



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**EN TURISMO Y HOTELERÍA**

“Satisfacción del turista adulto mayor con respecto al turismo termal en Churín.

Oyón –Lima, 2019”

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

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

**AUTORA:**

Andrea Valeria Bocangel Rafaele (ORCID: 0000-0002-1303-8599)

**ASESORA:**

Mg. Luisa Isabel García Ipanaque (ORCID: 0000-0001 -6434-912X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión turística

**LIMA - PERÚ**

2019

## DEDICATORIA

A las personas más importantes de vida y a aquellas que merecen todo, en primer lugar a dos personas muy importantes que partieron antes de tiempo mis abuelos Ismael y Maura que siempre los tengo presente.

A mi madre que con su esfuerzo y paciencia me enseña a ser mejor cada día.

A mi padre por su confianza en mis años de estudio.

A mi hermana Dalma que con sus consejos y ayuda me enseñó a ser valiente.

A mi mamita Esperanza Lucho por ser un soporte vital y apoyarme siempre.

A mis tías Maribel, Rosa y Ana por ser como unas madres para mí.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios en primer lugar por sostenerme hasta el día de hoy.

A la municipalidad de Pachangara por brindarme su entero apoyo en la realización de la investigación y a los turistas adultos mayores que estuvieron predispuestos y brindaron su apoyo al realizar las encuestas.



## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Andrea Valeria Bocangel Rafaele, con DNI N° 73012864, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que los datos e información que se presenta en el proyecto de investigación son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Diciembre del 2019



.....  
Andrea Valeria Bocangel Rafaele

DNI: 73012864

## ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
<b>RESUMEN</b>	vi
<b>ABSTRACT</b>	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MÉTODO</b> .....	13
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
2.2 Operacionalización de variables.....	14
2.3 Población, muestra y muestreo.....	16
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	18
2.5 Procedimiento.....	20
2.6 Método de análisis de datos.....	20
2.7 Aspectos éticos.....	21
<b>III. RESULTADOS</b> .....	22
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	27
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	29
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	30
<b>REFERENCIAS</b>	31
<b>ANEXOS</b>	37

## RESUMEN

La tesis titulada “Satisfacción del turista adulto mayor con respecto al turismo termal en Churín. Oyón – Lima, 2019” tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto al turismo termal en Churín. Investigación de nivel descriptivo, enfoque cuantitativo y tipo de diseño no experimental-transversal. La población fue de 148,000 turistas que visitan Churín anualmente y de la cual se obtuvo la muestra de estudio que estuvo constituida por 384 turistas adultos mayores que visitaron Churín en más de una ocasión; así mismo el instrumento aplicado fue un cuestionario elaborado por 13 preguntas de escala. Además, para la interpretación de los resultados se empleó el programa estadístico SPSS versión 23. Del mismo modo se pudo determinar que el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto al turismo termal en Churín es alto. Así mismo, Churín a pesar de contar con una variada oferta termal presenta deficiencias que debería mejorar para que pueda ser uno de los principales destinos termales del país.

**Palabras clave:** satisfacción, turismo termal, turista adulto mayor, Churín.

## ABSTRACT

The thesis entitled “Satisfaction of the elderly tourist with respect to thermal tourism in Churín. Oyón - Lima, 2019 ”had as main objective to determine the level of satisfaction of the elderly tourist with respect to thermal tourism in Churín. Research of descriptive level, quantitative approach and type of non-experimental-transversal design. The population was 148,000 tourists who visit Churín annually and from which the study sample was made up of 384 older adult tourists who visited Churín on more than one occasion; Likewise, the instrument applied was a questionnaire prepared by 13 questions of scale. In addition, the statistical program SPSS version 23 was used to interpret the results. Similarly, it was determined that the level of satisfaction of the elderly tourist with respect to thermal tourism in Churín is high. Also, Churín despite having a varied thermal offer presents deficiencies that should improve so that it can be one of the main thermal destinations of the country.

**Keywords:** satisfaction, thermal tourism, elderly tourist, Churín.

## I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción es aquel sentimiento de placer y bienestar alcanzado por una persona al haber sido cumplidas o cubiertas sus necesidades. Reflejando lo anterior en el ámbito turístico, la satisfacción del turista abarca diversos factores; los cuales son un determinante para lograr su plena satisfacción. En la actualidad se dice que todo llega primero por los ojos y es; así como, este es el principal elemento que considera el visitante, el cual es “la imagen del destino” que sea llamativo, que posea una buena infraestructura por motivo que esto capta la atención con rapidez. Seguidamente se encuentra el acceso al destino turístico que este cuente con facilidades de ingreso ya sea terrestre, marítimo o aéreo para que de esta manera el lugar sea más concurrido y disponga de un buen flujo turístico. Como factor importante, que suele considerar el turista se encontró la variedad de atractivos y recursos turísticos que le puede ofrecer el destino ya sean naturales o culturales, se sabe que la satisfacción es fundamental para el turista, ya que de ello depende que vuelva a visitar el destino.

Se consideró necesario adoptar como objeto de investigación al turista adulto mayor, puesto que las características que influyen en su complacencia se adaptan al destino en el cual se realizó la investigación. Reflexionando sobre lo mencionado, el turista adulto mayor valora la calidad de vida que el destino turístico le pueda ofrecer, se estima importante ya que ello depende el cuidado de su salud, en relación a esto el turismo cuenta con un tipo de actividad que beneficia y contribuye con la preservación de la calidad de vida de la persona, el turismo de salud. Al respecto Auren (2013), comenta que la actividad por la cual un individuo se traslada a otro país, región o ciudad para recibir servicios para mejorar su salud lleva el nombre de turismo de salud. Dicha actividad es efectuada con fines médicos para contrarrestar el desarrollo de enfermedades, es desarrollada en su mayoría por personas adultas y adultos de la tercera edad por ser propensos a adquirir mayores afecciones como consecuencia de su tiempo o ritmo de vida.

El término salud se desglosa en distintos tipos dentro de su clasificación como lo son; el turismo de bienestar, turismo balneario, turismo senior, entre otros. La investigación se

enfocó en el turismo termal, ya que el espacio donde se realizó la investigación dispone de características que se ajustan a este tipo de turismo. Crecente Asociados (2015), definen el turismo termal como aquella actividad que forma parte del turismo de salud en la cual se hace uso de la hidroterapia con tratamientos terapéuticos.

Bassotti y Riba (2012), expresan que, nuestro país cuenta con una estrategia de turismo termal, la cual ha sido dirigida por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) que viene siendo gestionada desde 2012. Dado que se han brindado instalaciones para llevar a cabo la feria internacional Termatalia, consecutivamente planearon 6 proyectos los cuales han sido destinados a fomentar la inversión privada referente al turismo termal en las diversas regiones del territorio.

El Perú cuenta con más de 500 fuentes termales, en Lima los baños termales de Churín son muy concurridos por sus beneficios curativos al poseer aguas con componentes minerales que contribuyen a mejorar problemas digestivos, musculares y de los huesos; resaltan por sus diversos balnearios: Meseta, Mamahuarmi, Velo de la Novia, Tingo, Baños de Hierro, de la Juventud y los baños de Huancahuasi; diferenciadas puesto que cada una trata distintas enfermedades y sobre todo cuentan con un accesible costo de ingreso. La afinidad que guarda el turismo termal con el turista adulto mayor es que cumple con los aspectos que el turista busca en un destino turístico, por lo cual se considera necesario medir el nivel de satisfacción del segmento turista adulto mayor con respecto al turismo termal desarrollado en Churín como villa termal; cabe resaltar que la importancia del estudio radica en la contribución de cifras que ayudaron a medir la satisfacción de este segmento con respecto al turismo termal en Churín, llegándose así a tomar en cuenta y mejorar aquellos aspectos que el turistas considera no satisfacen sus necesidades.

Sin embargo, se evidencia en Churín un deficiente manejo de parte del municipio del lugar, debido a que no se demostró que el personal reciba capacitación constante porque no se percibió que estén alerta ante cualquier accidente que pueda ocurrir dentro de los baños termales. De igual modo el atractivo más resaltante de Churín son sus fuentes termales en los cuales se pudo vislumbrar faltas en la seguridad; debido que, el acceso

no es bueno para las personas de la tercera edad ni niños por encontrarse con zonas resbalosas y sin barandas en ambos lados, también la falta de interés de este aspecto por el personal a cargo llama mucho la atención porque deberían encontrarse predispuestos a brindar su apoyo. En segundo lugar, existen otras alternativas ajenas a las fuentes termales en vista que complementan la actividad. Respecto a la oferta hotelera Grigoletto (2017), hace hincapié en que, si se mejora constantemente la oferta de los establecimientos, el turista podrá recomendar y volver a visitar el lugar lo cual podrá incrementar el turismo en la zona y que Churín no solo será conocido por sus baños termales sino también sus hospedajes.

Al respecto con lo antes mencionado se recopilaron investigaciones que contribuyeron con el enriquecimiento de información que permitieron fortalecer lo antes expuesto; a continuación, se presentan los autores internacionales.

González, Domínguez y Fraíz (2010), Woo, Uysal y Sirgy (2014), refieren en sus investigaciones que el turista adulto mayor es un mercado emergente, ya sea por el poder adquisitivo que posean o por el incremento en su esperanza de vida; así mismo contemplan necesario analizar los comportamientos y motivaciones que impulsan a viajar al segmento *Senior*, del mismo concuerdan con la identificación de limitaciones que se interponen en la satisfacción del turista, estudiaron las fuentes de información más utilizadas por el turista *Senior*. Mencionados autores concluyen que lo que motiva a las personas mayores en sus viajes influye en su calidad de vida, lo que contribuye a la satisfacción de este segmento es el cuidado que se les ofrece al acudir a un destino y si bien poseen mayor experiencia motivo por el cual suelen ser más exigentes al momento de valorar los servicios turísticos no es muy ajeno en cuanto a diferencias con otros turistas. Por tanto, en lo que se refiere a la oferta turística destinada a ellos se debe enfocar en la calidad de vida y cuidado que se ofrezcan en el desarrollo de los servicios.

Murello (2015) y Medina (2016), coinciden en la incorporación e inclusión de los adultos mayores como consumidores en la actividad turística, el segmento adulto mayor suele ser poco considerado en lo que a turismo se refiere, la actividad no siempre se encuentra enfocada a este público ni permite que puedan tener libre acceso a espacios

turísticos por motivo que las agencias de viajes y turismo no suelen incluir un turismo de tercera edad en sus programas, existe una minoría que si lo desarrolla pero suele ser porque son aliados de programas para adultos mayores. Por lo cual los autores expresan que la incorporación de este público sería muy beneficioso para el sector por contar con mayor disponibilidad de tiempo, en su mayoría son jubilados que necesitan momentos de relax y confort y no se limitan en gastos en cuanto a su seguridad se refiera. Por lo tanto, consideran viable incorporar de manera constante al turista adulto mayor en la actividad turística.

Silvestri, Aquilani y Ruggieri (2017) y Romani, Espinosa, Pérez y Calás (2019); deducen sobre satisfacción, que esta parte del cliente interno y comienza desde el momento de la atención, ya que es ahí donde se recibe el primer impacto. Manifiestan que es de suma importancia que los encargados de gestionar los espacios turísticos ya sean atractivos o establecimientos tanto hoteleros como restaurantes consideren invertir en capacitaciones que motiven al personal a mejorar la atención, a ser proactivos, carismáticos, eficientes y eficaces, ya que lo que más aprecian los clientes en el desarrollo del servicio son las características de presencia personal, buena atención, amabilidad y profesionalismo. La evolución correcta de los antes mencionados aspectos, influirán positivamente en la satisfacción del cliente, garantizarán el fortalecimiento de vínculos de fidelidad y fomentarán la visita a los centros turísticos.

Quintana, Molina y Molina (2010) expresan referente a su investigación realizada en Michoacán donde hicieron un estudio acerca de la oferta existente del turismo enfocado en la salud para personas mayores, investigación que se centró en recopilar información desde la parte que brinda el servicio los cuales fueron los establecimientos de turismo de salud. Los autores calcularon pertinente que el segmento mayor debe significar un reto para las empresas turísticas del lugar por ser una parte de la población que se encuentra en crecimiento; deberían considerar medidas para brindar una mejor atención a este colectivo, tal como: atención personalizada para lograr que se encuentren más satisfechos con su estadía y de esta manera se pueda lograr que los beneficios económicos del sector turismo sigan creciendo.

Así mismo, en el ámbito nacional se pueden mencionar diversas investigaciones que ayudaron a sostener la investigación ya que algunas coincidieron en que tomaron como lugar de estudio a Churín, se mencionan a continuación las siguientes:

Quispe y Rios (2017) y Rojas (2018); coinciden en el progreso de sus investigaciones, en el sentido que analizaron la oferta turística existente como también temas de acceso y servicios tanto en los baños de La Collpa como en Churín, a lo cual se descubrió que la deficiente infraestructura turística que poseen los baños de la Collpa repercute en la poca afluencia de turistas, pero aun habiéndose encontrado esta causa el principal motor que mueve el turismo en la zona son los baños termales. Es así como se pueden implementar alternativas que den solución a dichos problemas tal como es el caso de Churín, lugar en el cual se plantearon alternativas de mejora en las cuales se pusieron en manifiesto el implementar una infraestructura termal que respete el lugar de emplazamiento sin alterarlo, que contribuya con el enriquecimiento del poblador por medio de la utilización de los recursos naturales de la zona y que cumpla con los lineamientos actualmente planteados para el cuidado del medio ambiente, para lograr cumplir con todas las necesidades de los consumidores y así puedan obtener reconocimiento a nivel nacional.

Garcia (2015) y Peña, Sima y Baratoux (2015), complementan sus investigaciones ya que el primer autor parte por identificar la oferta de aguas termales que posee el Perú y de acuerdo a ello calcular las preferencias del turista limeño, que manifestaron al respecto que les gustaría disfrutar de fuentes termales más amplias y que incluyan una variada oferta de restauración y establecimientos de hospedaje. En la segunda investigación se plantearon la producción de condiciones con la creación de los establecimientos balnearios para un futuro desarrollo turístico en hidroterapia tomando como base a las aguas termales de Churín ya que cuenta con todas las condiciones para constituirse en una ciudad balnearia, cobran relevancia ya que de acuerdo a preferencias del turista se logró recabar la información expuesta y de acuerdo a ella se plantearon mejoras para poder a futuro recibir no solo turistas nacionales en los centros termales sino que también tengan reconocimiento a nivel internacional.

En este sentido de acuerdo a la variable satisfacción y sus dimensiones, existen bases teóricas apoyadas por autores internacionales, las cuales son.

Correia, Kozak y Ferredeira (2013) (citado por Prada y Pesántez, 2017), Barrutia (2017) y Díaz y Lama (2015), manifiestan sobre el termino satisfacción que es un tema de gran importancia en el campo de la investigación turística, debido a que dependiendo de la influencia de sus atributos, facilidades, conocimientos y novedades propias del destino; se determinara el éxito del negocio. Del mismo modo Barrutia expresa que en este siglo la mayoría de empresas proclaman entusiastamente que su prioridad es la satisfacción y el buen servicio al cliente. El presente se ha vuelto muy exigente e innovador, por lo que no resulta sorprendente conocer sobre aquellas compañías turísticas que vienen implementando en sus políticas temas referentes a la innovación en el servicio y la buena atención al cliente, todo ello con el propósito de obtener la plena satisfacción del turista y/o usuario. Se deduce de lo anterior que para que exista un nivel de satisfacción alto, se deben cumplir ciertos lineamientos, a fin de que el cliente pueda satisfacer sus deseos, la empresa pueda alcanzar sus objetivos y en los destinos el flujo turístico sea mayor.

Crecente Asociados (2015), refieren respecto al turismo termal, que es aquella actividad que tiene como motivo principal del viaje el disfrute y uso de aguas naturales termales. El turismo termal forma parte del turismo de salud, el cual se enfoca en el uso de sitios naturales, en este caso baños termomedicinales, los cuales cuentan con beneficios que contribuyen a la mejora de enfermedades cardiovasculares, respiratorias. La definición expuesta en el Congreso Internacional en España aporta en comprender de mejor manera el turismo termal. Sin embargo, la presente investigación se enfocará en definir al Balneario termal de Churín como una Villa Termal por causa de que las características que componen una villa termal se adaptan mejor a las características que presenta el lugar. Ya que de los 2 destinos en los que se desglosa el turismo termal, Churín acoge las cualidades que posee la Villa termal, por ser un municipio al mando de la municipalidad de Pachangara, cuenta con una variada oferta de establecimientos balnearios los cuales ofrecen modalidades de tratamientos para distintas enfermedades de la piel y de los huesos, brinda oferta de hospedaje y restaurantes.

Eusebio, Ram, Kastenholz y Alvelos (2012); Simoes (2006); Neves y Sarmiento (2006) (citado por Rodrigues, Pocinho, Belo y Santos, 2017); Loredó, Gallegos, Xequé, Palomé, y Juárez, (2016) infieren sobre los factores que influyen en la calidad de vida de las personas mayores y qué características considera sustancial para lograr su plena satisfacción. La calidad de vida del adulto mayor está influenciada por factores, que son el que cuenten con relaciones familiares y sociales de buena salud. El adulto mayor aprecia en demasía la seguridad, el hecho de que alguien está dedicado a ellos durante las salidas, el cuidado individualizado por el personal encargado del viaje, con la diversión y emoción que puedan experimentar. Complementando lo anterior Cavaco (2009) y Hartman (1986) (citado por Rodrigues, Pocinho, Belo y Santos, 2017), aducen al respecto que las consideraciones primordiales del adulto mayor en sus viajes son referentes a temas de salud como el tratamiento, prevención y cura de enfermedades; también, buscan la mejora de su bienestar tanto físico como psicológico. Además, el adulto mayor suele demandar aspectos que considera necesarios para que su visita sea placentera, como; calidad de vida, distracción, entretenimiento y el descubrimiento de nuevos lugares, comunidades y tradiciones.

Magadán y Rivas (2015), expresan que el turismo termal es un producto con gran futuro, debido a que la salud está cobrando mucha importancia hoy en día y es debido a ello el incremento de instalaciones que se orienten en este tipo de turismo. Complementando lo anterior Ovejero (2017), refiere que el turismo termal ha venido resaltando en los últimos años gracias al turismo de salud, ya que este impulsa su crecimiento; tal como es el caso del balneario de Archena en España que ha logrado captar la demanda del turista actual y ponerlo en práctica innovando sus instalaciones, personal y servicio para lograr que este se siente mejor y sobre todo sin alterar el medio natural, lo cual ha reflejado un mejor nivel de satisfacción por los clientes.

Avanzando en nuestro razonamiento, existen trabajos que exponen teorías sobre ciertos temas de investigación a continuación, se mencionarán los aportes de nivel nacional.

Garces (2019) y Jurado, Azáldegui y Benavides (2014), desarrollaron sus investigaciones tomando como lugar de estudio Churín, de igual manera fue el pueblo en el cuál se centró la presente investigación. Dichos autores comentan sobre el turismo termal, riesgos sobre el uso de sus balnearios termales y la primera autora propone una ruta de turismo de salud para las personas de la tercera edad. Ahora bien, se señala que a pesar de ser considerado Churín un destino enfocado en el tratamiento de la salud no todos sus complejos turísticos hacen buen uso de los beneficios que se obtienen en temas de salud ya que no existe un personal encargado de brindar soporte y orientación a los adultos mayores, motivo por el cual se evidencia el mal uso de estas pozas. Así mismo, en cuanto a los riesgos que representa el uso de las aguas termo medicinales los autores expresan que no existe contaminación en sus aguas, pero lo que si causa preocupación es la sobreexplotación de los baños termales, por lo cual se recurre a la toma de conciencia de lo que ello puede provocar en la población y en los mismos turistas.

Salas (2018) y Castillo (2018), refirieron sus investigaciones en la calidad de vida del segmento adulto mayor y también estudiaron como es la interacción que hoy en día tiene el turista de la tercera edad con la industria turística. Las autoras se enfocaron en el análisis de aquellos rasgos que suelen determinar la calidad de vida del segmento adulto mayor, por lo que centraron sus investigaciones en Miraflores y Lima, ambos distritos turísticos. Las respectivas investigaciones sirvieron para dar un enfoque de la realidad del turismo de la tercera edad en nuestro país, llegándose a considerar que la accesibilidad en los destinos, la infraestructura turística y el desarrollo de los servicios turísticos contribuyen en la calidad de vida de los antes mencionados. Complementando lo anterior, Condori y Huaman (2017), Chungas y Núñez (2018), aducen que se pueden alcanzar puntajes considerables de satisfacción de los turistas si se hace buen uso de aquellos elementos que influyen para lograrlo, como lo son la seguridad y la calidad en la prestación del servicio.

Al respecto se planteó como problema general ¿Cuál es el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto al turismo termal en Churín, Oyón-Lima 2019?; así mismo los problemas específicos formulados fueron: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto al establecimiento balneario en Churín, Oyón-Lima 2019?; ¿Cuál es el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto a las modalidades de tratamientos en Churín, Oyón-Lima 2019?; ¿Cuál es el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto a la oferta de alojamientos y restaurantes en Churín, Oyón-Lima 2019?; ¿Cuál es el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto a las actividades complementarias en Churín, Oyón-Lima 2019?

La presente investigación posee relevancia, puesto que facilitó comprender con exactitud el nivel de satisfacción del turista adulto mayor respecto al turismo termal en Churín y cómo las diferentes actividades o modalidades del turismo termal representadas en las características que conforman una villa termal influyeron sobre la percepción del turista. El recurso turístico termal resalta por poseer en sus aguas minerales propiedades medicinales que contribuyen en la mejora de aquellos individuos que presentan problemas de huesos, cardiovasculares y bronquiales, por lo que se procuró resaltar aquellas características que conforman la villa termal para lograr recaudar el nivel de satisfacción del segmento recurrente el turista adulto mayor, evidenciar carencias, presentarlas ante el municipio encargado de su gestión, ya que a futuro servirá para potenciar el turismo en el lugar y lograr que los turistas se sientan completamente satisfechos.

La investigación realizada contribuyó para llegar a conocer cuáles son los aspectos necesarios para la mejora turística del balneario termal y del municipio. Se procura destacar el nivel de satisfacción de los turistas de la tercera edad respecto al turismo termal, para que de esta manera se pueda recabar información de cómo se ha venido desarrollando la actividad turística en la zona, también se evaluarán cuáles son las características que más predominan y a las cuales el turista de la tercera edad da mayor relevancia para que de esta manera se pueda determinar con mayor precisión aquello que influye más en su satisfacción. Para que de esta manera se puedan mejorar las

deficiencias que expresaron los turistas adultos mayores, puesto que se podrán mejorar aquellas y de esta manera de logrará que el segmento adulto mayor quede satisfecho con la visita al balneario termal de Churín.

En ese mismo sentido, el trabajo de investigación beneficiará a futuras investigaciones, puesto que en el campo de estudio no se hallaron datos precisos respecto a investigaciones que relacionaban a adultos mayores de la tercera edad con los baños termales de Churín, exclusivamente sobre el nivel de satisfacción que expresa este grupo de personas. En último lugar, es viable puesto que el producto obtenido de los resultados se empleará como complemento a los estudios realizados por la municipalidad de Pachangara, por lo que se contará con mejor conocimiento sobre las características que influyen sobre la satisfacción del segmento adulto mayor; también que aspectos se tienen que mejorar para que Churín siga creciendo turísticamente.

Finalmente se formuló como objetivo general, determinar el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto al turismo termal en Churín. Oyón - Lima, 2019; del mismo modo los objetivos específicos expuestos fueron: Determinar el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto al establecimiento balneario en Churín. Oyón – Lima, 2019. Determinar el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto a las modalidades de tratamientos en Churín. Oyón – Lima, 2019. Determinar el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto a la oferta de alojamientos y restaurantes en Churín. Oyón – Lima, 2019. Determinar el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto a las actividades complementarias en Churín. Oyón – Lima, 2019.

## II. MÉTODO

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, ya que se recopilaron datos referentes al nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto al turismo termal en Churín. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014), refieren que en el enfoque cuantitativo se hace uso de métodos de recolección de datos para determinar si las hipótesis propuestas por el autor son aprobadas o descartadas; del mismo modo, aquellos datos recopilados son analizados estadísticamente con el fin de corroborar la veracidad de las teorías.

Así mismo, fue de nivel descriptivo porque se ha realizado una descripción del nivel de satisfacción del objeto de estudio en este caso el turista adulto mayor respecto al turismo de termas en Churín; tal como deduce Behar (2008), el nivel descriptivo en una investigación se caracteriza por detallar el cómo es y cómo se presentan diversos fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; sin embargo no suele limitarse a la obtención de datos, sino que permite detallar lo estudiado a través de la medición de uno o más de sus atributos.

Por otro lado, es una investigación de diseño no experimental, debido a que no se manipularon las variables ni se llevaron a cabo pruebas o experimentos en el lugar de estudio. Tal es así que se refuta con el planteamiento de Hernández, Fernández y Baptista (2014) que señalan, que aquel estudio en el cual no se altera de manera premeditada las variables independientes para ver cómo se desarrollan en relación con otras variables lleva como nombre no experimental, ya que no se manipularan ni manejaran las variables.

Además, fue de corte transversal, ya que se recolectaron datos de las variables en un determinado periodo, que constó de 4 meses. A lo que Hernández, Fernández y Baptista (2014), complementan expresando que se establece como transversal cuando se describe la variable y se estudia su efecto e interacción en un determinado periodo de tiempo.

## 2.2 Operacionalización de variables

Se midió la satisfacción del turista adulto mayor con respecto al turismo termal, por tanto, se presentó a la localidad de Churín como una villa termal por presentar las características de uno de los destinos del turismo termal. Este tipo de turismo cuenta con dos tipos de destinos los cuales son la estación termal y la villa termal, de la cual solo se eligió el segundo destino para adaptarlo a la investigación por motivo que los baños termales de Churín se adaptan mejor a las características presentadas por la villa termal., tal como; Crecente Asociados (2015), refieren que se comprende como Villa Termal aquel lugar que cuenta en sus instalaciones con una establecimiento balneario, con distintas modalidades de tratamientos, diversa oferta de alojamiento y restauración, además de complementarlas con actividades naturales y/o culturales.

Los indicadores se establecieron de acuerdo a la tabla de operacionalización de variables, fueron considerados de acuerdo a los factores que el adulto mayor resalta que deben incluir en sus viajes de turismo para que se sienta satisfecho; es así como Eusebio, Ram, Kastenholz y Alvelos (2012); Simoes (2006); (citado por Rodrigues, Pocinho, Belo y Santos 2017) refieren que el turista adulto mayor expresa características propias las cuales se encuentran vinculadas a la seguridad que el destino les ofrece, alternativas que contribuyan con el cuidado de su calidad de vida, cuidado individualizado por parte del personal; además que cuenten con actividades de diversión y emoción. El adulto mayor al momento de planificar una salida de tipo turística considera aspectos muy importantes que se deben incluir en sus viajes, de los cuales se resalta la calidad de vida y el bienestar, la calidad de vida porque en dicho viaje se debe velar por la seguridad y salud de este tipo de turista, y bienestar por el hecho que la actividad turística debe aportar con el bienestar tanto físico como psicológico para que de esta manera la visita sea más amena y el adulto mayor se encuentre satisfecho.

El detalle de la operacionalización de la variable se podrá observar en la Tabla 1.

**Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable satisfacción**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Sub dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Opciones de respuesta	Nivel y Rango	
SATISFACCIÓN	Martínez. V. Peiro J., Ramos J. (2001) definen la satisfacción como el término que proviene del latín satis (bastante) y facere (hacer), que está relacionado con un sentimiento de “estar saciado”. Se sintetiza que, al tratar la satisfacción, esta se refiere a la sensación de “saciedad” percibida luego de consumir o hacer uso de un producto o servicio. (citado por Barrutia, 2017)	Se midió el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto a los componentes o actividades que ofrece Churín como villa termal, la cual se presentan en las dimensiones: establecimiento balneario, modalidades de tratamientos, oferta de alojamiento y actividades complementarias. Por tanto, se recogerá la percepción que tiene el turista adulto mayor, considerando las edades de 55 a 70 años por medio de una encuesta que considera los componentes de la Villa Termal y los indicadores que más valora el turista adulto mayor.	1.Establecimiento balneario	Calidad de Vida	-Salud	1	Ordinal	1: Totalmente insatisfecho 2: Insatisfecho 3: Ni insatisfecho ni satisfecho 4: Satisfecho 5: Totalmente satisfecho	1.Bajo 2.Medio 3.alto	
					-Seguridad	2				
				Bienestar	- Bienestar físico	3				
					- Bienestar psicológico	4				
				Dedicación	- Cuidado individualizado	5, 6, 8, 9				
					- Atención personalizada	7, 10				
				4.Actividades complementarias	Diversión y emoción	-Entretenimiento				11
						-Descubrimiento de nuevos lugares				12
						-Tradiciones				13

Nota: Se medirá la satisfacción del turista adulto mayor tomando en cuenta los factores que más influyen según este segmento en su satisfacción, los cuales se evidencian en los indicadores y se obtendrán estos resultados considerando las dimensiones que posee Churín como villa termal.

## **2.3 Población, muestra y muestreo**

### **Población**

Serrano (2017) y López (2004), definen a la población como: una agrupación de personas u objetos con características de interés para realizar una investigación. La población no siempre se caracteriza por estar conformada por personas naturales, sino también por integrarla animales, organizaciones, registros, etc. Lo que determina la elección de la población es el objetivo del estudio, por lo que en la investigación se consideró como población a los turistas adultos mayores que visitan los baños termales de Churín, población que aún no ha sido calculada por la oficina de turismo de la provincia de Pachangara hasta el momento; pero si fue aprobado el número total de turistas que recibe Churín anualmente, el cual tiene un aproximado de 148,000 turistas por año. Población que fue considerada al hacer un conteo de los tickets de ingreso de los balnearios termales.

### **Criterios de inclusión**

Los criterios de inclusión que se consideraron en la investigación fueron: turistas adultos mayores a partir de los 60 años, al respecto la Organización Panamericana de la Salud (2006) refiere que es considera adulto mayor aquella persona que alcanza los 60 años; así mismo, se considerará a aquellos que hayan visitado de manera regular los baños termales de Churín y que se encuentren en el lugar más de un día.

### **Criterios de exclusión**

Se consideraron los siguientes criterios, los cuales fueron excluidos al momento de realizar las encuestas: Turistas adultos menores de 60 años, niños adolescentes, población de Churín y adultos mayores de la tercera edad que visitan el lugar por primera vez o menos de 1 día.

### **Muestra**

Ventura (2017), expresa que una muestra es entendida como una parte de la población que está conformada por características que la excluyen de la otra parte de la población; y que cuenta con unidades de análisis a investigar. Por ello, la muestra es una porción

elegida de la población determinada por la fórmula estadística adecuada según requiera la investigación, dicha porción será investigada, analizada y de ella se recopilarán los datos que darán sustento a la investigación.

### **Unidad de análisis**

Turistas adultos mayores de 60 años en adelante que visiten los baños termales de Churín

### **Tamaño de la muestra**

Arias, Villasís y Miranda (2016), mencionan que el tamaño es determinado en su mayoría por fórmulas estadísticas ya establecida de acuerdo a si la población es conocida o desconocida, si sea el caso de ser población desconocida o infinita el resultado de la muestra siempre será el mismo el cual consistirá del número de 384, lo mencionado depende mucho del tipo de investigación que se esté llevando a cabo. En el proyecto de investigación, al constar con una población de 148,000 turistas que visitan los baños al año, se procedió a aplicar la fórmula de población infinita.

$$n = \left(\frac{Z}{E}\right)^2 pq$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

E = Error de estimación deseada  $0,01 \leq e \leq 0,1$

z = Percentil correspondiente a un porcentaje de confiabilidad de la distribución normal de probabilidades estandarizadas ( $\mu = 0$  y  $\sigma = 1$ )

p = Proporción favorable asociado al resultado éxito de las variables estratificadas

q = Proporción desfavorable al resultado fracaso de las variables estratificadas

Reemplazando:

n = ?

$\alpha = 0,05$

p = 0,50

$q = 0.50$

$E = 0.05$

$n = 384$

Álvarez y Méndez (2015), recomienda hacer uso de la fórmula de población infinita para determinar el número de la muestra cuando no se tiene conocimiento exacto de la población de estudio. Por lo cual se considera como muestra a los adultos mayores de 60 años en adelante que visiten regularmente los baños termales de Churín, la cual estará constituida por 384 turistas que posean las características antes mencionadas.

#### **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Lopez y Sandoval (2016), aducen que cuando se busca medir las variables en una investigación, esta es considerada cuantitativa. Complementando lo anterior; los autores expresan que la investigación de tipo cuantitativa requiere de técnicas estructuradas por lo que en la mayoría de los casos se hace uso de cuestionarios para lograr el objetivo de investigación

La técnica que se empleó en la presente investigación fue la encuesta, medio por el cual se pudo conocer la satisfacción del turista adulto mayor con respecto a los baños termales de Churín.

##### **Instrumentos**

Pulido (2015) comenta al respecto que son varias las técnicas de investigación empleadas en un trabajo de investigación, la elección de esta depende mucho del propósito de la investigación. Al respecto se consideró apropiado emplear la técnica de encuesta ya que lo que se busca es adquirir información de los turistas para resultados que concuerden con el objetivo del estudio. Se hizo uso de un cuestionario, el cual estuvo constituido por 13 ítems en el cual se plantearon preguntas referentes a la percepción, servicio y atención percibidas por el turista adulto mayor, instrumento que podrán visualizar en el anexo 2.

## **Validez y Confiabilidad**

Hernández, Fernández y Baptista (2010), según los autores la validez se refiere a la relevancia del instrumento con la variable y si este planteado de acuerdo a los objetivos de la investigación; también se debe corroborar si mide de manera correcta la variable de la investigación que se pretende medir. El enunciado hace referencia al uso de un instrumento cuyo propósito es medir una variable con un grado específico. La validez es relevante debido a que reafirma la veracidad del instrumento utilizado.

La investigación fue sometida al juicio de expertos, el cual estuvo conformado por un profesor metodólogo que necesariamente cuente con el grado de magister y dos profesores temáticos con conocimientos en el tema de gestión turística con grado de magister. Los expertos examinaron el instrumento de la mano con la matriz de consistencia y operacionalización para determinar si existía relación entre los objetivos, dimensiones e indicadores planteados; a lo cual luego de recomendar algunas correcciones procedieron a dar su aprobación en las fichas de validación las cuales podrán observar en el Anexo 5, ello para proceder a realizar la prueba piloto.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), La confiabilidad de un instrumento se enfoca en el resultado y si este al haber sido aplicado de manera constante a toda la muestra da resultados similares; se refiere a la aplicación repetitiva del instrumento de medición sobre un mismo individuo u objeto, cuya obtención de resultados es la misma. Para hallar la confiabilidad del instrumento del proyecto de investigación, se aplicó la encuesta en Churín, la cual fue constituida por 384 turistas adultos mayores que se encontraban en los baños termales de Churín más de un día y que además visitan el lugar regularmente.

**Tabla 2. Confiabilidad**

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,800	13

Fuente: Coeficiente de Alfa de Cronbach

Para Quero (2010), un instrumento es considerado altamente confiable cuando su puntuación del coeficiente se aleja del cero, esto significa que mientras más se acerque al uno, no habrá error en la medición. Mencionando el párrafo anterior la confiabilidad del instrumento en la investigación arrojó un porcentaje de 0.800, el cual indica que se encuentra en un nivel aceptable.

## **2.5 Procedimiento**

La información recopilada para la investigación, fue realizada por medio de la técnica de encuesta y por medio del instrumento de recolección de datos cuestionario el cual estuvo constituido por 13 preguntas; y el cual fue aplicado a 384 turistas adultos mayores que visitaron Churín en más de una oportunidad y se pudo recopilar la información con la visita al lugar. No se manipularon las variables ya que la investigación fue de diseño no-experimental.

## **2.6 Métodos de análisis de datos**

Para el método de análisis de datos se utilizó el programa SPSS Statistics versión 23, programa estadístico por el cual se pudo realizar la prueba de fiabilidad y los gráficos, asimismo se arrojaron las tablas de frecuencia que nos permitieron procesar los resultados obtenidos. De acuerdo a lo mencionado Rendón, Villasís y Miranda (2016) expresan que la estadística descriptiva es aquella que permite describir datos referentes a la información de cuadros o tablas; por lo cual esta guarda mayor relación con la presente investigación.

## **2.7 Aspectos éticos**

Los aspectos éticos se basaron en el respeto que se tuvo al realizar la investigación, la consideración que se tuvo con la muestra de estudio que en este caso fueron los adultos mayores de 60 años en adelante, se cuidó que no se sientan vulnerados ni perjudicados al momento de realizarles las preguntas del cuestionario. Motivo por el cual se presentarán a continuación los principios éticos que se emplearon:

Se hizo uso del consentimiento informado a los turistas adultos mayores antes de proceder con cada encuesta, para que de esta manera se sientan libres de elegir entre ser o no ser encuestados.

Se realizó una correcta justificación del estudio con el fin de que la investigación sirva como aporte al municipio de la provincia de Pachangara y también para aportar como antecedente en futuras investigaciones que quieran tomar como lugar de estudio a Churín.

De la misma manera, las razones éticas de la investigación fueron, el compromiso durante el proceso de elaboración, evadiendo el plagio lo cual se podrá evidenciar ya que se citará la información expuesta durante todo el documento, de esta manera se respetó la propiedad intelectual de los autores. Asimismo, los adultos mayores fueron encuestados de manera anónima para que de esta manera no sintieran que sus datos personales serían vulnerados.

### III. RESULTADOS

Respecto al objetivo específico uno, *determinar el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto al establecimiento balneario*. El 94.5% de los encuestados expresaron que se encuentran satisfechos de acuerdo a las propiedades curativas que poseen las aguas termales, ya que estas al contar con propiedades minerales contribuyen en mejorar la salud (Ver tabla 3). Sin embargo, el 61.7% expresaron sentirse insatisfechos con la seguridad que se brindan dentro de los establecimientos termales, ya que no perciben la seguridad necesaria en el acceso a los centros y las piscinas. (Ver tabla 4).

**Tabla 3.** *Las aguas termales poseen propiedades curativas para mejorar la salud*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Satisfecho	363	94,5	94,5	94,5
Totalmente satisfecho	21	5,5	5,5	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Pregunta N° 1 del cuestionario aplicado

**Tabla 4.** *Los baños termales brindan seguridad para evitar accidentes como caídas o ahogamientos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Totalmente insatisfecho	30	7,8	7,8	7,8
Insatisfecho	237	61,7	61,7	99,5
Ni satisfecho ni insatisfecho	36	9,4	9,4	37,8
Satisfecho	79	20,6	20,6	28,4
Totalmente satisfecho	2	,5	,5	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Pregunta N° 2 del cuestionario aplicado

Referente al segundo objetivo específico *determinar el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto a las modalidades de tratamientos*, se precisa que el 87,5% se encuentra satisfecho con las alternativas de tratamientos que se ofrecen dentro del complejo termal ya que al ser diversos cada uno se enfoca al tratamiento de diversas enfermedades (Ver tabla 5). También el 63,5% expresó su satisfacción respecto a las modalidades de tratamientos que se ofrecen ya que esto contribuye a mejorar su estado de ánimo (Ver tabla 6).

**Tabla 5.** *Las alternativas de tratamiento ofrecen mejoras para su bienestar físico*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	19	4,9	4,9	4,9
Ni satisfecho ni	29	7,6	7,6	12,5
Válidos insatisfecho				
Satisfecho	336	87,5	87,5	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Pregunta N° 3 del cuestionario aplicado

**Tabla 6.** *Las modalidades de tratamientos ofrecidas ayudan a disminuir su estrés y mejorar su estado de animo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	65	16,9	16,9	16,9
Ni satisfecho ni insatisfecho	74	19,3	19,3	36,2
Válidos Satisfecho	244	63,5	63,5	99,7
Totalmente satisfecho	1	,3	,3	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Pregunta N° 4 del cuestionario aplicado

Al respecto del tercer objetivo específico *determinar el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto a la oferta de alojamientos y restaurantes*. el resultado fue de 84,6% en el nivel de satisfecho, de acuerdo a las instalaciones del alojamiento donde se hospedaron (Ver tabla 7). De la misma forma el 94,5% manifestó sentirse satisfecho con el trato y la atención que le brindaron el personal del alojamiento, porque consideraron que fueron amables, estuvieron pendientes de ellos en todo momento y le brindaron una atención rápida (Ver tablas 8 y 9).

**Tabla 7.** *Las instalaciones del alojamiento son las más adecuadas para hospedarse*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	19	4,9	4,9
	Satisfecho	325	84,6	89,6
	Totalmente satisfecho	40	10,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0

Fuente: Pregunta N° 5 del cuestionario aplicado

**Tabla 8.** *El personal del alojamiento se mostró amable y pendiente cuando(a) recibió*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	19	4,9	4,9
	Satisfecho	363	94,5	99,5
	Totalmente satisfecho	2	,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0

Fuente: Pregunta N° 6 del cuestionario aplicado

**Tabla 9.** *La atención que le brindaron en el hospedaje*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	19	4,9	4,9
	Satisfecho	363	94,5	99,5
	Totalmente satisfecho	2	,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0

Fuente: Pregunta N° 7 del cuestionario aplicado

El resultado obtenido respecto a la oferta de restaurantes, el 75% expresó su satisfacción con respecto a las instalaciones del restaurante donde almorzó (Ver tabla 10). El 53,4% comentó que no se encontró satisfecho ni insatisfecho con respecto al trato brindado, comentaron que se sintieron incómodos por la actitud del personal al momento de atenderlos (Ver tabla 11). De igual manera el 55,2% manifestó que no se encontró satisfecho ni insatisfecho por la atención en general ofrecida en los restaurantes donde almorzaron, debido a que percibieron que eran los últimos en ser atendidos a pesar de haber llegado a una hora prudente donde no se veía que el restaurante estaba recibiendo gran flujo de turistas (Ver tabla 12).

**Tabla 10.** *Las instalaciones del restaurante donde almorzó*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	19	4,9	4,9
	Ni satisfecho ni insatisfecho	77	20,1	25,0
	Satisfecho	288	75,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0

Fuente: Pregunta N° 8 del cuestionario aplicado

**Tabla 11.** *El personal del restaurante le brinda un trato cortés al atenderlo(a)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	55	14,3	14,3
	Ni satisfecho ni insatisfecho	205	53,4	67,7
	Satisfecho	124	32,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0

Fuente: Pregunta N° 9 del cuestionario aplicado

**Tabla 12.** *La atención en general brindada por el personal del restaurante*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	95	24,7	24,7
	Ni satisfecho ni insatisfecho	212	55,2	79,9
	Satisfecho	69	18,0	97,9
	Totalmente satisfecho	8	2,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0

Fuente: Pregunta N° 10 del cuestionario aplicado

Finalmente se muestran los resultados obtenidos del último objetivo específico *determinar el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto a las actividades complementarias*, en el cual se evidenció que el 87,5% se siente satisfecho con la calidad de las artesanías o suvenires que compraron (Ver tabla 13). En tanto 78,4% manifestó que su nivel de acuerdo es satisfecho con la visita a los baños termales de Huancahuasi (Ver tabla 14). Por último, el 60,9% no está satisfecho ni insatisfecho respecto a los recorridos turísticos que se ofrecen a parte de los baños termales (Ver tabla 15).

**Tabla 13.** *La compra de artesanías o souvenirs cumplen sus expectativas de calidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Insatisfecho	19	4,9	4,9	4,9
Ni satisfecho ni insatisfecho	29	7,6	7,6	12,5
Satisfecho	336	87,5	87,5	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Pregunta N° 11 del cuestionario aplicado

**Tabla 14.** *Visita a los baños termales de Huancahuasi*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Ni satisfecho ni insatisfecho	75	19,5	19,5	19,5
Satisfecho	301	78,4	78,4	97,9
Totalmente satisfecho	8	2,1	2,1	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Pregunta N° 12 del cuestionario aplicado

**Tabla 15.** *Realizó algún recorrido turístico ajeno de los baños termales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Insatisfecho	19	4,9	4,9	4,9
Ni satisfecho ni insatisfecho	234	60,9	60,9	65,9
Satisfecho	130	33,9	33,9	99,7
Totalmente satisfecho	1	,3	,3	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Pregunta N° 13 del cuestionario aplicado

#### IV. DISCUSIÓN

De acuerdo al primer objetivo específico *determinar el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto al establecimiento balneario en Churín*, los resultados obtenidos fueron favorables ya que indicaron que el turista mayor se encuentra satisfecho porque considera que las propiedades minerales con las que cuentan las fuentes termales contribuyen a mejorar su salud; sin embargo, el panorama no fue muy agradable para la seguridad debido que aseguraron no sentirse protegidos ante algún accidente que pueda ocurrir dentro de los baños termales. De tal manera que considerando a Gonzáles, Domínguez y Fraíz (2010); en vista de lo que mencionan en su investigación, que una de las motivaciones que impulsa al turista *Senior* a viajar esta principalmente relacionado con el cuidado que se les brindará en el destino, por lo que los autores recomiendan que al ofertar un destino debemos enfocarnos en la calidad de vida y el cuidado que se brindará en el desarrollo de los servicios para que la satisfacción del cliente se encuentre en un nivel alto.

Continuando con lo antes mencionado, los resultados del segundo objetivo *determinar el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto a las modalidades de tratamientos*, fueron altos en vista que manifestaron encontrarse satisfechos con respecto a las alternativas de tratamientos que se ofrecen para mejorar su salud, porque existen diversas fuentes termales que se enfocan en el tratamiento de especiales enfermedades; así como, también anunciaron que estas modalidades ayudan a disminuir su estrés y mejorar su estado de ánimo. Apoyando lo antes mencionado Cavaco (2009) y Hartman (1986) (citado por Rodrigues, Pocinho, Belo y Santos, 2017), comentan que lo que más provoca el interés del adulto mayor para realizar un viaje son cuestiones que aseguren el cuidado de su salud como tratamientos, prevención y cura de enfermedades; así mismo buscan la mejora de su bienestar tanto físico como psicológico.

En relación al del tercer objetivo específico *determinar el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto a la oferta de alojamientos y restaurantes*, los resultados alcanzados en relación a la oferta de alojamientos fueron en su mayoría en el nivel de acuerdo de satisfechos porque consideraron que las instalaciones eran las adecuadas para hospedarse

y el trato recibido fue muy bueno. Sin embargo, los resultados obtenidos de acuerdo a la oferta de restaurantes fue deficiente en proporción con el trato y la atención en general, a pesar que en su mayoría expresaron sentirse satisfechos con las instalaciones del restaurante, ello debido a que percibieron que no se les atendía de buena manera y que les entregaban los pedidos fuera de tiempo. Contrastando los resultados se puede mencionar la investigación realizada por Salas (2018); investigación en la cual los resultados determinaron que los influyentes para lograr que el segmento de la tercera edad se encuentre satisfecho, se deben considerar la calidad de vida que se les brinda, la infraestructura del lugar que visitan, el acceso al destino y sobre todo la manera de cómo se les brinda el servicio turístico. Así mismo Castillo (2018), respalda lo antes dicho ya que menciona que este segmento mayor debe ser muy tomado en consideración por ser un mercado emergente y que el empresario turístico debería brindar medidas para ofrecerles un mejor servicio. Puesto que esto contribuirá a la mejora del destino.

Para finalizar con el último objetivo específico *determinar el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto a las actividades complementarias*, el efecto fue positivo en la compra de artesanías, ya que expresaron que cumplieron sus expectativas de calidad; de igual manera sucedió con la visita a los Baños de Huancahuasi al cual comentaron sentirse satisfechos con la visita; pero lo que se obtuvo para los recorridos turísticos ajenos a los baños termales fue negativo porque no se encontraban ni satisfechos ni insatisfecho, esto porque su interés recae solo en la visita a los baños termales. En relación a lo antes expuesto Condori y Huaman (2017) y Chungas y Nuñez (2018) aducen respecto al turismo termal que se puede lograr que el turista se encuentre totalmente satisfecho si se realiza un uso adecuado de aquellos elementos que influyen para lograrlo como lo son la calidad del producto o servicio.

## V. CONCLUSIONES

### Primera:

Se determinó que el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto al establecimiento balneario fue positiva respecto a las propiedades curativas que posee porque contribuye a mejorar su salud; del mismo modo respecto a la seguridad fue negativo porque los complejos termales no cuentan con la seguridad necesaria para evitar accidentes como caídas, ahogamientos o simplemente socorrer al turista en caso de ocurrir cualquier incidente.

### Segunda:

Se determinó que los niveles de acuerdo respecto a las modalidades de tratamientos fueron altos debido a que el segmento adulto mayor expresó que las alternativas enfocadas en el tratamiento de distintas enfermedades cooperan en mejorar su bienestar físico y de igual manera fueron los resultados de las alternativas de tratamientos que ayudan a mejorar su estado de ánimo.

### Tercera:

Se determinó que lo obtenido de acuerdo al nivel de satisfacción del turista adulto mayor respecto a la oferta de alojamiento y restaurantes fue positivo en relación a la oferta de alojamientos porque a pesar de Churín ser un pueblito pequeño se han venido innovando estos espacios para que sean del agrado de los turistas, al contrario fueron los resultados en razón del trato en general ofrecido en los restaurantes porque no hicieron que el turista adulto mayor se sintiera contento con el servicio.

### Cuarta:

Se determinó que los niveles de acuerdo en relación al nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto a las actividades complementarias fueron en su mayoría altos, a causa que el turista estuvo contento con la compra de artesanías o souvenirs porque consideraron acorde con la calidad del producto, con la visita a los baños termales de Huancahuasi expresaron sentirse satisfechos; pero la deficiencia se pudo evidenciar en el poco interés que presentaron los turistas al realizar algún recorrido turístico ajeno a los baños termales.

## **VI. RECOMENDACIONES**

En primer lugar, se recomienda al municipio y a la comunidad campesina de San Juan de Churín que son los encargados de los complejos termales a capacitar al personal a cargo del ingreso y cuidado de los baños termales en primeros auxilios. Debido a que no se pudo observar un personal que esta alerta en todo momento en caso que ocurran accidentes; además, se debería implementar señalización y el equipo idóneo para que el turista se sienta protegido.

Con respecto a las modalidades de tratamientos, se recomienda contar con un personal que tenga conocimiento de las propiedades de cada una de las fuentes termales, para que pueda orientar a los turistas hacia las piscinas correctas de acuerdo al tipo de enfermedad que desean tratar y no se genere confusión, que es lo que comúnmente sucede. El turista no sabe dónde dirigirse y hace uso de lo que él considera le conviene sin tener conocimiento si le puede ser útil o no.

Por otro lado, se recomienda en relación a la oferta de alojamiento y restaurantes que el municipio incentive el innovar sus espacios a los establecimientos de hospedaje y sobre todo que los restaurantes innoven los alimentos que ofrecen, para que puedan llegar a todo el público. Implementar una carta variada en comida saludable para el segmento de la tercera edad y capacitar a su personal en tema de atención al público para mejorar la atención a los turistas y se puedan sentir satisfechos.

Finalmente, se recomienda respecto a las actividades complementarias implementar actividades que puedan realizar las personas de la tercera edad como la visita al fundo Ayarpongo donde pueden realizar actividades como lecciones de hacer artesanías, visitar su jardín biológico, etc. Para que de esta manera se pueda quitar la estacionalidad de centrar toda la actividad turística en los baños termales y disminuir la capacidad de carga; también, se daría importancia a los demás atractivos con los que cuenta Churín.

## REFERENCIAS

- Alén, E., Domínguez, T., y Fraíz, A. (octubre, 2010). El Turismo Senior como Mercado de Turismo Emergente. *Cuadernos de Turismo*, Recuperado de <https://revistas.um.es/turismo/article/download/116251/110011/>
- Álvarez, P. y Méndez, L. (diciembre, 2009). Cómo seleccionar una muestra para el desarrollo de un proyecto de investigación. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*. Recuperado de <http://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/945/788>
- Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M. (abril, 2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Auren. (2013). *Turismo de Salud en España*. Madrid: Escuela de Organización Industrial. Obtenido de [http://api.eoi.es/api\\_v1\\_dev.php/fedora/asset/eoi:80152/EOI\\_TurismoSalud\\_2013.pdf](http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:80152/EOI_TurismoSalud_2013.pdf)
- Badii, M., Castillo, J. y Guillen, A. (2008). Tamaño óptimo de la muestra. *Innovaciones de Negocios*. Recuperado de <http://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/view/199/184>
- Barrutia, N. (2017). Análisis de la satisfacción del turista y de los operadores locales de turismo de la provincia de Ica respecto al servicio ofrecido por los guías de turismo (Tesis de maestría). Recuperada de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3459/3/barrutia\\_mnr.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3459/3/barrutia_mnr.pdf)
- Bassotti, G., & Riba, V. (2012). *Estrategia de Turismo Termal de Perú*. Barcelona: T&L Tourism Leisure & Sports Europraxis. Obtenido de <https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/consultorias/estudiosConsultorias/PeruEstrategiaTurismoTermal-InformeFinal.pdf>

- Behar, D. (2008). Introducción a la metodología de la investigación. Consultado en <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Recuperado de: [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.uv.mx/rmi/pe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf&ved=2ahUKEwjJ2aiAhaXfAhUmwFkKHVaGB3sQFjAKegQICBA&usg=AOvVaw2\\_uEPddLyU0HRFHdC-SeqIQ&cshid=1544990531361](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.uv.mx/rmi/pe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf&ved=2ahUKEwjJ2aiAhaXfAhUmwFkKHVaGB3sQFjAKegQICBA&usg=AOvVaw2_uEPddLyU0HRFHdC-SeqIQ&cshid=1544990531361)
- Castillo, N. (2018). Experiencia en socialización y gestión turística en el adulto mayor valente en Lima. Universidad de San Martín de *Porres*. Recuperado de <http://www.revistacultura.com.pe/wp-content/uploads/2018/11/experiencias-en-socializacion-y-gestion-turistica-en-el-adulto-mayor-valente-en-lima.pdf>
- Chungas, A., y Núñez, R. (2018). Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente del complejo Baños del Inca – Cajamarca, 2018 (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/842/TESIS%20Calidad%20-%20Satisfacci%c3%b3n%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Condori, R., y Huaman, B. (2017). Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los turistas extranjeros respecto al servicio en los baños termales de Coporaque Arequipa, 2017. (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6034/THcosarn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Crecente Asociados. (2015). *Turismo Termal en España*. Madrid: Escuela de Organización Industrial. Obtenido de [http://api.eoi.es/api\\_v1\\_dev.php/fedora/asset/eoi:80475/EOI\\_TurismoTermal\\_2015.pdf](http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:80475/EOI_TurismoTermal_2015.pdf)

- Díaz, L., & Lama, L. (2015). Estudio de la satisfacción de los turistas extranjeros que visitan el poblado de Barrio Florido y alrededores, periodo 2014 (Tesis de licenciatura). Recuperada de [http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3474/Luisa\\_Tesis\\_Titulo\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3474/Luisa_Tesis_Titulo_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Garces, Y. (2019). Propuesta de ruta de turismo de salud para la tercera edad y su relación con el desarrollo turístico sostenible en los baños termales de Churín, 2018: Caso La Meseta (Tesis de maestría). Recuperada de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4583/3/GARCES\\_CV.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4583/3/GARCES_CV.pdf)
- García, F. (2015). El turismo termal en el Perú según la percepción del turista limeño. Recuperado de <http://repositorio.ulcb.edu.pe/bitstream/handle/ULCB/28/INFORME%20FINAL%202015-%20F.%20GARCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Grigoletto, R. (2017). Mejora del servicio de alojamiento en hoteles de dos estrellas de Churín para incrementar el turismo (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/3485>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.). México: Editorial McGrawHi Educación. Obtenido de: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Methodologia](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Methodologia)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta edición ed.). Mexico D.F, Mexico: Mc Graw Hill Education. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Jurado, E., Azáldegui, A., y Benavides, O. (2014). Turismo, riesgos y oportunidades sobre el uso y consumo de las aguas termales. Caso: Valle de Churín 2013. *Universidad Nacional Federico Villareal*. Obtenido de <http://revistas.unfv.edu.pe/index.php/RCV/article/view/36/36>
- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Scielo*, 6. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- López, N., y Sandoval, I. (2016). Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa. Obtenido de [http://www.pics.uson.mx/wp-content/uploads/2013/10/1\\_Metodos\\_y\\_tecnicas\\_cuantitativa\\_y\\_cualitativa.pdf](http://www.pics.uson.mx/wp-content/uploads/2013/10/1_Metodos_y_tecnicas_cuantitativa_y_cualitativa.pdf)
- Loredo, M., Gallegos, R., Xequé, A., Palomé, G., & Juárez, A. (2016). *Nivel de dependencia, autocuidado y calidad de vida del adulto mayor*. Querétaro: Universidad Autónoma de Querétaro. Obtenido de [https://pdf.sciencedirectassets.com/311981/1-s2.0-s1665706316x00048/1-s2.0-s1665706316300197/main.pdf?x-amz-security-token=agojb3j pz2lux2vjelh%2f%2f%2f%2f%2f%2f%2f%2fweacxvzlwvhc3qtmsjgmeqcic1kj4rb58s%2b9tu5jktx%2fjc8dnw18uvrcrw07bdbxny0aib0gdj9lvsu](https://pdf.sciencedirectassets.com/311981/1-s2.0-s1665706316x00048/1-s2.0-s1665706316300197/main.pdf?x-amz-security-token=agojb3j pz2lux2vjelh%2f%2f%2f%2f%2f%2f%2f%2f%2fweacxvzlwvhc3qtmsjgmeqcic1kj4rb58s%2b9tu5jktx%2fjc8dnw18uvrcrw07bdbxny0aib0gdj9lvsu)
- Magadán, M., y Rivas, J. (2015). Turismo y tendencias. Recuperado de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=SwCsCAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=turismo+termal+tendencias&ots=a0Mu5gQ\\_Lk&sig=XY\\_DWcw-uloPWRtMLP2o3ZNaNxc#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=SwCsCAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=turismo+termal+tendencias&ots=a0Mu5gQ_Lk&sig=XY_DWcw-uloPWRtMLP2o3ZNaNxc#v=onepage&q&f=false)
- Medina, A. (2016). El turismo social como factor inclusivo en la oferta turística orientada a adultos mayores (tesis de licenciatura). Recuperada de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/23527>
- Murello, D. A. (2017). Los adultos mayores como consumidores de turismo. Caso de estudio: Ciudad de Bahía Blanca (Tesis de posgrado). Recuperada de [https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/290/TM\\_2016\\_murello\\_012.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/290/TM_2016_murello_012.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Organización Panamericana de la Salud (2006). Género y el envejecimiento. *Hoja Informativa Gensalud*. Obtenido de <http://www1.paho.org/spanish/hdp/hdw/genderageingsp.PDF?ua=1>
- Ovejero, L. (2017). Medicina termal: Nuevas tendencias. Recuperado de [http://hidromed.org/hm/images/pdf/BSEHM\\_2017\\_32\\_2\\_149-150\\_Ovejero\\_L.%20Editorial.pdf](http://hidromed.org/hm/images/pdf/BSEHM_2017_32_2_149-150_Ovejero_L.%20Editorial.pdf)
- Peña, L., Sima, J. & Baratoux, L. (2015). Desarrollo del turismo balneológico en Perú: Caso Cajamarca y Churín. Recuperado de [http://apps.ingemmet.gob.pe/bitstream/ingemmet/2097/1/Pe%c3%b1a-Desarrollo\\_del\\_turismo\\_balneol%c3%b3gico\\_en\\_Per%c3%ba.pdf](http://apps.ingemmet.gob.pe/bitstream/ingemmet/2097/1/Pe%c3%b1a-Desarrollo_del_turismo_balneol%c3%b3gico_en_Per%c3%ba.pdf)
- Prada, J., & Pesántez, S. (2017). Satisfacción y motivación en destinos culturales: Tipología de los turistas atraídos por el patrimonio inmaterial en Cuenca (Ecuador). *Scielo*, 16. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rda/n52/0719-2681-rda-52-00077.pdf>
- Pulido, M. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. *Redalyc*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/310/31043005061.pdf>
- Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
- Quintana, M., Molina, B. & Molina, A. (2010). El turismo mayor de edad en Michoacán. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 4(1), 1216-1228. Recuperado de <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/764/691>
- Quispe, E., & Rios, C. (2017). Centro turístico termomedicinal en el balneario de Churín. (Tesis de licenciatura). Recuperada de [repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/957](http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/957)

- Rendón, M., Villasís, M, y Miranda, M. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia Mexico*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
- Rodrigues, J., Pocinho, R., Belo, P., & Santos, G. (2017). Análisis del nivel de educación en participantes de turismo de tercera edad en Portugal. *Revista Lusófona de Educación*, 13. Obtenido de [revistas.ulusofona.pt/index.php/rleducacao/article/view/6265/3827](http://revistas.ulusofona.pt/index.php/rleducacao/article/view/6265/3827)
- Rojas, M. (2018). EL turismo termomedicinal en los baños de la Collpa y su influencia en el desarrollo turístico de la provincia de Huaral – Región Lima (Tesis de doctorado). Recuperado de [www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/3457](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/3457)
- Romaní, B., Espinosa, J. M., Pérez, L., & Calás, D. (2019). Satisfacción del Cliente con los Servicios de Alimentos y Bebidas en Hoteles del Destino Cuba. *Rosa dos Ventos Turismo e Hospitalidade*, 15. Obtenido de <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/6253/pdf>
- Salas, I. (2018). Turismo accesibles y calidad de vida del adulto mayor en Miraflores, 2018 (Tesis de licenciatura). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31149/Salas\\_CIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31149/Salas_CIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Serrano, J. (enero, 2017). Sobre la población y muestra en investigaciones empíricas. *Revistas Científicas de Educación en Red*. Recuperado de [https://cuedespyd.hypotheses.org/files/2017/01/Aula-Magna-2.0.-\\_aportacion\\_jse\\_serranoA.pdf](https://cuedespyd.hypotheses.org/files/2017/01/Aula-Magna-2.0.-_aportacion_jse_serranoA.pdf)
- Silvestri, C., Aquilani, B. & Ruggieri, A. (2017). Service quality and customer satisfaction in thermal tourism. *Service quality and customer satisfaction*, 29(1), 55-81. doi: 10.1108/TQM-06-2015-0089
- Woo, E., Kim, H. & Uysal, M. (2014). A measure of quality of life in elderly tourists. *Quality Life*, 1 – 18. doi: 10.1007/s11482-014-9355-x

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

**Tabla 16.** *Matriz de consistencia*

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA
PG. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto al turismo termal en Churín, Oyón-Lima 2019?	Objetivo General  Determinar el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto al turismo termal en Churín. Oyón - Lima, 2019.	Satisfacción	Enfoque: Cuantitativo
Problemas Específicos  ¿Cuál es el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto al establecimiento balneario en Churín, Oyón - Lima 2019?	Objetivos Específicos  Determinar el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto al establecimiento balneario en Churín. Oyón - Lima, 2019.		Técnica: Encuesta
¿Cuál es el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto a las modalidades de tratamientos en Churín, Oyón - Lima 2019	Determinar el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto a las modalidades de tratamientos en Churín. Oyón - Lima, 2019.		Nivel: Descriptivo
¿Cuál es el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto a la oferta de alojamiento y restauración en Churín, Oyón - Lima, 2019?	Determinar el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto a las modalidades de tratamientos en Churín. Oyón - Lima, 2019.		Diseño: No experimental
¿Cuál es el nivel de satisfacción del turistas adulto mayor con respecto a las actividades complementarias en Churín, Oyón - Lima, 2019?	Determinar el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto a la oferta de alojamiento en Churín. Oyón - Lima, 2019.  Determinar el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto a las actividades complementarias en Churín. Oyón - Lima, 2019.		Población: Desconocida  Muestra: 384

Nota: Se formularon las preguntas y objetivos de la investigación considerando que el nivel es descriptivo.

## Anexo 2: Instrumento de satisfacción del turista adulto mayor CUESTIONARIO

### INSTRUCCIONES:

El presente instrumento tiene la finalidad de determinar el nivel de satisfacción del turista adulto mayor con respecto al turismo termal en Churín. Oyón - Lima, 2019. Según el siguiente nivel de acuerdo:

1: Totalmente insatisfecho 2: Insatisfecho 3: Ni insatisfecho ni satisfecho 4: Satisfecho 5: Totalmente satisfecho

	<b>SATISFACCIÓN</b>	1	2	3	4	5
	<b>ESTABLECIMIENTO BALNEARIO</b>					
	<b>SALUD</b>					
1	Las aguas termales poseen propiedades curativas para mejorar la salud					
	<b>SEGURIDAD</b>					
2	Los baños termales brindan seguridad para evitar accidentes como caídas o ahogamientos					
	<b>MODALIDADES DE TRATAMIENTO</b>	1	2	3	4	5
	<b>BIENESTAR FISICO</b>					
3	Las alternativas de tratamiento ofrecen mejoras para su bienestar físico					
	<b>BIENESTAR PSICOLOGICO</b>					
4	Las modalidades de tratamientos ofrecidas ayudan a disminuir su estrés y mejorar su estado de ánimo					
	<b>OFERTA DE ALOJAMIENTOS</b>	1	2	3	4	5
	<b>CUIDADO INDIVIDUALIZADO</b>					
5	Las instalaciones del alojamiento son las más adecuadas para hospedarse					
6	El personal del alojamiento se mostró amable y pendiente cuando lo(a) recibió					
	<b>ATENCIÓN PERSONALIZADA</b>					
7	La atención que le brindaron en el hospedaje					
	<b>OFERTA DE RESTAURANTES</b>					
	<b>CUIDADO INDIVIDUALIZADO</b>					
8	Las instalaciones del restaurante donde almorzó					
9	El personal del restaurante le brindó un trato cortés al atenderlo(a)					
	<b>ATENCIÓN PERSONALIZADA</b>					
10	La atención en general brindada por el personal del restaurante					
	<b>ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS</b>	1	2	3	4	5
	<b>ENTRETENIMIENTO</b>					
11	La compra de artesanías o souvenirs cumple sus expectativas de calidad					
	<b>DESCUBRIMIENTO DE OTROS LUGARES, COMUNIDADES Y TRADICIONES</b>					
12	Visita a los baños termales de Huancahuasi					
	<b>TRADICIONES</b>					
13	Realizó algún recorrido turístico ajeno a los baños termales					

### Anexo 3: Validación del instrumento



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA  
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 18 de Junio del 2019

Apellido y nombres del experto: Tovar Zacarias Carlos  
 DNI: 10139218  
 Teléfono: 997050707  
 Título/grados: Magister en Administración  
 Cargo e institución en que labora: UCV Docente

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de Sí o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: Revisar mejor items

FIRMA DEL EXPERTO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**  
**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 18 de Junio del 2019

Apellido y nombres del experto: NOGUERA GARCIA, HUGO CESAR

DNI: 40829408

Teléfono: 998157222

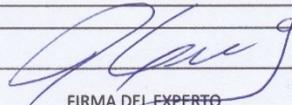
Título/grados: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

Cargo e institución en que labora: UCV DOCENTE

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	x		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	x		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	x		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	x		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	x		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	x		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	x		

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL EXPERTO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA  
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 18 de Junio del 2019

Apellido y nombres del experto: RUIZ PALACIOS MIGUEL  
 DNI: 43678006  
 Teléfono: 997348741  
 Título/grados: Mg. ADMINISTRACIÓN  
 Cargo e institución en que labora: DTC-UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	x		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	x		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	x		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	x		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	x		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	x		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	x		

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL EXPERTO

#### Anexo 4: Base de datos

4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2
4	1	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3
4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3
4	1	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4
4	1	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3
4	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
4	1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3
5	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4
5	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
4	2	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4
4	2	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4
4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4
4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3
4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3
4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2
4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3

4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3
4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2
4	1	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3
4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3
4	1	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4
4	1	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3
4	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
4	1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3
5	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4
5	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
4	2	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4
4	2	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3
4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4

4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4
4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4
4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3
4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3
4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2
4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3
4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4
4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4
4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3
4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3
4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4



4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3
4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2
4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3
4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2
4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3
4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2
4	1	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3
4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3
4	1	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4
4	1	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3
4	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3

4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
4	1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3
5	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4
5	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
4	2	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4
4	2	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2
4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3
4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2
4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3

4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3
4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2
4	1	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3
4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3
4	1	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4
4	1	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3
4	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
4	1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3
5	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4
5	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
4	2	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4
4	2	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3
4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2

4	1	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3
4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3
4	1	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4
4	1	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3
4	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
4	1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3
5	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4
5	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
4	2	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4
4	2	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3
4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2
4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2
4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2
4	1	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3
4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3

4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3
4	1	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4
4	1	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3
4	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
4	1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3
5	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4
5	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
4	2	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4
4	2	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2
4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3
4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4

4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3
4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2
4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3

## Anexo 5: Fotografías del trabajo de campo



Aplicación del cuestionario a turistas adulta mayor. Agosto, 2019.



Aplicación del cuestionario a turistas adulta mayor. Agosto, 2019.



Aplicación del cuestionario a turistas adulta mayor. Setiembre, 2019.



Aplicación del cuestionario a turistas adulta mayor. Setiembre, 2019.