

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO**

**ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GESTIÓN DEL TURISMO**



**GESTIÓN DE LOS CENTROS DE AGUAS MINERO
MEDICINALES Y DIVERSIFICACIÓN TURÍSTICA DEL
DISTRITO DE SAN PEDRO-CANCHIS, 2014**

Presentado por:

Br. Roxana Eliet Calderón Mendoza

Para optar al Grado de Magíster en
Administración, mención en Gestión del
Turismo.

ASESOR:

Dr. Manrique Borda Pilinco

COASESOR:

Dr. Gabriel Suyo Cruz

CUSCO – PERÚ

2016

RESUMEN

El trabajo que a continuación se presenta, lleva por título **GESTIÓN DE LOS CENTROS DE AGUAS MINERO MEDICINALES Y DIVERSIFICACIÓN TURÍSTICA DEL DISTRITO DE SAN PEDRO-CANCHIS, 2014**; es decir los centros de aguas minero medicinales como recursos turísticos potenciales del segmento de turismo de salud requieren de una adecuada gestión en todas las fases del proceso administrativo y áreas funcionales, por lo cual una adecuada aplicación de planes y ejecución de proyectos idóneos al turismo de salud son acciones necesarias para la fase de planificación de los centros. En cuanto a la organización es necesario contar con una adecuada normativa para el cumplimiento de las funciones de los trabajadores y funcionarios públicos, quienes deben cumplir a cabalidad con las labores programadas. Se consideran imprescindibles los componentes de la dirección: la motivación, comunicación y liderazgo de los responsables de la administración, porque de esta manera se contribuye a optimizar el trabajo del personal y el nivel de atención al visitante. Finalmente el control es importante porque permite identificar el cumplimiento de labores y el estado de las instalaciones para ofrecer adecuadas condiciones de prestación del servicio.

La diversificación turística es un aspecto importante en los destinos turísticos porque se adecua a las nuevas tendencias y permite ofrecer nuevas posibilidades de experiencia al visitante. A nivel del distrito de San Pedro-Canchis, se realizan actividades turísticas en el segmento cultural, vivencial y de salud; sin embargo el segmento cultural por ser de mayor antigüedad recibe una mayor afluencia de turismo extranjero, en tanto que el segmento vivencial y de salud se encuentra aún en proceso de crecimiento. Los centros minero medicinales son una opción interesante para el segmento de turismo de salud, debido a que cuenta con propiedades medicinales para el tratamiento de la salud, además tienen una ubicación estratégica en el corredor Cusco-Puno; estas ventajas podría facilitar la oferta de una nueva ruta de visita complementando a las tendencias tradicionales. Para ello, para desarrollar el presente trabajo de investigación se planteó el siguiente problema general: ¿Cuál es la situación actual de la gestión de los centros de aguas minero medicinales y la diversificación turística del distrito de San Pedro-Canchis 2014? Por ello, con los

problemas específicos pretendemos indagar sobre: ¿Cómo es la planificación, organización, dirección y control de los centros minero medicinales del distrito de San Pedro-Canchis?, ¿Cómo es la diversificación turística del distrito de San Pedro -Canchis? y ¿Qué propuesta de acciones de gestión y diversificación permitirán mejorar los centros de aguas minero medicinales y la actividad turística del distrito de San Pedro -Canchis?

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general: Analizar la situación actual de la gestión de los centros de aguas minero medicinales y la diversificación turística del distrito de San Pedro-Canchis 2014 y proponer acciones de gestión y diversificación. De igual forma, planteamos los siguientes objetivos específicos: Analizar la planificación, organización, dirección y control de los centros de aguas minero medicinales del distrito de San Pedro-Canchis, describir la diversificación turística del distrito de San Pedro-Canchis y proponer las acciones de gestión y diversificación para mejorar los centros de aguas minero medicinales y la actividad turística del distrito de San Pedro-Canchis.

Para dar solución a este problema se planteó la hipótesis general: La situación actual de la gestión de los centros de aguas minero medicinales es deficiente y la diversificación turística del distrito de San Pedro-Canchis 2014, es incipiente. De ello se desagrega las hipótesis específicas: La planificación, organización, dirección y control de los centros de aguas minero medicinales del distrito de San Pedro-Canchis, son deficientes, la diversificación turística del distrito de San Pedro –Canchis, es incipiente y la implementación de propuesta de acciones de gestión y diversificación permitirán mejorar los centros de aguas minero medicinales y la actividad turística del distrito de San Pedro-Canchis.

El tipo de investigación es descriptivo prospectivo. El método de investigación aplicado es el método hipotético deductivo – inductivo. El diseño es de corte longitudinal. La población de estudio está conformada por 17 301 visitantes a los centros minero medicinales, del cual se obtuvo el tamaño de muestra de 391 visitantes. El tipo de muestreo aplicado es de tipo probabilístico y no probabilístico. Seguidamente se aplicaron las encuestas y la entrevista correspondiente.

El presente trabajo de investigación ha llegado a las siguientes conclusiones: a) La situación actual de la gestión de los centros de aguas minero medicinales del distrito de San Pedro – Canchis, es deficiente en el proceso administrativo y las áreas funcionales, porque se realiza de manera inadecuada; limitándose una buena prestación de servicio al visitante. Así mismo, se identificó que los centros carecen de planes operativos que contribuyan al desarrollo de la localidad. Además, el diseño organizacional no está acorde a la función general y específicos de una estructura organizacional adecuada que asigne las tareas claras y definidas del personal y responsables de la administración. Asimismo, no existen estilos de liderazgo que comprometan al personal para el cumplimiento adecuado de las funciones. De igual manera, se identificó un inadecuado mantenimiento de los centros, que demuestra el deficiente monitoreo de las instalaciones y por ende una presentación inadecuada para el servicio al visitante. Con respecto, a las áreas funcionales, no hay una adecuada distribución de materiales y herramientas de trabajo; el nivel de servicio en atención y trato de personal es deficiente; los centros no tienen personal especializado ni capacitado para realizar estas labores, y por último el marketing aplicado en los centros se limita a la difusión escrita en escasos materiales publicitarios. b) La diversificación turística en el distrito de San Pedro – Canchis es incipiente; debido a que las autoridades de dicho distrito promueven actividades turísticas en el segmento cultural, a través de la difusión del Parque arqueológico de Raqchi; pero no fomentan adecuadamente el segmento turístico vivencial y de salud. Así mismo, se identificó en la presente investigación que la actividad turística vivencial es administrada de manera independiente porque no está vinculada con la gestión de la municipalidad; es decir, está administrado por una asociación de turismo vivencial quien recepciona pequeños grupos privados de extranjeros en determinadas temporadas. Respecto al turismo de salud, que se realiza en los centros minero medicinales, las autoridades municipales del distrito de San Pedro-Canchis y los responsables de las administración de los centros muestran desinterés y falta de iniciativa para promover adecuadamente este segmento turístico, como una alternativa de diversificación turística en el distrito de San Pedro, que complemente a la oferta tradicional. c) La implementación de la propuesta de acciones de gestión permitirán mejorar la gestión de los centros aguas minero medicinales, y de igual

manera, coadyuvara con la diversificación turística del distrito de San Pedro – Canchis. Por consiguiente, se optimizara el proceso administrativo y las respectivas áreas funcionales de dichos centros. Porque, se ofrecerían las condiciones adecuadas para una eficiente prestación de servicio al visitante y se podría incluir la visita a los centros minero medicinales de Marcani, Ccaylla y Qhosqora en un nuevo circuito turístico. El cual, estará conformado por los atractivos turísticos del segmento vivencial, cultural y de salud; con la finalidad de ofrecer nuevas experiencias de viaje al visitante nacional y contribuir a la diversificación turística en el distrito de San Pedro-Canchis.