fotográfica la distribución de los servicios en las instalaciones

como son: el control de ingreso, Cinco piscinas, cuatro vestidores, dos servicios higiénicos, áreas de esparcimiento y recreación.

### Imagen N° 6: Rio Cahuay



Fuente: Propia

El rio Cahuay (Imagen N° 6) se encuentra contiguo a los Baños Termales de Chimor sus aguas cristalinas desembocan en el Río Mapacho.

### Imagen N° 7: Vista del Control de Ingreso a los Baños Termales de Chimor



Fuente: Propia

En la Imagen N° 7 podemos ver el Control de Ingreso a los Baños Termales de Chimor que consta de una construcción de palos de madera con techo de calamina con una altura

de 1.65, en cuyo interior se encuentra una silla y una mesa en la cual se realiza la venta de tickets de entrada a los baños termales.

**Imagen N° 8: Vista del Letrero con la Tarifa de Ingreso a los Baños Termales de Chimor**



Fuente: Propia

La Imagen N° 8 muestra el letrero ubicado junto al control de ingreso que contiene la tarifa de ingreso a los Baños Termales de Chimor que es de S/.2.00 nuevos soles para adultos y S/.1.00 Nuevo Sol para menores.

**Imagen N° 9: Vista Parcial de las Piscinas de los Baños Termales de Chimor**



Fuente: Propia

La Imagen N° 9 muestra la vista parcial de las piscinas de los Baños Termales de Chimor

el cual cuenta con cinco pozas o piscinas destinadas al disfrute de los turistas visitantes de este atractivo.

**Imagen N° 10: Manantial de Agua de los Baños Termales de Chimor**



Fuente: Propia

La Imagen N° 10 nos muestra el Manantial de Agua de los Baños Termales de Chimor que se encuentra en la montaña adyacente a estos baños termales, la temperatura en esta zona varía entre 46° C y 53° C.

**Imagen N° 11: Puente de Acceso a los Baños Termales de Chimor**



Fuente: Propia

Luego de pasar por el Control de Ingreso a los Baños Termales de Chimor accedemos a un puente colgante (Imagen N° 11) hecho con armazón metálico y piso de madera, este

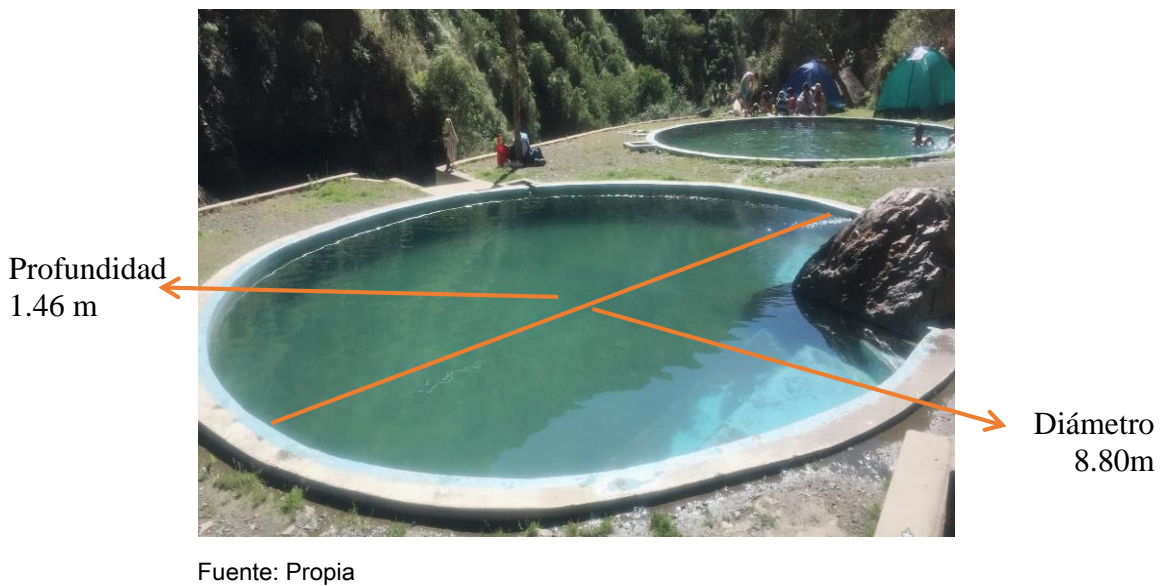
se usa para poder cruzar a través del Rio Cahuay, lo que le da un toque más de atractivo a estos baños termales. El puente mide un aproximado de 10m de largo por 3m de ancho.

**Imagen N° 12: Piscina N° 1**



La piscina N° 1 (Imagen N° 12) es la más pequeña de los Baños Termales de Chimor, es circular, tiene un diámetro de 4.34 metros y una profundidad de 1.26 m. la temperatura del agua en esta poza tiene un promedio de 27° C.

**Imagen N° 13: Piscina N° 2**



La piscina N° 2 (Imagen N° 13) es una poza de forma circular que tiene un diámetro de .8.80 m. y una profundidad de 1.46 m. las aguas de esta tienen una temperatura promedio de 41° C.

**Imagen N° 14: Piscina N° 3**



Fuente: Propia

La piscina N° 3 (Imagen N° 14) es una poza de forma circular con similares dimensiones que la piscina N° 2 con un diámetro de 9.20 m y una profundidad de 1.47 m. la temperatura promedio en esta piscina es de 39° C.

**Imagen N° 15: Piscina N° 4**



Fuente: Propia

La piscina N° 4 (Imagen N° 15) es una poza de forma ovoide y cuenta con gradería en el fondo, sus medidas son 12.5 m de largo por 7 m de ancho con una profundidad de 77 cm

en la parte más baja y 1.41 m en la parte más honda. Su temperatura promedio es de 34° C.

**Imagen N° 16: Piscina N° 5**



Fuente: Propia

La piscina N° 5 (Imagen N° 16) es una poza de forma cuadrilátera también cuenta con gradería en el fondo, sus medidas son 7.64 m de largo por 7.57 m de ancho con una profundidad de 1.48 m. la temperatura promedio de sus aguas es de 33° C.

**Imagen N° 17: Servicios Higiénicos**



Fuente: Propia

La imagen N° 17 muestra los servicios higiénicos de los Baños Termales de Chimor, que son servicios higiénicos portátiles colocados de manera provisional de material de

plástico, sus medidas son 2.36 m de altura por 1.12 m de largo y 1.12 m de ancho. Reciben agua mediante tuberías de material PVC y desaguan en el río Cahuay.

### Imagen N° 18: Vestidores



Fuente: Propia

En la Imagen N° 18 se puede apreciar uno de los vestidores que tiene los Baños Terales de Chimor, son construcciones hechas con troncos de madera y paca con techos de paja utilizados por los turistas para cambiarse de ropa, así mismo se observa que estos no cuentan con puertas ni ventanas que brinden privacidad a los turistas.

La cantidad de vestidores son cuatro los cuales tienen diferentes formas y medidas que se detallan a continuación:

- Vestidor N° 1. De forma circular con diámetro interior de 3.50 m y una altura de 3.10 m.
- Vestidor N° 2. De forma circular con un diámetro de 4.23 m más un espacio triangular de 2.20 por lado y una altura de 3.40 m.
- Vestidor N° 3. De forma circular con un diámetro de 3.65 m y una altura de 4.20 m.
- Vestidor N° 4. De forma de medio círculo con un diámetro de 4.70 m y una altura de 4.20 m.



**Imagen N° 19: Interior de Vestidores**



Fuente: Propia

La Imagen N° 19 muestra el interior de los vestidores de los Baños Termales de Chimor que tiene un diámetro de 5 m y una altura de 3 m, cuenta con un banco de piedra laja y el piso empedrado.

**Imagen N° 20: Duchas**



Fuente: Propia

La Imagen N° 20 muestra las cuatro duchas de los Baños Termales de Chimor que están empotradas en pilares de cemento, se encuentran en regular estado de conservación a una altura de 2.30 m, expulsan agua proveniente del manantial con conexiones a través de tuberías. Su ubicación es adecuada ya que una está colocada contigua a las piscinas 1, 2 y 3 y la otra está junto a las piscinas 4 y 5.

### Imagen N° 21: Áreas de Esparcimiento



Fuente: Propia

Las áreas de esparcimiento y recreación (Imagen N° 21) se ubican alrededor de todas las piscinas, cuenta con superficies de tierra, pasto y roca y es utilizado por los turistas para acampar e ingerir sus alimentos.

#### 1.5.1.11 Composición química del agua

Se realizó el análisis físico químico del agua de los Baños Termales de Chimor en los Laboratorios de la Facultad de Ciencias Químicas, Físicas y Matemáticas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, cuyo resultado es el siguiente:

Se encontraron elementos como: Calcio, Magnesio, Sodio, Potasio, Hierro, Aluminio, Cobre, Manganeso, Zinc, Plomo, Cloruros, Sulfatos y Bicarbonatos.

#### 1.5.2 Delimitación temporal. -

El presente trabajo de investigación se realizó por un período de seis (06) meses que comprendió entre los meses de febrero y julio 2017.



## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

Hecha la revisión bibliográfica, se ha encontrado los antecedentes de estudio siguientes:

##### 2.1.1 Antecedentes locales

**2.1.1.1** Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Turismo presentado en la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Andina del Cusco:

TITULO :

“MOTIVACIÓN DE LOS TURISTAS Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LOS BAÑOS TERMALES DE LARES – CUSCO”  
- 2011”

AUTOR :

Bachiller Vizcardo Carmona Raquel Cecilia

CONCLUSIONES:

Se ha verificado estadísticamente con el coeficiente de Pearson que existe una correlación no significativa entre el interés de la motivación de los turistas y la calidad de servicio que recibe en los baños de aguas termales de Lares por cuanto, la correlación es igual a 0,213 y el nivel de significancia es de 0,129. De acuerdo a la prueba de chi cuadrado se encontró que tampoco tiene significancia.

El 100% de los turistas que llegan a los baños termales de Lares, reconocen que es beneficioso al sistema nervioso y ayuda a desestresarse.

Se ha evidenciado que el motivo de los turistas a los baños termales de Lares, es por ocio en el 75% de visitantes extranjeros.



Se ha verificado que existe incremento en el flujo turístico a los baños termales de Lares el 75% entre los meses de enero a marzo del 2011, respecto al año 2010 que fue de 51%.

El 36% de los visitantes a los baños de aguas termales de lares, consideran que alivian a las enfermedades reumáticas. El 29% reconoce que alivia las enfermedades de la piel, mientras que el 26% acepta que alivia las enfermedades artríticas, por tanto, se confirma que estos baños tienen propiedades curativas.

#### **2.1.1.2 Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Turismo**

presentado en la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Andina del Cusco:

TITULO :

“FLUJO DE TURISTAS EXTRANJEROS Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LOS BAÑOS TERMALES DE COCALMAYO, CUSCO 2016”

AUTOR :

Bachiller Sifuentes Ortega Diego Armando

CONCLUSIONES:

El diagnóstico situacional permitió conocer que el flujo de turistas extranjeros y la calidad de servicios en los baños termales de Cocalmayo son buenos.

El flujo turístico es positivo ya que las encuestas demuestran que las agencias de viajes (47%) y el informe de amigos (30%) son los principales promotores de visita y medios de información para visitar los baños termales de Cocalmayo, por tal motivo hace propicio que el flujo de turistas sea bueno (77%). El tiempo de permanencia de los turistas extranjeros en los baños son de dos horas a más (70%) mientras que el 100% de turistas pernoctan una noche en los baños termales o destinos parciales y los principales motivos de visita a los baños termales de Cocalmayo son por relax (63%) y vacaciones (37%).

El resultado global de la calidad de servicios es positiva según el resultado de la investigación puesto que el 86% se sintieron satisfechos por los servicios recibidos y el 14% no estuvieron satisfechos mientras



que el 98% se sintieron satisfechos por haber elegido ir a las aguas termales de Cocalmayo (el 98% es la suma de los turistas extranjeros que se sintieron satisfechos y muy satisfechos).

**2.1.1.3** Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Turismo presentado en la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco:

TITULO :

“LAS AGUAS TERMO MINEROMEDICINALES DE MARCAPATA PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO DE SALUD – 2010”

AUTOR :

Bachiller Orosco Gutiérrez Junior Alberto

Bachiller Baca Fuentes Uriel Nelson

CONCLUSIONES:

De acuerdo al diagnóstico situacional realizado en el presente trabajo de investigación se pudo comprobar que el distrito de Marcapata se encuentra en un estado de pobreza por ubicarse hasta hace un tiempo atrás en una zona de difícil acceso, sin embargo, la construcción de la carretera interoceánica permitió reducir el tiempo de viaje, así como incrementar la actividad de comercio incrementando así el ingreso económico para la población. Por otro lado el aprovechamiento del recurso de las aguas termomedicinales genera la afluencia de visitantes tanto nacionales como extranjeros, permitiendo así mejorar el nivel de vida de la población.

El turismo de salud es una nueva modalidad que se está implementando en el mundo por las propiedades terapéuticas que poseen las aguas termomedicinales para mejorar la salud. De acuerdo a la investigación desarrollada en el presente trabajo se demuestra que las aguas Termomedicinales del distrito de Marcapata tienen extraordinarias propiedades curativas, así como uno de los más altos grados de temperatura siendo estas aguas capaces de aliviar y mejorar diversos males y dolencias que aquejan a las personas, por lo cual muchos



turistas tanto locales, nacionales y extranjeros acudirán a este lugar, haciendo así factible el desarrollo del turismo de salud en esta localidad. Según la legislación vigente en nuestro país las aguas termomedicinales corresponden a los municipios cuando estas se encuentran en su jurisdicción, los cuales deben contar con planes y programas para una mejor utilización de estas. En el presente trabajo de investigación se pudo constatar que en el municipio distrital de Marcapata no existen planes ni programas para el desarrollo del turismo de salud, siendo necesario el involucramiento de profesionales en turismo, por lo cual en el capítulo final del presente trabajo de investigación se plantean una serie de propuestas que contribuyan a la implementación de planes y programas para el desarrollo del Turismo de Salud en el distrito de Marcapata.

En resumen:

- Los estudios son de ámbito local.
- Las tesis universitarias son de tipo de investigación cuantitativo, nivel descriptivo.
- Las aguas mineromedicinales pertenecen a la categoría sitios naturales, cuyas características son la calidad y propiedades del agua, el paisaje circundante, las instalaciones y la infraestructura turística.
- Las aguas minero medicinales generan empleo y repercusión social en espacios locales, y dinamizan la economía local en distritos. El turismo atrae mano de obra joven de la agricultura.

## 2.2 Bases teóricas

Se empleará la teoría de la oferta turística y de la demanda turística que a continuación se expone:

### 2.2.1 Teoría De la oferta turística

La Oferta Turística de los baños Termales de Chimor, Paucartambo – Cusco es baja, por lo tanto, la demanda es limitada.

Según (OMT, 2008) define a la Oferta Turística como “el conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo”, es posible pensar que a menor oferta turística menor demanda turística.

Según (Quesada, 2007) existen dos tipos de oferta turística:

- La oferta turística básica: Compuesta por aquellos bienes y servicios que tienen carácter exclusivamente turístico.
- La oferta turística complementaria: Compuesta por aquellos bienes que no son exclusivos del turismo, pero que aun así son demandados por los turistas y complementan el producto turístico final. Los deportes, el comercio o carreteras son ejemplos de este tipo de oferta.

#### **2.2.1.1 Componentes de la oferta turística**

- 1) Atractivos Turísticos
- 2) Servicios y equipamientos
- 3) Industrias y sectores proveedores
- 4) Infraestructura de apoyo al turismo:
  - Físicas.
  - Comercial.
  - Recursos Humanos.
  - Recursos Financieros.

Desde el punto de vista de la economía la oferta es un conjunto de propuestas de precios que se hacen en el mercado para la venta de bienes y servicios.

#### **2.2.2 Teoría de la demanda turística**

Según (OMT, 2008) “la demanda turística se define como: el conjunto de turistas que, de forma individual o colectiva, están motivados por una serie de productos o servicios turísticos con el objetivo de cubrir sus necesidades.

Económicamente, la definimos como la cantidad de “producto turístico” que los consumidores están dispuestos a adquirir en un momento dado un precio determinado”.

Posiblemente la demanda turística de los baños Termales de Chimor se incremente con un plan estratégico impulsado por el Gobierno Local (Municipalidad distrital de Challabamba), en turismo es preferible apostar por la demanda que por la oferta.

## 2.3 Marco conceptual

### 2.3.1 Flujo turístico

Según (MINCETUR, 2014) el Flujo Turístico o Corriente Turística “es un conjunto de personas que se desplazan de un lugar a otro con fines turísticos, formando un canal continuo con características especiales que permiten la realización de actividades recreacionales”.

### 2.3.2 Calidad de servicios

Según (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) la calidad de servicio “es el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores (lo que ellos creen que las empresas de servicios deben ofrecer) y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido. Indican que a la hora de evaluar la calidad de servicio y en ausencia de criterios de carácter objetivo es necesario realizar un diagnóstico de dicho servicio a partir del análisis de las percepciones de los clientes o usuarios con relación al servicio recibido. Por ello, la calidad del servicio quedó definida como la amplitud de las diferencias o brechas que existía entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones respecto a la prestación del servicio”.

Teniendo en cuenta las conclusiones alcanzadas en sus investigaciones, desarrollaron un modelo conceptual de la calidad del servicio y diseñaron un instrumento de medida que identificaron como SERVQUAL (SERVice QUALity) para su evaluación.

**Tabla N° 2: Modelo Servqual**

<i>Dimensión</i>	<i>Descripción</i>
<i>Elementos Tangibles</i>	Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para comunicaciones
<i>Confiabilidad</i>	Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza
<i>Capacidad de Respuesta</i>	Buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito

Fuente: (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)



## 2.3.3

*Seguridad*

Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza

*Empatía*

Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes

**Turismo de salud**

Según la (Asociación Mexicana de Turismo de Salud, 2011) “son las actividades que realiza una persona al desplazarse de su localidad a otra por más de un día y menos de un año implicando el tener que hospedarse por lo menos una noche, teniendo como motivo principal o alternativo el recibir algún servicio de salud o bienestar. O bien acompañar a otra persona que lo recibirá. Puede ser doméstico cuando se realiza dentro de su mismo país o internacional cuando es fuera de su país. Y deberá ser sustentable.

El turismo de salud se divide en tres grandes grupos que son: Turismo Médico, Turismo Wellness y Turismo de Medicina Alternativa y Complementaria (MAC) este último presenta disciplinas que dependiendo del país puede ser considerado turismo médico o turismo wellness, como ejemplo podemos citar al termalismo disciplina que Europa es reconocida por las instituciones oficiales de salud, siendo parte de la Hidrología Médica, tan solo en España se pagan casi 2 millones de tratamientos médicos por el estado en balnearios. Por lo tanto en Europa el termalismo es Turismo Médico, en América no es reconocido por las instituciones de salud y es por esto que se encuentra dentro del Turismo Wellness cuando se le busca por bienestar, pero también podría estar considerado dentro del Turismo de Medicina Alternativa Complementaria cuando es utilizado con fines terapéuticos”.

**2.3.4 Aguas termales**

Según (Julian Perez Porto y Ana Gardey, 2015) “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 las diferencia del agua del 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 zonas superficiales ya más calientes o incluso a modo de vapor.

De acuerdo a los minerales que incluyen, las aguas termales pueden clasificarse de distinto modo. En este sentido puede hablarse de aguas sulfuradas (con elevado índice de azufre), aguas cloruradas (que incluyen cloro) y aguas ferruginosas (tienen hierro), entre otras. En cuanto a su temperatura, existen las aguas supertermales (que están a más de 100°C), aguas hipertermales (entre 45°C y 100°C), aguas mesotermas (de 35°C a 45°C), aguas hipotermas (entre 20°C y 35°C) y otras.

La mineralización del agua y su temperatura hacen que las aguas termales sean consideradas terapéuticas. Muchos especialistas aseguran que bañarse en aguas termales ayuda a minimizar diversas dolencias y permite combatir el estrés. Por eso es frecuente que se construyan centros turísticos en torno a las fuentes de aguas termales, con hoteles, restaurantes, etc.

#### Beneficios de las aguas termales

Como se menciona más arriba, las aguas termales son famosas por los beneficios que puede otorgarnos en el cuidado de nuestra salud, tanto para prevenir diferentes trastornos como para tratar otros. Sin embargo, a pesar de las muchas ventajas que pueda tener bañarnos en ellas, es importante saber que el exceso o las prácticas inadecuadas pueden tener consecuencias negativas, como ser bajadas de tensión y mareos.

Con respecto a las formas en las que se usan las aguas termales para aprovechar sus propiedades sanadoras, los baños son la más normal, aunque también se utilizan para la calefacción ambientes, se pueden inhalar e irrigar. Es importante mencionar que la curación de enfermedades con ayuda de estas aguas no es algo propio de nuestra época: ya desde el 2000 a. C. existen evidencias de su uso por parte de civilizaciones antiguas con este y otros fines, como ser fomentar las relaciones sociales.



Los efectos que las aguas termales causan en el cuerpo del ser humano pueden dividirse en tres grupos, aunque todos tienen lugar de forma simultánea: biológicos, químicos y físicos. Bañarse en ellas incrementa la temperatura del cuerpo, elimina virus y gérmenes, aumenta la presión hidrostática, la oxigenación y la circulación de la sangre, con lo que promueve la disolución y la eliminación de las toxinas.

Al aumentar la oxigenación también provoca que los tejidos se alimenten de forma más eficiente, colabora con el metabolismo y estimula las secreciones del hígado y del estómago, con la consecuente mejora del proceso digestivo.

Repetir los baños en aguas termales a lo largo de varias semanas puede resultar en la normalización de las funciones endócrinas y del rendimiento general del sistema nervioso. Por otro lado, se sabe que el sistema inmune también percibe beneficios, como ser una mayor producción de endorfinas, la regularización de las funciones glandulares y una relajación mental ideal para afrontar las dificultades propias de la vida adulta.

Con ayuda de baños periódicos en aguas termales, sobre todo en aquellas que contienen azufre, es posible combatir ciertas enfermedades de la piel, entre las que se encuentran los hongos, la dermatitis y la psoriasis. La curación de heridas y de otras lesiones en la piel también se potencia gracias a estos tratamientos”.

### **2.3.5 Beneficios terapéuticos de las aguas termales**

Según (Altman, 2000) señala en su libro “Healing Springs: The ultimate guide to taking waters” que “las aguas termales pueden prevenir y curar una amplia variedad de problemas de salud, incluidos

- Artritis.
- Reumatismo.
- Enfermedades cardíacas.
- Enfermedades Hepáticas.
- Enfermedades Renales.
- Enfermedades Circulatorias.
- Enfermedades de la piel.



- Trastornos gastrointestinales.
- Diabetes.

Y según investigaciones del Dr. Yuko Agishi sobre el libro de (Altman, 2000) las enfermedades crónicas que se ven beneficiadas con el uso de aguas termales son:

- Enfermedades reumáticas crónicas.
- Recuperación funcional de la neuroparálisis central y periférica.
- Algunas enfermedades metabólicas como la diabetes, la obesidad y la gota.
- Problemas gastrointestinales crónicos.
- Enfermedades respiratorias leves.
- Problemas de la circulación sanguínea periférica.
- Enfermedades crónicas de la piel.
- Enfermedades relacionadas con el stress y otras de tipo psicossomático.
- Secuelas de traumatismos.
- Algias pelvianas y otras enfermedades ginecológicas crónicas.

### 2.3.6 Recomendaciones

La (Red Federal de Turismo Termal de Argentina, 2002) recomienda:

- Al detectarse una patología específica, el baño termal debe ser prescripto por un médico.
- Los baños a más de 40 grados deben tomarse con cuidado y durante corto tiempo, porque pueden generar trastornos cardíacos o hipotensión.
- Es imprescindible someterse a un examen clínico previo. En un centro termal, tratar de controlar la presión cada vez que se pueda. Por el carácter excitante y estimulante del agua, no siempre los baños se recomiendan en fases agudas de ciertas enfermedades.
- Es preferible no tomar baños durante el mismo día en que uno llega al centro termal. Al cansancio por el viaje se suma el microclima local. El organismo tarda en adaptarse y eso puede provocar mareo y desgaro.
- Es conveniente tomar pocos baños por día y hacerlo dos horas después de comer, como mínimo.



- Siempre es mejor consultar con su médico antes de utilizar la terapia con aguas termales en caso de que se encuentre embarazada o tenga alguna enfermedad.
- Evite bañarse solo en aguas termales, los adultos mayores las deben de usar con precaución y no las utilice si se encuentra bajo el efecto del alcohol o alguna droga.
- Tener precaución si toma medicamentos para enfermedades del corazón.
- No se sobrecaliente, manténgase bien hidratado y si padece de enfermedades de la piel que sean contagiosas, utilice piscinas privadas.

## **2.4 Formulación de hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis general**

El flujo de turistas nacionales es proveniente en su mayoría de la Región Cusco, la minoría provienen de las regiones de Puno y Apurímac, y la calidad de servicios recibidos por el turista nacional es valorado como insatisfactorio en los baños termales de Chimor, Paucartambo - Cusco.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

Los motivos por los que los turistas nacionales visitan los baños termales de Chimor, Paucartambo – Cusco son de vacaciones, relajó, salud.

La percepción de turistas nacionales sobre servicio recibido en los baños termales de Chimor, Paucartambo – Cusco es de insatisfacción.

## **2.5 Variables**

### **2.5.1 Identificación de variables**

- Flujo Turístico
- Calidad de Servicios
- Motivación
- Percepción

## 2.5.2 Operacionalización de las variables

Tabla N° 3: Operacionalización de Variables

<i>VARIABLE</i>	DIMENSIONES	INDICADORES
<i>FLUJO TURISTICO</i>	<b>CONOCIMIENTO</b>	Porcentaje de turistas nacionales que tomó conocimiento de la existencia de los baños termales/edad/genero/motivación/región de procedencia.
	<b>PERNOCTACION</b>	Promedio de noches que turistas nacionales pernoctaron en los baños termales de Chimor o localidades cercanas a los baños/edad/genero/motivación/región de procedencia.
	<b>FRECUENCIA DE VISITA</b>	Porcentaje de turistas nacionales que visitan los baños termales de Chimor por primera vez/edad/genero/región de procedencia

Fuente: Elaboración Propia



VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>CALIDAD DE SERVICIOS</b>	<b>ASPECTOS FISICOS</b>	<p>Porcentaje de turistas nacionales que opinan sobre la presentación del control de ingreso /edad/genero/motivación/región de procedencia.</p> <p>Porcentaje de turistas nacionales que opinan sobre la presentación de las piscinas/edad/genero/motivación/región de procedencia.</p> <p>Porcentaje de turistas nacionales que opinan sobre la presentación de los ss.hh /edad/genero/motivación/región de procedencia.</p> <p>Porcentaje de turistas nacionales que opinan sobre la presentación de los vestidores/edad/genero/motivación/región de procedencia.</p> <p>Porcentaje de turistas nacionales que opinan sobre la presentación de las duchas/edad/genero/motivación/región de procedencia.</p>
	<b>SERVICIO</b>	<p>Porcentaje de turistas nacionales que opinan sobre la presentación de las áreas de esparcimiento y recreación/edad/genero/motivación/región de procedencia.</p> <p>Porcentaje de turistas nacionales que opinan sobre los servicios recibidos en los Baños Termales de Chimor/edad/genero/motivación/región de procedencia.</p>

Fuente: Elaboración Propia



VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>MOTIVACION</b>	<b>MOTIVO DE VISITA</b>	Porcentaje de turistas nacionales que visitan los baños termales de Chimor por motivos de vacaciones, relajo, salud/edad/genero/región de procedencia.

Fuente: Elaboración Propia

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>PERCEPCION</b>	<b>TARIFA DE INGRESO</b>	Porcentaje de turistas nacionales que opinan sobre la tarifa de ingreso a los baños termales de Chimor /edad/genero/región de procedencia
	<b>SEÑALIZACION</b>	Porcentaje de turistas nacionales que opinan sobre la señalización/edad/genero/región de procedencia
	<b>SEGURIDAD</b>	Porcentaje de turistas nacionales que opinan sobre la seguridad/edad/genero/región de procedencia
	<b>INFORMACION</b>	Porcentaje de turistas nacionales que opinan sobre la información/edad/genero/región de procedencia

Fuente: Elaboración Propia





## CAPITULO III

### DISEÑO METODOLOGICO

#### 3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación del presente trabajo de investigación es descriptivo analítico, ya que se realizó un análisis que buscó brindar información detallada sobre el Flujo de Turistas Nacionales y la Calidad de Servicios en los Baños Termales de Chimor, Paucartambo – Cusco.

#### 3.2 Diseño de la investigación

Según (Sampieri, 2014) el diseño no experimental “podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos.”

La presente tesis universitaria es de diseño no experimental ya que no se alteraron las dos variables.

#### 3.3 Población y muestra

La población de turistas que visitan los baños termales de Chimor en la Provincia de Paucartambo por observación y en promedio al mes son 440 turistas nacionales.

La muestra se determinó con un margen de confianza de 95.5% y con un margen de error de 5%. Se ha determinado la muestra aplicando la fórmula de población finita siguiente:

$$n = \frac{\sigma^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + \sigma^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

$$\sigma^2 = 95.5 \% = 2\%$$

$$p = 50 \%$$

$$q = 50\%$$

$$N = 440 \text{ turistas nacionales}$$

$$E = 7\%$$

$$n = \frac{2^2 \cdot 50 \cdot 50 \cdot 440}{7^2 (440 - 1) + 2^2 \cdot 50 \cdot 50}$$

$$n = \frac{4'400,000}{31,511}$$

$n = 140$
-----------

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.4.1 Técnicas

La técnica que se utilizó para la recolección de datos cuantitativa en los Baños Termales de Chimor, Paucartambo fue la encuesta por muestreo a los turistas nacionales visitantes a los mencionados Baños Termales.

Otra técnica empleada fue la observación directa hecha sobre el terreno o ámbito de estudio, tomando fotografías en el lugar exacto y tomando nota inmediatamente de las características de los Baños Termales de Chimor, la



carretera de acceso al atractivo turístico, el lugar de ingreso, los vestidores, y áreas de esparcimiento. La preocupación fue obtener datos de calidad ordenados y clasificados numéricamente.

También se ha realizado la observación participante considerando al investigador como actor social interesado para que mejore la oferta turística mediante el marketing que la organización del Centro Poblado de Chimor debería realizar a través de la Municipalidad Distrital de Challabamba.

### **3.4.2 Instrumentos**

El instrumento que se usó para la obtención de datos fue el cuestionario, el cual se aplicó a turistas nacionales visitantes de los Baños Termales de Chimor, Paucartambo. Además se utilizó la cámara fotográfica como instrumento de observación.

### **3.5 Técnicas de procesamiento de datos. -**

Los datos cuantitativos fueron procesados por medio del programa estadístico informático SPSS versión 24 y tablas de Excel.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Se presenta los datos cuantificados de la encuesta aplicada a turistas nacionales, en tablas y gráficos del perfil del visitante, el flujo de turistas nacionales y la calidad de servicios en los Baños Termales de Chimor.

#### 4.1 Perfil del turista nacional

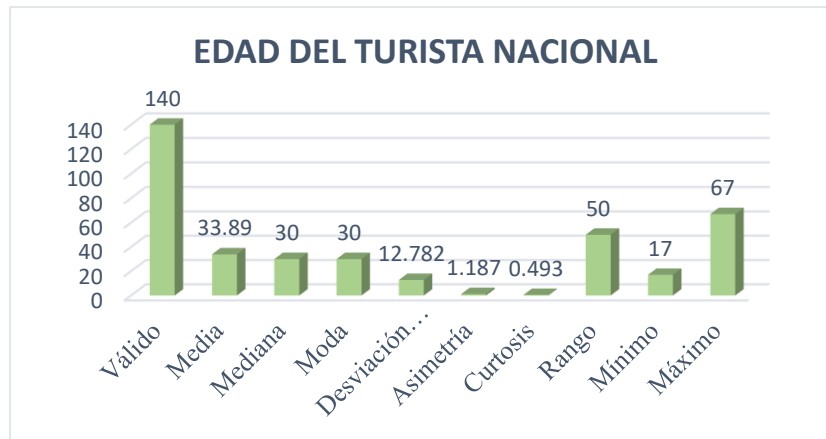
##### 4.1.1 Edad del turista nacional

Tabla N° 4: Edad del turista nacional

*Edad del Turista Nacional*

<i>Válido</i>	140
<i>Media</i>	33.89
<i>Mediana</i>	30
<i>Moda</i>	30
<i>Desviación estándar</i>	12.782
<i>Asimetría</i>	1.187
<i>Curtosis</i>	0.493
<i>Rango</i>	50
<i>Mínimo</i>	17
<i>Máximo</i>	67

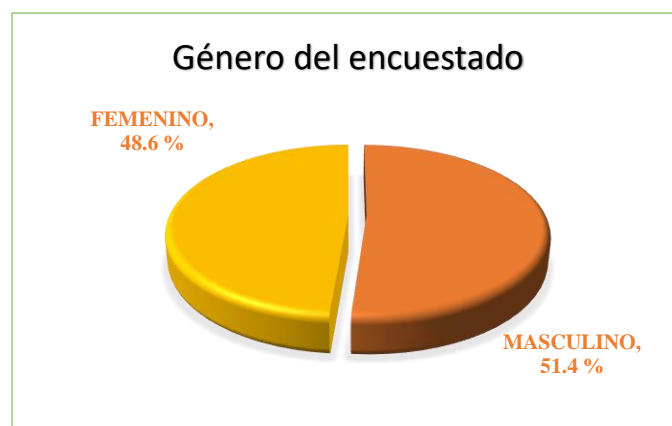
Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico N° 1: Edad de Turistas Nacionales**

Fuente: Elaboración propia

- La edad promedio de los turistas nacionales que visitaron los baños termales de Chimor es de 34 años.
- El 50% de los turistas nacionales que visitaron los baños termales de Chimor tiene una edad menor o igual a 30 años.
- La mayoría de los turistas nacionales que visitaron los baños termales de Chimor tiene 30 años.
- La edad mínima es de 17 años, mientras que la edad máxima es de 67 años; existiendo un rango de 50 años entre estas edades.
- Los Baños Termales de Chimor reciben en su mayoría turistas jóvenes que atraídos por conocer nuevos destinos turísticos optan por visitar este atractivo.

#### 4.1.2 Género del turista nacional

**Gráfico N° 2: Género de Turistas Nacionales**

Fuente: Elaboración propia

- La mayoría de los turistas nacionales que visitaron los Baños Termales de Chimor, son del género masculino, que representa el 51,4 % del total de visitantes frente al 48,6% que es representado por al género femenino.
- Este cuadro nos muestra que los turistas nacionales visitantes de los Baños Termales de Chimor son tanto varones como mujeres, en muchos casos son familias o grupos de amigos que viajan o por cuenta propia o por medio de una agencia de turismo.

#### 4.1.3 Región de procedencia de turista nacional

**Tabla N° 5: Distribución de turistas nacionales por región de procedencia**

Región	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cusco	76	54,3	54,3
Lima	24	17,1	71,4
Apurímac	13	9,3	80,7
Puno	15	10,7	91,4
Arequipa	12	8,6	100,0
Total	140	100,0	

Fuente: Elaboración propia

- Los turistas nacionales encuestados, visitantes a los Baños Termales de Chimor proceden de las siguientes regiones: Cusco, Lima, Apurímac, Puno y Arequipa.
- La mayoría de los turistas nacionales que visitaron los Baños Termales de Chimor, proceden de la región Cusco, que representa el 54,3% del total. Mientras que la minoría de los turistas nacionales que visitaron los Baños Termales de Chimor, proceden de la región Arequipa, que representa el 8,6% del total.
- La mayoría de los visitantes a los Baños Termales de Chimor provienen de la zona sur del país por la cercanía del destino turístico Cusco, en otros casos los visitantes fueron grupos de turistas provenientes de la ciudad de Lima que aprovecharon etapas de vacaciones y las fiestas del Cusco para poder conocer este nuevo atractivo turístico.

#### 4.1.4 Ocupación del turista nacional

Tabla N° 6: Distribución de turistas nacionales según ocupación

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Profesional	19	13,6	13,6
Técnica	7	5,0	18,6
Trabajador independiente	30	21,4	40,0
Empleado publico	7	5,0	45,0
Empleado privado	28	20,0	65,0
Comerciante	13	9,3	74,3
Otro	36	25,7	100,0
Total	140	100,0	

Fuente: Elaboración propia

- La ocupación de los turistas nacionales que visitaron los Baños Termales de Chimor en la encuesta se dividieron entre: Profesional, Técnico, Trabajador Independiente, Empleado Público, Empleado Privado, Comerciante y Otros.
- La mayoría de los turistas nacionales que visitaron los Baños Termales de Chimor son del Item “Otro” que casi en su totalidad está representado por estudiantes, quienes representan el 25,7% del total mientras que la minoría son los empleados públicos que representan el 5% del total.
- El gráfico nos enseña que la ocupación de los turistas visitantes a los Baños Termales de Chimor es diversa y que turistas de cualquier estatus o condición social pueden visitar este atractivo sin inconvenientes.

## 4.2 Flujo de Turistas Nacionales

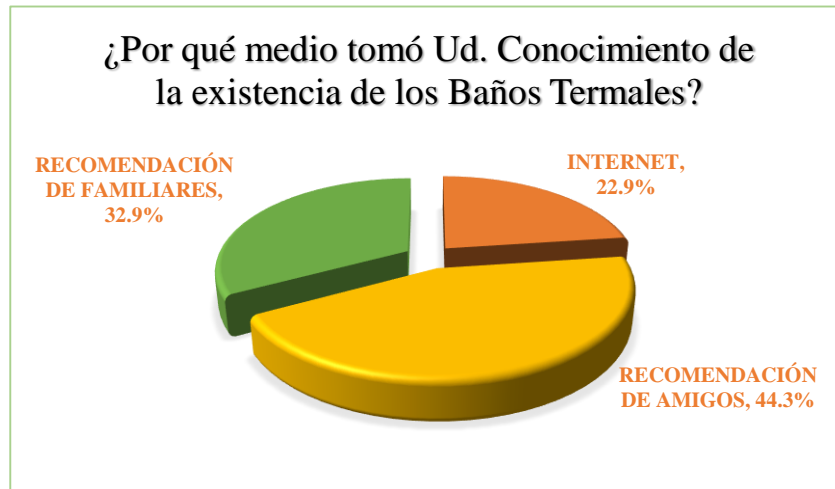
### 4.2.1 Medios de Información

Tabla N° 7: Distribución de turistas nacionales según medio de información

Medio de información	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Internet	32	22,9	22,9
Recomendación de amigos	62	44,3	67,1
Recomendación de familiares	46	32,9	100,0
Total	140	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 3: Distribución de turistas nacionales según medio de información**



Fuente: Elaboración propia

- La mayoría de turistas nacionales encuestados tomó conocimiento de la existencia de los baños termales de Chimor por recomendación de amigos representando así el 44.3% del total de encuestados, mientras que la minoría está representada por aquellos turistas nacionales que tomaron conocimiento de la existencia de los baños termales de Chimor por medio del internet que son el 22,9%.
- El tomar conocimiento de la existencia de estos Baños Termales por recomendación de amigos y familiares es una buena señal ya que indica que turistas que han visitado anteriormente los Baños Termales de Chimor estarían recomendando visitar este atractivo turístico que poco a poco viene ganando adeptos.

#### 4.2.2 Situación de Pernocte

**Tabla N° 8: Distribución de turistas nacionales según noches de pernocte**

Pernocte	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Pernoctó 1 noche	127	90,7	90,7
Pernoctó 2 noches	13	9,3	100,0
Total	140	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico N° 4: Distribución de turistas nacionales según noches de pernocte**



Fuente: Elaboración propia

- Del total de turistas nacionales visitantes de los Baños Termales de Chimor, el 90,7% pernoctó una noche en el ámbito de este atractivo turístico, mientras que solo el 9,3% pernoctó dos noches.
- Los turistas nacionales que visitan los Baños Termales de Chimor en algunos casos acampan al interior y que en otros casos utilizan sus vehículos para pasar la noche, esto debido a que en el ámbito de los Baños Termales de Chimor en la actualidad solo existe un establecimiento hospedaje que es una vivienda acondicionada para tal fin, la cual no es suficiente para acoger a los visitantes de este atractivo turístico, así mismo Chimor no cuenta con restaurantes que puedan proporcionar alimentos a los turistas por ende los visitantes optan por llevarse su propio fiambre y en el caso de las agencias que llevan sus propios equipos de cocina para los turistas.

#### 4.2.3 Frecuencia de Visita

**Tabla N° 9: Veces que el turista nacional ha visitado los Baños Termales de Chimor**

Veces	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1 vez	137	97,9	97,9
2 veces	3	2,1	100,0
Total	140	100,0	

Fuente: Elaboración propia

- El 97,9% de turistas nacionales encuestados en los Baños Termales de Chimor afirmaron que era la primera vez que visitaban este atractivo turístico mientras que una minoría representada por el 2,1% indicaron que era la segunda vez que visitaban este destino.
- Los Baños Termales de Chimor son un atractivo turístico que está en etapa de introducción ya que sigue siendo poco conocido, pero como se vio en el Gráfico N° 3, la recomendación para visitar este atractivo es positiva.

### 4.3 Calidad de Servicios

#### 4.3.1 Control de Ingreso

**Tabla N° 10: Sensación del turista nacional sobre el Control de Ingreso**

Sensación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	1,4	1,4
Insatisfecho	71	50,7	52,1
Regularmente satisfecho	65	46,4	98,6
Muy satisfecho	2	1,4	100,0
Total	140	100,0	

Fuente: Elaboración propia

- Respecto a la infraestructura (Control de Ingreso) los turistas nacionales visitantes de los Baños Termales de Chimor indicaron en mayoría estar insatisfechos con la presentación del Control de Ingreso la cual está representada por el 50,7% de encuestados, mientras que una minoría que está representada por el 1,4% indicaron estar muy satisfechos.
- Se observa que la mayoría de turistas nacionales encuestados no están satisfechos con el Control de Ingreso a los Baños Termales de Chimor ya que este control en la actualidad es una garita construida precariamente con palos rollizos y techo de calamina, que cuenta con una silla y una mesa de madera en la cual el personal encargado controla el pago de los tickets de entrada al atractivo.

#### 4.3.2 Piscinas

**Tabla N° 11: Sensación del turista nacional sobre las piscinas**

Sensación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	8	5,7	5,7
Regularmente satisfecho	47	33,6	39,3
Satisfecho	79	56,4	95,7
Muy satisfecho	6	4,3	100,0
Total	140	100,0	

Fuente: Elaboración propia

- Respecto a las piscinas el 56,4% de encuestados indicó estar satisfecho con la presentación de las piscinas mientras que la minoría representada por el 4,3% indicó estar muy satisfecho y un 5,7% señaló estar insatisfecho.
- Es un buen indicador que la mayoría de turistas nacionales encuestados haya referido estar satisfecho o muy satisfecho con la presentación de las piscinas en los Baños Termales de Chimor que son de construcción reciente.

#### 4.3.3 Servicios Higiénicos

**Tabla N° 12: Sensación del turista nacional sobre los Servicios Higiénicos**

Sensación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	12	8,6	8,6
Insatisfecho	27	19,3	27,9
Regularmente satisfecho	83	59,3	87,1
Satisfecho	16	11,4	98,6
Muy satisfecho	2	1,4	100,0
Total	140	100,0	

Fuente: Elaboración propia

- En lo que se refiere a los Servicios Higiénicos en los Baños Termales de Chimor, los turistas nacionales visitantes del atractivo señalaron en un 59,3% estar regularmente satisfechos mientras que en su minoría refirieron estar muy insatisfechos representando el 1,4% de los encuestados.
- Es negativo que los turistas nacionales hayan indicado que se encuentran regularmente satisfechos o insatisfechos con los servicios higiénicos de los

Baños Termales ya que en la actualidad el silo que utilizaban como servicio higiénico ha sido reemplazado por dos servicios higiénicos móviles de plástico, pero al parecer aún no es del total agrado de los visitantes al atractivo ya que piensan que debería existir servicios higiénicos permanentes y en buen estado.

#### 4.3.4 Vestidores

**Tabla N° 13: Sensación del turista nacional sobre los vestidores**

Sensación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	9	6,4	6,4
Insatisfecho	22	15,7	22,1
Regularmente satisfecho	93	66,4	88,6
Satisfecho	15	10,7	99,3
Muy satisfecho	1	0,7	100,0
Total	140	100,0	

Fuente: Elaboración propia

- En lo que concierne a los vestidores, los turistas nacionales visitantes a los Baños Termales de Chimor encuestados indicaron en una mayoría estar regularmente satisfechos representando el 66,4% de encuestados, por otro lado, una minoría representada por el 6,4% indicó estar muy insatisfecho.
- Un gran porcentaje de los encuestados indicó estar regularmente satisfecho con los vestidores de los Baños Termales de Chimor, teniendo en cuenta que los vestidores de este atractivo son construcciones rústicas de troncos de madera y pacca con techos de paja, estos no cuentan con puertas, ventanas o cortinas dejando a vista de todo el público visitante el interior de dichos ambientes, lo cual es poco conveniente ya que los turistas requieren de privacidad para poder cambiarse en ropa de baño para lo cual requieren ambientes personalizados y con la privacidad respectiva.

#### 4.3.5 Duchas

**Tabla N° 14: Sensación del turista nacional sobre la calidad de las duchas**

Sensación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	6	4,3	4,3
Insatisfecho	22	15,7	20,0
Regularmente satisfecho	79	56,4	76,4
Satisfecho	33	23,6	100,0
Total	140	100,0	

Fuente: Elaboración propia

- Referente a duchas, los turistas encuestados indicaron en mayoría representada por el 56,4% estar regularmente satisfechos con la presentación de las duchas, mientras que la minoría que es el 4,3% refirió estar muy insatisfecho con este servicio.
- Son cuatro las duchas en los baños Termales de Chimor las cuales sirven para realizar el aseo personal, la desventaja de estas duchas es que expulsan el mismo agua proveniente del manantial canalizado por tubería lo cual no colma las expectativas de aseo que tienen los turistas además de no contar con ambientes cerrados para la privacidad al momento de asearse ya que estas duchas se encuentran al aire libre, aspecto que requiere ser mejorado.

#### 4.3.6 Áreas de Esparcimiento y Recreación

**Tabla N° 15: Sensación del turista nacional sobre las áreas de esparcimiento y recreación**

Sensación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	1	0,7	0,7
Insatisfecho	12	8,6	9,3
Regularmente insatisfecho	34	24,3	33,6
Satisfecho	76	54,3	87,9
Muy satisfecho	17	12,1	100,0
Total	140	100,0	

Fuente: Elaboración propia

- En lo que respecta a las Áreas de Esparcimiento y Recreación, los encuestados refirieron en una mayoría estar satisfechos representando el 54,3% del total, de otro lado el 7% que es la minoría señaló estar muy insatisfecho.
- Las áreas de esparcimiento y recreación con las que cuentan los Baños Termales de Chimor son espacios con superficie de tierra, roca y grass (pasto) las cuales son utilizadas por los turistas para su descanso, así como para ingerir sus alimentos.

#### 4.3.7 Servicio Recibido

**Tabla N° 16: Sensación del turista nacional sobre los servicios recibidos**

Sensación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	10	7,1	7,1
Insatisfecho	89	63,6	70,7
Regularmente satisfecho	41	29,3	100,0
Total	140	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 5: Sensación del turista nacional sobre los servicios recibidos**



Fuente: Elaboración propia

- Los turistas nacionales visitantes de los Baños Termales de Chimor señalaron en su mayoría estar insatisfechos con los servicios recibidos lo cual representa

un 63,6% del total, otro 7,1% se sintió muy insatisfecho con los servicios, por otro lado, el 29,3% señaló que se sintió regularmente satisfecho.

- Los Baños Termales de Chimor por ser un atractivo en etapa de introducción cuenta con servicios escasos, aspecto que requiere de atención ya que para lograr mayor demanda de turistas se requiere de buena infraestructura y buenos servicios para así poder receptor mayores cantidades de visitantes y así mismo satisfacer sus necesidades sus expectativas.

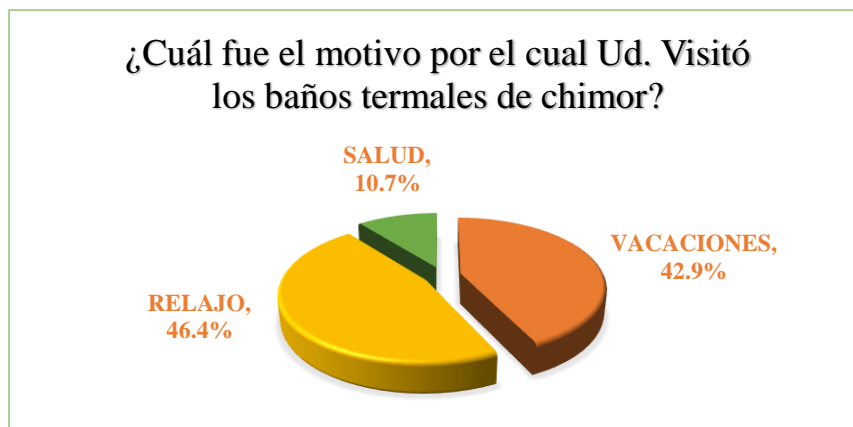
#### 4.4 Motivo de Visita

**Tabla N° 17: Motivo por el cual el turista nacional visitó los Baños Termales de Chimor**

Motivo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Vacaciones	60	42,9	42,9
Relajo	65	46,4	89,3
Salud	15	10,7	100,0
Total	140	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 6: Motivo por el cual el turista nacional visitó los Baños Termales de Chimor**



Fuente: Elaboración propia

- El cuadro muestra que el 46,4% de los turistas nacionales encuestados visitaron los Baños Termales de Chimor por motivos de relajo, mientras que el 42,9% indicó estar de vacaciones al momento de visitar el atractivo, una

minoría representada por el 10,7% refirió visitar este atractivo por motivos de salud ya que las aguas termales poseen propiedades terapéuticas.

- Este cuadro nos brinda información sobre el motivo de la visita a los Baños Termales de Chimor que en este caso en su mayoría es por relajación ya que los turistas aprovechan los fines de semana y días feriados para relajarse utilizando baños termales y en este caso optan por visitar los Baños Termales de Chimor, otra cantidad de turistas nacionales al encontrarse de vacaciones optan por realizar viajes y conocer nuevos destinos o atractivos turísticos, mientras que unos pocos visitan los Baños Termales por motivos de salud aprovechando las propiedades medicinales de estas aguas.

## 4.5 Percepción del turista

### 4.5.1 Tarifa de Ingreso

**Tabla N° 18: Percepción del turista nacional sobre la tarifa de ingreso**

Percepción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy baja	121	86,4	86,4
Baja	19	13,6	100,0
Total	140	100,0	

Fuente: Elaboración propia

- En la tabla N° 18 al 86,4% de encuestados le pareció muy baja la tarifa de ingreso mientras que el 13,6% opinó que la tarifa es baja.
- Como se puede observar el total de encuestados opinó que la tarifa de ingreso al atractivo es baja o muy baja, la tarifa de ingreso a los Baños Termales de Chimor es muy baja teniendo en cuenta que la tarifa para mayores es de S/.2.00 Nuevos Soles y para niños es de S/.1.00 Nuevo Sol sin importar el tiempo de permanencia en este.



#### 4.5.2 Señalización

**Tabla N° 19: Percepción del turista nacional sobre la señalización**

Percepción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy mala	28	20,0	20,0
Mala	104	74,3	94,3
Regular	7	5,0	99,3
Buena	1	0,7	100,0
Total	140	100,0	

Fuente: Elaboración propia

- La Tabla N° 19 muestra que el 0,7% opina que la señalización es buena, el 5% dice que es regular, el 74,3% indicó que es mala y el 20% que es muy mala.
- Podemos decir que la señalización es mala ya que no existe señalética dentro de los Baños Termales de Chimor, los cuales te indiquen la ubicación de los servicios con los que cuenta este atractivo turístico, esto es percibido de manera negativa por los turistas nacionales encuestados.

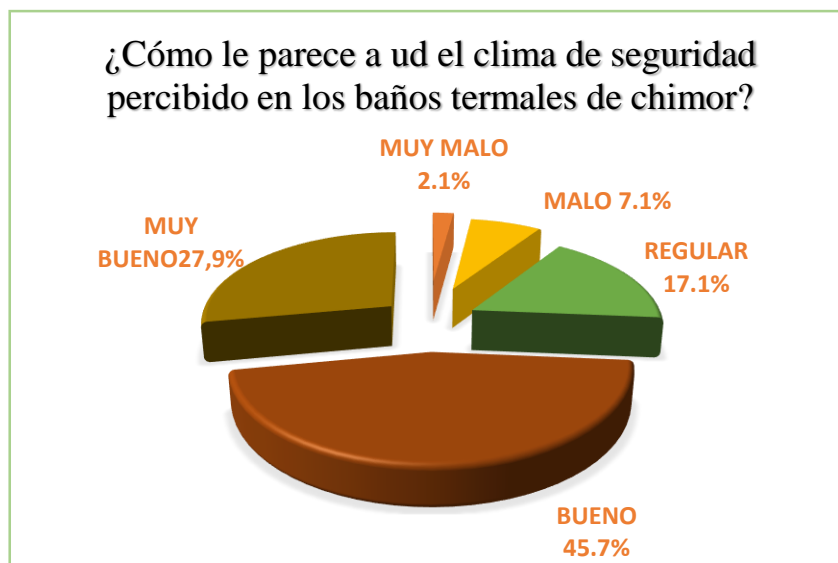
#### 4.5.3 Seguridad

**Tabla N° 20: Percepción del turista nacional sobre el clima de seguridad**

Percepción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy malo	3	2,1	2,1
Malo	10	7,1	9,3
Regular	24	17,1	26,4
Bueno	64	45,7	72,1
Muy bueno	39	27,9	100,0
Total	140	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 7: Percepción del turista nacional sobre el clima de seguridad**



Fuente: Elaboración propia

- De acuerdo a la tabla N° 20, el 2,1% opinó que el clima de seguridad percibido es muy malo, el 7,1% es malo, el 17,1% es regular, el 45,7% refirió que es bueno y el 27,9% opinó que es muy bueno.
- El resultado es positivo ya que más del 50% de encuestados opina que el clima de seguridad percibido es bueno o muy bueno, esto debido a la tranquilidad y lejanía de la zona, así como la distribución a campo abierto del atractivo.

#### 4.5.4 Información

**Tabla N° 21: Percepción del turista nacional sobre información**

Percepción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy malo	42	30,0	30,0
Malo	95	67,9	97,9
Regular	3	2,1	100,0
Total	140	100,0	

Fuente: Elaboración propia

- Conforme a la tabla N° 21, el 30% de turistas nacionales encuestados opinó que la información en los Baños Termales de Chimor es muy mala, otro 67,9% piensa que es mala mientras que el 2,1% indica que es regular.



- En cuanto a información la mayoría opinó que es mala y muy mala ya que en los Baños Termales de Chimor no existe personal al interior de este atractivo que brinde información adecuada sobre su infraestructura y los servicios.

## CAPITULO V

### DISCUSION

#### 5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Los resultados encontrados son:

Los turistas nacionales que visitan a los Baños Termales de Chimor son jóvenes entre 20 y 40 años, procedentes en el 54% de la Región Cusco y 46% tienen origen otras regiones del sur del Perú como Puno, Apurímac y Arequipa, solo el 14% son profesionales y los otros 86% son de ocupación independiente o empleados privados, este cómputo de datos nos da perfil del visitante que demanda los Baños Termales de Chimor.

Los resultados nos muestran que el 44% de turistas nacionales tomó conocimiento de la existencia de los Baños Termales de Chimor por recomendación de amigos mientras que el 33% lo hizo por recomendación de familiares, por otro lado un buen porcentaje del 23% tomó conocimiento de la existencia del atractivo mediante el Internet ya sea mediante redes sociales, páginas web de agencias de viaje y la existencia de un video en la página web youtube.com de una excursión a los Baños Termales de Chimor; de todo esto se desprende que turistas nacionales que visitaron anteriormente los baños termales, recomiendan a sus amigos y familiares a visitar este atractivo, siendo un aspecto positivo ya que a pesar de ser un atractivo turístico en etapa de gestión inicial de turismo rural con servicios turísticos limitados, viene ganando simpatizantes que buscan nuevas rutas y nuevos destinos turísticos, del mismo modo el uso del Internet influye en la elección de viaje como cualquier otro atractivo turístico.

Del mismo modo se obtuvo que el 71% de turistas encuestados opinó estar insatisfecho y muy insatisfecho con los servicios recibidos y la minoría representada por el 29% se encontraba solo regularmente satisfecho lo cual indica que los Baños Termales de Chimor por contar solo con el servicio de piscinas y de manera muy



básica con duchas, vestidores y servicios higiénicos, aun no son del completo agrado de los turistas nacionales visitantes de este atractivo y quedan muchas observaciones que subsanar y mejorar, pero que en cierto modo es comprensible por encontrarse este en una etapa inicial de gestión de turismo rural.

El principal motivo de visita de los turistas nacionales a los Baños Termales de Chimor es el relax ya que en su mayoría son turistas nacionales que optan por realizar viajes cortos en días festivos y fines de semana y visitar nuevos destinos turísticos, seguidamente se encuentran los turistas nacionales de vacaciones provenientes de la Región Cusco y de otras regiones del país tomaron conocimiento de la existencia de los baños termales por recomendaciones de amigos o familiares o vía internet.

En cuanto a la calidad de servicios, dos hallazgos son los más importantes: la primera la presentación de cinco piscinas y la segunda son las áreas de esparcimiento, entonces son el agua termal y el paisaje natural los atractivos turísticos que son fuente de motivación para el visitante, su familia y sus parientes.

La tarifa de ingreso se consideró baja, ya que el ingreso para adultos es de S/2.00 nuevos soles y para menores de edad es de S/1.00 nuevo sol; es evidente que el cobro por el ingreso a este atractivo es bajo considerando que, a pesar de no tener servicios completos, los Baños Termales de Chimor ofrecen una estadía confortable y cálida además del solo hecho de saber que las aguas termales son beneficiosas para muchos males de salud.

En cuanto al clima de seguridad los visitantes consideran muy satisfactorio, este resultado hace pensar que la inseguridad en espacios naturales es mínima a diferencia de la ciudad, donde la inseguridad es alta.

## 5.2 Limitaciones de estudio.

- La información bibliográfica sobre el Centro Poblado de Chimor y los Baños Termales de Chimor es escasa.
- Se presentaron inconvenientes con pobladores del Centro Poblado de Chimor en la búsqueda de información, ya que al consultar con las autoridades de dicho Centro Poblado para poder tener acceso a información básica que contribuya al

presente trabajo de investigación esta se nos fue negada, debido a que en un principio los pobladores y autoridades tenían el concepto erróneo de que representábamos a una ONG que años atrás había tratado de concesionar los Baños Termales de Chimor, lo cual no traería beneficio para el poblado.

- La búsqueda de información en el ente que gestiona los Baños Termales de Chimor en este caso la Municipalidad Distrital de Challabamba, fue dificultosa debido a la distancia y los horarios del personal que labora en dicha entidad.

### 5.3 Comparación crítica con la literatura existente

Similitudes y diferencias de tesis universitarias sobre baños termo medicinales en la Región Cusco:

**Tabla N° 22: Similitudes y diferencias de tesis universitarias**

TITULO	AUTOR	PROBLEMA	METODOLOGIA	CONCLUSION PRINCIPAL
<i>“Motivación de los turistas y calidad de servicios en los baños termales de lares – cusco 2011”</i>	Bachiller Vizcardo Carmona Raquel Cecilia	¿Cuál es el grado de motivación para visitar los Baños Termales de Lares, y que calidad de servicios recibe en los baños de aguas termales en el distrito de Lares, provincia de Calca de la región del Cusco?	Tipo: Cuantitativo o Nivel: Descriptivo Técnica/Instrumento: Encuesta	Se ha evidenciado que el motivo de los turistas a los baños termales de Lares, es por ocio en el 75% de visitantes extranjeros.
<i>“Flujo de turistas extranjeros y calidad de servicios en los baños termales de Cocalmayo, cusco 2016”</i>	Bachiller Diego Armando Sifuentes Ortega	¿Cuál es el diagnóstico situacional del flujo de turistas extranjeros y la calidad del servicio en los baños termales de Cocalmayo en el distrito de Santa Teresa de la provincia de La Convención en la Región del Cusco?	Tipo: Cuantitativo o Nivel: Descriptivo Técnica/Instrumento: Encuesta	El diagnóstico situacional permitió conocer que el flujo de turistas extranjeros y la calidad de servicios en los baños termales de Cocalmayo son buenos.



<p><i>“Las aguas termo Mineromedicinales de Marcapata para el desarrollo del turismo de salud” - 2010</i></p>	<p>Bachiller Baca Fuentes Uriel Nelson Bachiller Orosco Gutiérrez Junior Alberto</p>	<p>¿En qué medida las aguas termomineromedicinales del distrito de Marcapata contribuye al desarrollo del Turismo de Salud?</p>	<p>Tipo: Descriptivo , explicativo. Nivel: Pre teórico medio Técnica/Instrumento: Encuesta</p>	<p>El turismo de salud es una nueva modalidad que se está implementando en el mundo por las propiedades terapéuticas que poseen las aguas termomineromedicinales para mejorar la salud. De acuerdo a la investigación desarrollada en el presente trabajo se demuestra que las aguas Termomedicinales del distrito de Marcapata tienen extraordinarias propiedades curativas, así como uno de los más altos grados de temperatura siendo estas aguas capaces de aliviar y mejorar diversos males y dolencias que aquejan a las personas, por lo cual muchos turistas tanto locales, nacionales y extranjeros acudirán a este lugar, haciendo así factible el desarrollo del turismo de salud en esta localidad.</p>
---	--	---	--	---

Fuente: Elaboración propia

Se asemejan en:

- En la metodología se utilizó como instrumentos de medición el cuestionario de la encuesta por muestreo.
- El tipo de investigación es cuantitativo y de nivel descriptivo.

- Todas las tesis son de estudio dentro de la región Cusco.

Se diferencian en:

- El ámbito de estudio es distinto en cada tesis universitaria.
- Las variables en cada tesis universitaria son distintas ya que se observa variables como motivación, flujo turístico, calidad de servicios y turismo de salud.

#### **5.4 Implicancias de estudio**

Los Baños Termales de Chimor de la provincia de Paucartambo de la Región del Cusco, pese a tener limitaciones de infraestructura y de servicios turísticos, el visitante es motivado por la calidad de las aguas termales y por el contexto natural de la geografía, flora y fauna que existe, a las limitaciones de hospedaje decide pernoctar en sus propios vehículos o en una carpa que lleva, a la limitación de restaurantes responde llevando comida preparada para servirse a media mañana o a media tarde.

El turismo interno en Chimor genera mayor movimiento económico local y provincial de transporte, alojamiento, consumo de alimentos y bebidas los días sábados, domingos y feriados; menor movimiento económico de lunes a viernes.

El visitante a los Baños Termales por lo general disfruta de las aguas termales en promedio de una hora por día.

Un centro poblado con atractivo turístico de aguas termales tiene la posibilidad de constituirse en una empresa comunal formal con RUC, un ejemplo en Cusco son los Baños Termales de “Aguas Calientes” del Centro Poblado de Occobamba distrito de Marangani, provincia de Canchis de la Región Cusco que genera movimiento de 12 empresas de transporte de autos, que los días sábados, domingos y feriados realizan un promedio de 3 vueltas de 32 Km entre Sicuani y Aguas Calientes.

En suma, el turismo interno de aguas termales es una posibilidad para la pequeña y mediana empresa en centros poblados, distritos y provincias de la Región del Cusco, que se diferencia cualitativamente con el terreno nacional e internacional.





## PROPUESTAS PARA LOS BAÑOS TERMALES DE CHIMOR

### 6.1 Propuesta N° 1

#### 6.1.1 Título

- Promoción y Marketing para los Baños Termales de Chimor.

#### 6.1.2 Justificación

- Los Baños Termales de Chimor no cuentan con adecuada promoción y marketing del atractivo que contribuya a que los turistas incrementen su intención de viaje hacia este destino, no tiene un plan de marketing que diversifique la oferta turística destacando las cualidades del producto turístico.

#### 6.1.3 Localización

- Baños Termales de Chimor, distrito de Challabamba, provincia de Paucartambo, Región Cusco.

#### 6.1.4 Objetivos

- Promocionar los Baños Termales de Chimor
- Implementar un plan de marketing que destaque las cualidades de los Baños Termales de Chimor y de sus aguas.

#### 6.1.5 Beneficiarios

- Turistas nacionales.
- Centro Poblado de Chimor.
- Municipalidad Distrital de Challabamba

#### 6.1.6 Descripción de la propuesta

- Consiste en la implementación de un plan de marketing, promoción y publicidad que contribuya al incremento de turistas visitantes a los baños termales.

#### 6.1.7 Responsables e involucrados

- Municipalidad Distrital de Challabamba.



- Pobladores del Centro Poblado de Chimor.

#### **6.1.8 Duración**

- Los tiempos de planeamiento y ejecución estarán a cargo de la Gerencia de Medio Ambiente y Turismo de la Municipalidad distrital de Challabamba en los años 2018 y 2019.

#### **6.1.9 Requerimiento**

- Los requerimientos estarán a cargo de la Gerencia de Medio Ambiente y Turismo de la Municipalidad distrital de Challabamba.

### **6.2 Propuesta N° 2**

#### **6.2.1 Título**

- Capacitación y concientización sobre atención y buen trato al turista, y prestación de servicios dirigida a los pobladores del Centro Poblado de Chimor.

#### **6.2.2 Justificación**

- Los pobladores del Centro Poblado de Chimor son quienes recibirán el beneficio social y económico del turismo en los Baños Termales de Chimor, siendo ellos los actores directos del desarrollo del turismo en esa localidad, por ende, deben contar con un nivel de concientización sobre beneficio que el turismo traerá a su localidad, así como la capacitación en atención y buen trato el turista

#### **6.2.3 Localización**

- Centro Poblado de Chimor, distrito de Challabamba, provincia de Paucartambo, Región Cusco.

#### **6.2.4 Objetivos**

- Lograr que los pobladores del Centro Poblado de Chimor tomen conciencia sobre los beneficios que el turismo traerá a su localidad.
- Lograr que los pobladores del Centro Poblado de Chimor se capaciten en atención y buen trato el turista.

### 6.2.5 Contenido

- Los beneficios del Turismo.
- Atención al cliente.
- Buen trato al cliente.
- Respeto

### 6.2.6 Metodología

- Se utilizarán medios didácticos como: PC o Laptop con cañón multimedia utilizando el programa Power Point, fichas y trípticos.
- Las charlas de capacitación y concientización se realizarán teórico/prácticas con la utilización de dinámicas de grupo.

### 6.2.6 Descripción de la propuesta

- Las charlas de capacitación y concientización serán de manera periódica con roles establecidos por la Gerencia de Medio Ambiente y Turismo de la Municipalidad Distrital de Challabamba y estará a cargo de personal capacitado y contratado por le Municipalidad Distrital de Challabamba.
- Las charlas serán realizadas por profesionales del turismo, utilizando dinámicas de grupo y teórico prácticas.

### 6.2.5 Beneficiarios

- Turistas nacionales.
- Centro Poblado de Chimor.
- Municipalidad Distrital de Challabamba.

### 6.2.7 Responsables e involucrados

- Municipalidad Distrital de Challabamba a través de la Gerencia de Medio Ambiente y Turismo.
- Pobladores del Centro Poblado de Chimor.

### 6.2.8 Duración

- Los tiempos de planeamiento y ejecución estarán a cargo de la Gerencia de Medio Ambiente y Turismo de la Municipalidad distrital de Challabamba y estarán provistos para el año 2018.



### 6.3 Propuesta N° 3

#### 6.3.1 Título

- Implementación y mejoramiento de servicios turísticos (hospedaje, servicio de guardarropa, restaurant, áreas de camping) e infraestructura (Vestidores, servicios higiénicos, duchas) en los Baños Termales de Chimor.

#### 6.3.2 Justificación

- Los Baños Termales de Chimor no cuentan con servicios turísticos tales como hospedaje, servicio de guardarropa, restaurant, áreas de camping; ni con infraestructura óptima en lo que respecta a vestidores, servicios higiénicos, duchas, lo cual no permite la satisfacción total del visitante a este atractivo.

#### 6.3.3 Localización

- Baños Termales de Chimor, distrito de Challabamba, provincia de Paucartambo, Región Cusco.

#### 6.3.4 Objetivos

- Mejorar la infraestructura de los Baños Termales de Chimor.
- Implementar servicios turísticos en los Baños Termales de Chimor.

#### 6.3.5 Beneficiarios

- Turistas nacionales.
- Centro Poblado de Chimor.
- Municipalidad Distrital de Challabamba

#### 6.3.6 Descripción de la propuesta

- Consiste en la implementación de servicios turísticos como hospedaje, servicio de guardarropa, restaurant, área de camping; y el mejoramiento de vestidores, servicios higiénicos, duchas que en la actualidad no ofrecen un servicio de calidad que contribuya al incremento de turistas visitantes a los baños termales.



### **6.3.7 Responsables e involucrados**

- Municipalidad Distrital de Challabamba.
- Pobladores del Centro Poblado de Chimor.

### **6.3.8 Duración**

- Los tiempos de planeamiento y ejecución estarán a cargo de la Gerencia de Medio Ambiente y Turismo, así como la Gerencia de Obras de la Municipalidad distrital de Challabamba en los años 2018 y 2019.

### **6.3.9 Requerimiento**

- Los requerimientos estarán a cargo de la Gerencia de Medio Ambiente y Turismo y la Gerencia de Obras de la Municipalidad distrital de Challabamba.

## CONCLUSIONES

La presente investigación ha llegado a las siguientes conclusiones:

### **PRIMERO:**

El flujo de turistas nacionales a los baños Termales de Chimor de la provincia de Paucartambo, Región Cusco, el 54% proviene de la Región Cusco y los otros 46% tienen origen en regiones del sur del Perú como Puno, Apurímac, Arequipa y otras regiones. El 91% de visitantes pernoctó una noche.

### **SEGUNDO:**

La calidad de servicios en los baños Termales del Centro Poblado de Chimor según opinión de turistas se encuentra en el 64% como insatisfactorio.

### **TERCERO:**

El motivo principal por el que los turistas nacionales visitan los Baños Termales de Chimor son el relax 46% y vacaciones 43% seguido de motivos de salud 11%. El flujo turístico a los Baños Termales de Chimor está en una etapa incipiente.

### **CUARTO:**

Se ha verificado que la tarifa de ingreso a los Baños Termales de Chimor es muy baja y que estos baños termales carecen de información al interior, representada como mala por un 68% de los turistas nacionales encuestados.



## SUGERENCIAS

Se sugiere lo siguiente:

A la Dirección de Comercio Exterior y Turismo Cusco en convenio con la Municipalidad Distrital de Challabamba:

### **PRIMERO:**

Realizar la medición del turismo interno en baños termomedicinales y estimar el efecto económico que tienen estos en la Región Cusco y sus provincias.

### **SEGUNDO:**

Crear políticas de promoción y marketing de turismo interno hacia destinos como aguas termo medicinales y así diversificar el producto turístico en la región Cusco.

### **TERCERO:**

Mediante charlas, concientizar a los pobladores del Centro Poblado de Chimor sobre la importancia de las aguas termomedicinales, así como su preservación lo cual generará beneficio económico tanto para la Municipalidad distrital de Challabamba como para la localidad de Chimor.

### **CUARTO:**

Realizar la categorización de los Baños Termales de Chimor

**BIBLIOGRAFÍA**

- Altman, N. (2000). *Healing Springs: The ultimate guide to taking the waters*. Healing Arts Press.
- Asociacion Mexicana de Turismo de Salud. (2011). *www.turespacio.com*. Retrieved from <http://turespacio.com/turismo-de-salud/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (1997). INEI. *Encuesta de caracterización de la población retornante*.
- Julian Perez Porto y Ana Gardey. (2015). *www.definicion.de*. Retrieved from <http://definicion.de/aguas-termales/>
- MINCETUR. (2005). *www.mincetur.gob.pe*.
- MINCETUR. (2014). *www.mincetur.gob.pe*. Retrieved from <http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Default.aspx?tabid=3243>
- OMT. (2008). *Introducción al Turismo*.
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1985). *Modelo SERVQUAL*.
- PDCPP. (2016). *Municipalidad Provincial de Paucartambo*. Cusco, Paucartambo, Perú: Yachay wasi Consultores.
- Quesada, R. (2007). *Elementos del Turismo 4ta Edición*. San José, Costa Rica.
- Red Federal de Turismo Termal de Argentina. (2002). Argentina.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.





# ANEXOS



FLUJO DE TURISTAS NACIONALES Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LOS BAÑOS TERMALES DE CHIMOR, PAUCARTAMBO – CUSCO  
2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	VARIABLES E INDICADORES	TECNICA/ INSTRUMENTO
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es el flujo de turistas nacionales y la calidad de servicios en los baños termales de Chimor, Paucartambo - Cusco?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar el origen del flujo de turistas nacionales y la calidad de servicios en los baños termales de Chimor, Paucartambo - Cusco.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>El flujo de turistas nacionales es proveniente en su mayoría de la Región Cusco, la minoría provienen de las regiones de Puno y Apurímac, y la calidad de servicios recibidos por el turista nacional es valorado como insatisfactorio en los baños termales de Chimor, Paucartambo – Cusco.</p>	<p><b>FLUJO TURISTICO</b></p>	<p>a) % de turistas nacionales que tomó conocimiento de la existencia de los baños termales/edad/genero/motivación/región de procedencia.</p> <p>b) Promedio de noches que turistas nacionales pernctaron en los baños termales de Chimor o localidades cercanas a los baños/edad/genero/motivación/región de procedencia.</p> <p>c) % de turistas nacionales que visitan los baños termales de Chimor por primera vez/edad/genero/región de procedencia</p>	<p>Encuesta/ Cuestionario</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>a) ¿Cuáles son los motivos por los que los turistas nacionales visitan los baños termales de Chimor, Paucartambo – Cusco?</p> <p>b) ¿Cuál es la percepción del turista nacional sobre servicio recibido en los baños termales de Chimor, Paucartambo – Cusco?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>a) Identificar los motivos por los que los turistas nacionales visitan los baños termales de Chimor, Paucartambo - Cusco.</p> <p>b) Medir el grado de percepción de turistas nacionales sobre servicio recibido en los baños termales de Chimor, Paucartambo – Cusco.</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b></p> <p>a) Los motivos por los que los turistas nacionales visitan los baños termales de Chimor, Paucartambo – Cusco son de vacaciones, relajo, salud.</p> <p>b) La percepción de turistas nacionales sobre servicio recibido en los baños termales de Chimor, Paucartambo – Cusco es de insatisfacción.</p>	<p><b>CALIDAD DE SERVICIOS</b></p> <p><b>MOTIVACION</b></p> <p><b>PERCEPCION</b></p>	<p>a) % de turistas nacionales que opinan sobre la presentación del control de ingreso /edad/genero/motivación/región de procedencia.</p> <p>b) % de turistas nacionales que opinan sobre la presentación de las piscinas/edad/genero/motivación/región de procedencia.</p> <p>c) % de turistas nacionales que opinan sobre la presentación de los ss.hh /edad/genero/motivación/región de procedencia.</p> <p>d) % de turistas nacionales que opinan sobre la presentación de los vestidores/edad/genero/motivación/región de procedencia.</p> <p>e) % de turistas nacionales que opinan sobre la presentación de las duchas/edad/genero/motivación/región de procedencia.</p> <p>f) % de turistas nacionales que opinan sobre la presentación de las áreas de esparcimiento y recreación/edad/genero/motivación/región de procedencia.</p> <p>g) % de turistas nacionales que opinan sobre los servicios recibidos en los Baños Termales de Chimor/edad/genero/motivación/región de procedencia.</p> <p>a) % de turistas nacionales que visitan los baños termales de Chimor por motivos de vacaciones, relajo, salud/edad/genero/región de procedencia.</p> <p>a) % de turistas nacionales que opinan sobre la tarifa de ingreso a los baños termales de Chimor /edad/genero/región de procedencia</p> <p>b) % de turistas nacionales que opinan sobre la señalización/edad/genero/región de procedencia</p> <p>c) % de turistas nacionales que opinan sobre la seguridad/edad/genero/región de procedencia</p>	<p>Encuesta/ Cuestionario</p>



				d) % de turistas nacionales que opinan sobre la información/edad/genero/región de procedencia	
--	--	--	--	---	--



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO

ENCUESTA A TURISTAS NACIONALES

TESIS DE LICENCIATURA EN TURISMO: "FLUJO DE TURISTAS NACIONALES Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LOS BAÑOS TERMALES DE CHIMOR, PAUCARTAMBO - CUSCO 2017"

Buenos días/buenas tardes/ Sr., Sra., Srta.

La presente encuesta es ANONIMA, el fin es únicamente académico, el objetivo es conocer el flujo de turistas nacionales y la calidad de servicios en los baños termales de Chimor, Paucartambo - Cusco. Por lo tanto, le solicito a Ud. Complete el requerimiento de los diferentes ítems o marque con una "X" su respuesta según corresponda. Muchas gracias por su colaboración.

1. DATOS GENERALES

Table with 2 columns: 1.1 Edad ( ) años, 1.2 Género: Masculino ( ) Femenino ( ), 1.3 Región de Procedencia, 1.4 Ocupación: Profesional ( ), Técnico ( ), Trabajador Independiente ( ), Empleado Público ( ), Empleado Privado ( ), Comerciante ( ), Otro ( )

2. FLUJO DE TURISTAS NACIONALES

2.1 ¿Por qué medio Ud. tomó conocimiento de la existencia de los Baños Termales de Chimor?

- a) Internet. d) TV.
b) Recomendación de amigos. e) Otro medio.
c) Recomendación de familiares.

2.2 ¿Cuántas noches pernoctó Ud. en el ámbito de los Baños Termales o en el Centro Poblado de Chimor?

- a) Una noche b) Dos noches c) Tres o más noches

2.3 ¿Cuántas veces ha visitado Ud. Los baños Termales de Chimor?

- a) Una vez b) Dos veces c) Tres o más veces

3. CALIDAD DE SERVICIOS

3.1 ¿Cómo se ha sentido Ud. respecto a los aspectos físicos (infraestructura) de los Baños Termales de Chimor?

Table with 6 columns: Aspectos Físicos (Infraestructura), MI, IN, RS, SA, MS. Rows include: Control de Ingreso, Piscinas, Servicios Higiénicos, Vestidores, Duchas



Area de Esparcimiento o recreacion					
------------------------------------	--	--	--	--	--

MI = Muy Insatisfecho IN = Insatisfecho RS = Regularmente Satisfecho SA = Satisfecho  
 MS = Muy Satisfecho

3.2 ¿Cómo se siente Ud. respecto a los servicios recibidos en los Baños Termales de Chimor?

- a) Muy Insatisfecho                      c) Regularmente satisfecho    e) Muy Satisfecho
- b) Insatisfecho                            d) Satisfecho

4. MOTIVOS DE VISITA

¿Cuál fue el motivo por el cual Ud. visitó los Baños Termales de Chimor?

- a) Vacaciones                              c) Salud
- b) Relajo                                      d) Otro.....

5. PERCEPCION DEL TURISTA SOBRE SERVICIOS RECIBIDOS

5.1 ¿Cómo le parece a Ud. la tarifa de Ingreso a los Baños Termales de Chimor?

- a) Muy Baja                                  c) Regular                              e) Muy Alta
- b) Baja    d) Alta

5.2 ¿Cómo le parece a Ud. la señalización en los Baños Termales de Chimor?

- a) Muy Mala                                  c) Regular                              e) Muy Buena
- b) Mala    d) Buena

5.3 ¿Cómo le parece a Ud. el clima de seguridad percibido en los Baños Termales de Chimor?

- a) Muy Malo                                  c) Regular                              e) Muy Bueno
- b) Malo    d) Bueno

5.4 ¿Cómo le parece a Ud. la información en los Baños Termales de Chimor?

- a) Muy Mala                                  c) Regular                              e) Muy Buena
- b) Mala    d) Buena

Fecha: .....

Encuestador (a): .....

Observaciones: .....

Sugerencias.....



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

Av. de la Cultura 733 - Pabellón "C" Of. 106 1er. piso - Telefax: 224831 - Apartado Postal 921 - Cusco Perú

UNIDAD DE PRESTACIONES DE SERVICIO DE ANÁLISIS QUÍMICO
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE QUÍMICA

INFORME DE ANÁLISIS

Nº0450-17-LAQ

SOLICITANTE: HUGO TAPIA PERALTA
MUESTRA : AGUA
FUENTE : TERMAL DE CHIMUR
DISTRITO : CHALLABAMBA
PROVINCIA : PAUCARTAMBO
REGION : CUSCO
FECHA : 07/08/2017

RESULTADO ANALISIS FISICOQUIMICO:

Table with 2 columns: Parameter and Value. Parameters include Turbiedad NTU, pH, Dureza ppm CaCO3, Calcio ppm, Magnesio ppm, Sodio ppm, Potasio ppm, Hierro ppm, Aluminio ppm, Cobre ppm, Manganeseo ppm, Zinc ppm, Plomo ppm, Cloruros ppm, Sulfatos ppm, Bicarbonatos ppm, Carbonatos ppm, and Sales solubles totales ppm.

\*

Cusco, 17 de Agosto 2017

Handwritten signature and official stamp of the laboratory responsible.



# MAPA TURISTICO B.T. CHIMOR



	Tren a Machu Picchu
	Tren a Puno
	Ruta Recomendable
	Ruta Tradicional