

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

**INFLUENCIA DE LOS FACTORES DE GESTIÓN EN EL DESARROLLO
TURÍSTICO EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA, 2018**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: EDGAR MELQUI CHUQUIMANGO IDRUGO

Asesor:

Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ

Cajamarca - Perú

2020

COPYRIGHT © 2020 by
EDGAR MELQUI CHUQUIMANGO IDRUGO
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

**INFLUENCIA DE LOS FACTORES DE GESTIÓN EN EL DESARROLLO
TURÍSTICO EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA, 2018**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: EDGAR MELQUI CHUQUIMANGO IDRUGO

JURADO EVALUADOR

Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
Asesor

Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez
Jurado Evaluador

Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador

Dr. Juan Morillo Araujo
Jurado Evaluador

Cajamarca - Perú

2020



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 16:00 horas del día 01 de agosto de Dos mil veinte, reunidos a través de Gmeet <https://meet.google.com/fqs-ijby-nia>, creado por la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. HÉCTOR DIOMEDES VILLEGAS CHÁVEZ**, **Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO**, **Dr. JUAN MORILLO ARAUJO**, y en calidad de Asesor el **Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **INFLUENCIA DE LOS FACTORES DE GESTIÓN EN EL DESARROLLO TURÍSTICO EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA, 2018**; presentada por el **Bach. en Turismo y Hotelería EDGAR MELQUI CHUQUIMANGO IDRUGO**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó aprobar con la calificación de 17 (Excelente) la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bach. en Turismo y Hotelería EDGAR MELQUI CHUQUIMANGO IDRUGO**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 17:30 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....
Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
Asesor

.....
Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez
Jurado Evaluador

.....
Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador

.....
Dr. Juan Morillo Araujo
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A mis padres, Eusebio y María, y hermanos por haberme brindado la oportunidad de mi educación y por contribuir con mis estudios profesionales, y por hacer de mí un hombre de bien en la sociedad. Asimismo, a mi esposa, a mis hijas, Belén y Letizia, quienes han sido mi fortaleza y motivación de todo este proceso.

Finalmente, a mi alma mater por cobijarme en sus aulas de sabiduría y enseñanza de vida profesional.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por darme un día más de vida y poder contribuir con la sociedad. A la Universidad Nacional de Cajamarca por haberme cobijado y formado profesionalmente en sus aulas. A mis padres que me brindaron una educación con valores, respeto, compromiso, responsabilidad, y humildad. También a las instituciones públicas y privadas del sector turismo quienes estuvieron predispuestos a brindar la información relacionado al tema. Finalmente, a mi asesor Dr. Alejandro Vásquez, por aportar su conocimiento y experiencia, y a los miembros del jurado, que gracias a ellos se perfeccionó la presente tesis.

“El turismo contribuye a un dialogo entre civilizaciones que puede llevarnos a un mundo de paz estable y duradera”

Francesco Frangilli

ÍNDICE

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.1.1. Contextualización	1
1.1.2. Descripción del problema	8
1.1.3. Formulación del problema.....	10
1.2. Justificación e importancia.....	11
1.2.1. Justificación científica	11
1.2.2. Justificación técnica-práctica.....	11
1.2.3. Justificación institucional y personal	12
1.3. Delimitación de la investigación.....	13
1.3.1. Delimitación temática.....	13
1.3.2. Delimitación temporal.....	13
1.3.3. Delimitación geográfica.....	13
1.4. Limitaciones.....	13
1.5. Objetivos	14
1.5.1. Objetivo general	14
1.5.2. Objetivos específicos.....	14

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.....	15
2.1.1. A Nivel Internacional	15
2.1.2. A Nivel Nacional	18
2.1.3. A Nivel Local.....	22
Lugares turísticos de la ciudad de Cajamarca	24
2.2. Marco doctrinal.....	30

2.3. Marco conceptual	34
2.3.1. Factores de gestión.	34
2.3.2. Desarrollo turístico	45
2.4. Definición de términos básicos	56

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis	63
3.1.1. Hipótesis general.....	63
3.1.2. Hipótesis específicas	63
3.2. Variables	63
3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis.....	65

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica	67
4.2. Diseño de la investigación.....	67
4.3. Métodos de investigación	67
4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación.....	68
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información	69
4.5.1. Técnicas de recopilación de datos.....	69
4.5.2. Instrumento de recopilación de datos	69
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	69
4.7. Matriz de consistencia metodológica.....	71

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados	73
5.2. Discusión general.....	102
5.2. Contrastación de hipótesis.....	105
5.2.1. Hipótesis General	105
CONCLUSIONES.....	108
RECOMENDACIONES.....	111
REFERENCIAS.....	112
APÉNDICE.....	116

LISTA DE TABLAS

Tabla 1:	Variable “X” Factores de gestión	63
Tabla 2:	Variable “Y” Desarrollo Turístico.....	64
Tabla 3:	Operacionalización de los componentes de las hipótesis	65
Tabla 4:	Muestra.....	68
Tabla 5:	Matriz de consistencia metodológica	71
Tabla 6:	Procedimientos o métodos de trabajo.....	73
Tabla 7:	Asignación de presupuesto al sector.....	74
Tabla 8:	Programas para mejorar el turismo.....	75
Tabla 9:	Reglamentos institucionales internos	76
Tabla 10:	Actividades locales de interés turístico	77
Tabla 11:	Actividades regionales de interés turístico	78
Tabla 12:	Actividades nacionales de interés turístico.....	79
Tabla 13:	Actividades internacionales de interés turístico	80
Tabla 14:	La motivación.....	81
Tabla 15:	Liderazgo del sector	82
Tabla 16:	La comunicación motiva a los involucrados	83
Tabla 17:	Supervisión que realiza en las gestiones de mejora continua.....	84
Tabla 18:	Infraestructura turística.....	85
Tabla 19:	Adecuado equipamiento turístico.....	86
Tabla 20:	Servicios de calidad que brindan las empresas de turismo.....	87
Tabla 21:	Impacto de la integración de los grupos de interés.....	88
Tabla 22:	Políticas públicas favorecen al turismo	89
Tabla 23:	Seguridad turística.....	90

Tabla 24:	Promoción de la cultura.....	91
Tabla 25:	Integrar la cultura	92
Tabla 26:	Participación de la sociedad	93
Tabla 27:	Talleres de sensibilización y concientización.....	94
Tabla 28:	Pérdida de la identidad limita el desarrollo turístico.....	95
Tabla 29:	Cuidado y protección ambiental de los recursos turísticos	96
Tabla 30:	Recursos turísticos en buenas condiciones.....	97
Tabla 31:	Atractivo turístico en buen estado.....	98
Tabla 32:	Producto turístico apropiado	99
Tabla 33:	Inversiones, empleos y calidad de vida en turismo	100
Tabla 34:	Tabla cruzada o tabla de contingencia	101
Tabla 35:	Rho de Spearman.....	105
Tabla 36:	Pruebas de chi-cuadrado.....	106
Tabla 37:	Regresión logística	106
Tabla 38:	Pseudo R cuadrado	107

LISTA DE FIGURAS

Figura 1:	Ciclo administrativo	38
Figura 2.	Funciones administrativas.....	39
Figura 3:	Procedimientos o métodos de trabajo adecuados.....	73
Figura 4:	Presupuesto Asignado apropiado	74
Figura 5:	Programas para mejorar el turismo	75
Figura 6:	Reglamentos institucionales.....	76
Figura 7:	Actividades locales de interés turístico	77
Figura 8:	Actividades regionales de interés turístico.....	78
Figura 9:	Actividades nacionales de interés turístico	79
Figura 10:	Actividades internacionales de interés turístico.....	80
Figura 11:	Motivación.	81
Figura 12:	Liderazgo	82
Figura 13:	Comunicación	83
Figura 14:	Supervisión	84
Figura 15:	Infraestructura	85
Figura 16:	Equipamiento	86
Figura 17:	Servicios turísticos	87
Figura 18:	Integración de grupos de interés	88
Figura 19:	Políticas Públicas	89
Figura 20:	Seguridad turística.....	90
Figura 21:	Promoción de la cultura	91
Figura 22:	Integración de la cultura.....	92
Figura 23:	Participación de la sociedad.....	93

Figura 24:	Talleres de sensibilización y concientización	94
Figura 25:	Identidad	95
Figura 26:	Cuidado y protección ambiental	96
Figura 27:	Recursos turísticos en buenas condiciones	97
Figura 28:	Atractivo turístico en buen estado.....	98
Figura 29:	Producto turístico	99
Figura 30:	Inversiones, empleos y calidad de vida en turismo.....	100

LISTA DE ABREVIATURAS

AHORA: Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines.

APAVIT: Asociación Peruana de Agencias de Viaje y Turismo.

AGUIPTUR: Asociación de Guías Profesionales en Turismo

CANATUR: Cámara Nacional de Turismo.

CALTUR: Plan Nacional de Calidad Turística del Perú.

CARETUR: Cámara Regional de Turismo.

DDC: Dirección Desconcentrada de Cultura.

DIRCETUR: Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo.

GORE: Gobierno Regional.

IPERU: Información y Asistencia al Turista.

MINCETUR: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

MPC: Municipalidad Provincial de Cajamarca.

OMT: Organización Mundial del Turismo.

PENTUR: Plan Estratégico Nacional de Turismo.

PROMPERÚ: Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo.

RESUMEN

Cajamarca como destino y desarrollo turístico en los últimos años se encuentran abandonada, esto es debido a la escasa organización y gestión que vienen realizando los sectores competentes en este rubro, siendo los factores de gestión fundamentales en toda institución porque apoyan a los gerentes o administradores a realizar sus funciones de forma eficaz, a reducir tiempo, a tener mejores resultados, incrementar el flujo y desarrollo turístico, y a tomar decisiones inmediatas. Es por ello que el objetivo de la presente investigación fue Determinar la influencia de los factores de gestión en el desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca, 2018; el diseño de la investigación fue no experimental de tipo descriptiva correlacional, en donde a un total de 6 representantes del sector turismo tales como presidente(4), gerentes(1), Director(1) de la ciudad de Cajamarca, se les aplico un cuestionario basado en las dimensiones de los factores de gestión y desarrollo turístico; de ello se encontró que los factores de gestión de las instituciones influyen de manera directa sobre el desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca, y esta influencia es positiva moderada.

Palabras Clave: Factores de gestión, desarrollo turístico.

ABSTRACT

Cajamarca as a destination and tourism development in recent years have been abandoned, this is due to the poor organization and management that the competent sectors have been carrying out in this area, being the fundamental management factors in every institution because they support managers or administrators to perform their functions effectively, reduce time, have better results, increase tourism flow and development, and make immediate decisions. That is why the objective of this research was to determine the influence of management factors in tourism development in the city of Cajamarca, 2018; The research design was non-experimental of a descriptive correlational type, where a total of 6 representatives of the tourism sector such as president (4), managers (1), Director (1) of the city of Cajamarca, were applied a questionnaire based on the dimensions of the tourism management and development factors; From this, it was found that the management factors of the institutions directly influence tourism development in the city of Cajamarca, and this influence is moderately positive.

Keywords: Management factors, tourist development.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

El Turismo es una de las principales actividades más desarrolladas a nivel mundial y es trascendental porque genera oportunidades directas e indirectas y a la vez otorga divisas en cada lugar que visitan las personas que realizan esta actividad. Es así como: Francia, Estados Unidos, España, China e Italia son los países más visitados por turistas internacionales según el ranking elaborado en el periodo 2015 y 2016, según la organización mundial de turismo (OMT). Europa, América y Asia, son los países más trascendentales para desarrollar esta actividad turística, teniendo en cuenta que Europa es el principal destino elegido por los viajeros, ya que en ellos destacan los países de Francia, España e Italia. Los cuales cada uno es único y se distingue por su idiosincrasia que posee cada país.

El turismo como actividad fundamental de cada país, está regulado por una serie de estrategias y gestiones a través de sus ministerios involucrados en este rubro, tal es el caso de Francia que el 3 de setiembre del 2014 realizó la primera reunión del consejo de promoción del turismo presidida por el ministro de Asuntos Exteriores y Desarrollo Internacional, Laurent Fabius. Este órgano tiene como misión proponer una estrategia para el turismo francés para 2020.

El Consejo de promoción de turismo reúne a profesionales, representantes políticos y representantes de la administración. Philippe Faure, embajador de Francia, ocupa la presidencia delegada.

El ministro presidirá cada mes una reunión plenaria dedicada a uno de los seis ámbitos elegidos: Gastronomía y enología; destinos y marcas; sector digital; hostelería, turismo de negocios y de compras; acogida, medios de comunicación, comunicación; formación. De esta manera Francia involucra a cada representante del sector y a la vez desarrolla temáticas que se relacionan con el turismo.

España por su parte para lograr el crecimiento turístico se afianza de las siguientes claves: La competitividad turística; gracias a sus recursos culturales, la mejora de las infraestructuras y su adaptación a las nuevas tecnologías relacionadas con el turismo. Los problemas en la competencia:

Otro factor que ha ayudado de manera considerable a conseguir estas cifras ha sido los problemas que competidores como Túnez y Egipto han tenido en forma de atentados terroristas. Esto ha hecho que muchos turistas internacionales hayan vuelto su mirada hacia destinos más seguros como España. Las cifras indican que estos problemas de países como Túnez y Egipto han podido desviar hacia España entre cuatro y seis millones de turistas, según informó en su día Hosteltur. Buena oferta española: Sin embargo, otras voces autorizadas en el sector turístico indican que la inestabilidad política no ha tenido que ver y que el

incremento en el número de turistas internacionales ha sido más bien gracias a la diversificación de la oferta. A la tradicional de sol y playa, se ha incrementado la del turismo interior o la mejora en la oferta gastronómica, por poner sólo dos ejemplos. De hecho, la oferta de sol y playa se ha reducido del 90% al 72%, según datos ofrecidos por la patronal hotelera Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT). Diversificación de mercados: son debidas a que España ha sabido captar otros mercados que, además, tienen mayor capacidad de gasto en nuestro país como el asiático y el norteamericano. Incremento de las ventas: Las empresas del sector turístico, con todos estos datos hasta ahora mencionados han logrado aumentar sus ventas y han generado mucho empleo, en concreto, un 15% más entre los años 2006 y 2015 pasando de 1,9 millones a 2,2 lo que se contrapone a la caída de un 8% en el conjunto de España, según CEHAT. Sin embargo, este aumento de puestos de trabajo también ha venido acompañado de una cierta precariedad laboral que según todos los expertos habría que corregir.

En definitiva, estas son las claves del crecimiento turístico en España y seguramente seguirían obteniendo mayor cantidad de cifras si siguen desarrollando las diferentes estrategias y gestiones en el sector turismo.

En nuestro país quien regula esta actividad es el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), asimismo se encarga de

promover los tratados de libre comercio, coordina con el ministerio de relaciones exteriores y la comisión de promoción del Perú (PROMPERU), el posicionamiento del Perú en el mundo.

El turismo en nuestro país es muy diverso ya que contamos con costa, sierra y selva; además de ello tenemos flora y fauna que enriquecen nuestro ecosistema, y porque no citar a nuestra gastronomía que hoy en día es un boom a nivel mundial. Sin embargo, para poder desarrollar y potenciar nuestras riquezas turísticas es necesario gestionar ciertos aspectos que desacreditan a nuestro país como destino turístico, en los cuales se puede afianzar y gestionar a través de diferentes estrategias. Estos aspectos que podemos mejorar van a hacer que los turistas nos vean como un país bien organizado y sientan que nos interesa su integridad como también identificamos con nuestra identidad cultural, es así como Lydia Arbaiza sostiene lo siguiente: Plantear leyes que se acomoden al sector y que estén orientadas al incremento de los índices de formalización, concentrando para ello la opinión de diversas organizaciones.

Coordinar e implementar la actuación de la Policía Nacional. Mejorar con el fin de brindar mayor seguridad e información a los visitantes.

Invertir en la construcción de carreteras y aumentar los kilómetros asfaltados del total de sistemas de caminos. Asimismo, trabajar en su adecuada señalización, mejorando en general su acceso a éstos.

Promover la construcción y formalización de hoteles que ofrezcan mejores alojamientos y comodidades al turista.

Obtener una mayor y mejor información estadística, esencial para lograr un adecuado control del sector.

Incrementar el nivel educativo y cultural de todos los ciudadanos, especialmente en instrucción pública, dirección y administración turística.

Todos estos factores son necesarios en estos tiempos de la globalización, en los cuales lo que más cuenta, es quién puede ofrecer precios cómodos y a la vez mayor calidad, situación que se produce solamente cuando se posee una fuerte posición competitiva basada en una buena estrategia.

“El desarrollo turístico puede definirse como la provisión y el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista, y defino de una manera más general, puede también incluir los efectos asociados, tales como la creación de empleos o la generación de ingresos” (Pearce, 1991, p.14).

Según expresan Claudia Villamayor y Ernesto Lamas, gestionar es una acción integral, entendida como un proceso de trabajo y organización en el que se coordinan diferentes miradas, perspectivas y esfuerzos, para avanzar eficazmente hacia objetivos asumidos institucionalmente y que deseáramos que fueran adoptados de manera participativa y democrática.

Es así como uniendo esfuerzos y realizando alianzas estratégicas con el sector público y privado, nuestro sector turismo obtendrá resultados positivos en el futuro. Todo esto parte de una buena organización y una óptima gestión que tendrá como finalidad el desarrollo turístico sostenible, donde los principales actores beneficiarios serán los propios ciudadanos.

La región de Cajamarca cuenta con 13 provincias incluyendo a la Provincia. Todas ellas poseen una gran riqueza en cuanto a historia, cultura, gastronomía, recursos turísticos, etc. Teniendo estos indicadores se puede desarrollar esta actividad que genera oportunidades directas e indirectas a los ciudadanos y brinda una mejor calidad de vida a sus participantes. Sin embargo, este panorama aún no se ha podido desarrollar en su máximo esplendor en la ciudad de Cajamarca debido al escaso presupuesto que le asignan al gobierno regional y local. Si bien es cierto, cada provincia a través de sus municipios está tratando de dinamizar esta actividad y obtener un nuevo modelo de económica y brindar nuevas oportunidades laborales no han podido mejorar por el desinterés de las principales autoridades públicas y privadas que mueven el hilo de este sector tan vulnerado.

Para el óptimo desarrollo y dinamismo de este sector es fundamental que todos los involucrados pertenecientes a esta actividad constituyan un ente gestor conformado por un participante de cada entidad público y privado y lleven todas las necesidades que tiene la

región Cajamarca en referencia al sector turismo.

Cajamarca está ubicada en la sierra norte del Perú y situada a 2750 msnm. En la provincia si está desarrollando la actividad turística con altos y bajos ya que cada empresario e instituciones públicas pertenecientes al sector realizan gestiones individualmente. El flujo de turistas que llegan a Cajamarca es en temporada alta, tal es el caso de los carnavales, semana santa y fiestas patrias; febrero, marzo y julio respectivamente. Sin embargo, para que esta actividad sea más dinámica necesita de gestiones para promover el turismo tanto nacional como internacional y encuentren a Cajamarca como una alternativa de nuevas experiencias.

Cajamarca está considerada la ciudad más segura del Perú (INEI, 2018) así mismo fue escogida por la cadena estadounidense CNN como uno de los mejores lugares para visitar este 2018, a la vez recomienda visitar el cuarto del rescate del inca Atahualpa que es el único en el mundo. Entonces tenemos una carta de presentación fenomenal, ahora lo que falta es planificar, organizar, coordinar y gestionar los recursos necesarios para dar vida a estos indicadores positivos que le han asignado a la provincia y desarrollar el turismo al máximo nivel. Se tiene que aprovechar estas denominaciones para que Cajamarca sea el destino turístico favorito de los turistas. Para ello es necesario la participación de todos los ciudadanos y ver en el turismo una nueva oportunidad de desarrollo económico y sostenible en el tiempo.

1.1.2. Descripción del problema

Cajamarca como destino y desarrollo turístico en los últimos años se encuentran abandonada, esto es debido a la escasa organización y gestión que vienen realizando los sectores competentes en este rubro, tal es el caso del gobierno regional que viene representada por la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR), Gerencia de Turismo, Cultura y Centro Histórico de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, Cámara Regional de Turismo (CARETUR), Asociación de Hoteles Restaurantes y Afines (AHORA), Asociación Profesional de Agencias de Viaje y Turismo (APAVIT), Asociación de Guías Profesionales de Turismo (AGUIPTUR)

Todas estas instituciones pertenecientes al sector público y privado no han logrado fortalecer alianzas estratégicas interinstitucionales para lograr un fin común, que es el desarrollo turístico en nuestra ciudad de Cajamarca.

En tal medida al no poder organizarse, en la actualidad tampoco se han podido realizar gestiones claras para exponerlos y presentarlos a ministerio de Comercio Exterior y Turismo y mediante el ministerio derivarlo a PROMPERÚ, y de esta manera promocionar a Cajamarca como destino turístico nacional y porque no decirlo también a nivel internacional, de esta manera promover y generar desarrollo local a través de esta actividad.

Sin embargo, para obtener un mejor desarrollo turístico aún no se ha sensibilizado y capacitado a la población que se encuentra en zona de afluencia turística, es así también que es algo desfavorable si la comunidad no se encuentra preparada para albergar a grandes multitudes de visitantes, y es aquí donde pueden intervenir las entidades públicas y privadas brindando capacitaciones y asistencias técnicas a los pobladores.

En este contexto, para lograr el objetivo de atraer mayor cantidad de turistas y por ende mayor desarrollo turístico es fundamental el dialogo y las gestiones mancomunadas con todos los grupos de interés pertenecientes a este sector y establecer alianzas estratégicas con el gobierno central, gobierno regional y local a través de una planificación turística liderada por el comité de gestión donde se establezcan proyectos de interés turístico. Mediante esta planificación se puede asignar un mayor presupuesto para desarrollar actividades y proyectos que se hayan establecido. Cajamarca en la actualidad como desarrollo turístico local aún no han generado interés por parte del gobierno

Las necesidades en este sector son preocupantes y a la vez desafiante para quienes estamos involucrados y vivimos esta cruda realidad. Sin embargo hay modelos de desarrollo y gestiones turísticas donde interviene el estado a través de sus ministerios como es el caso de Francia que vienen realizando trabajos articulados con la mayoría de sus ministerios para mejorar el desarrollo turístico dentro de su país. Imitemos a las potencias mundiales en este sector para que en un futuro

el turismo sea una de las principales actividades económicas de nuestra localidad y región. Con una buena planificación, organización, dirección y control se logrará la meta tan esperada.

Es por esta razón que se ha creído conveniente desarrollar la investigación que lleva como título:

Influencia de los factores de gestión en el desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca, 2018

1.1.3. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la influencia de los factores de gestión en el desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca 2018?

Problemas específicos:

- a) ¿Cuáles son los factores de gestión que presenta el turismo en la ciudad de Cajamarca: 2018?
- b) ¿Cuál es la evolución del desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca: 2018?
- c) ¿Cuál es la relación entre los factores de gestión y el desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca: 2018?

1.2. Justificación e importancia

1.2.1. Justificación científica

La presente investigación se desarrolló tomando como base la teoría de general de la administración que fue propuesta por Idalberto Chiavenato; el cual señala que los factores de gestión tales como la planeación, organización, dirección, y control, constituyen el proceso correcto para la toma de decisiones de la alta dirección y obtener resultados deseados.

Por otro lado, también se tomó como base a VARISCO que hace referencia que el desarrollo turístico general desarrollo local, en este contexto enfatiza lo siguiente: político, cultural, social, ambiental, territorial, y económico, como elementos fundamentales para dinamizar mejor el desarrollo turístico.

1.2.2. Justificación técnica-práctica

El desarrollo turístico, como fenómeno social, económico y cultural, requiere de un destino involucrado, participativo y organizado, que brinde posibilidades de desarrollo y mejorar la calidad de vida de sus habitantes. En este contexto, a través de esta investigación, se pretende crear un sustento, a los actuales y futuros empresarios, y funcionarios públicos involucrados en el sector, con el objetivo de realizar gestiones por el bien del desarrollo turístico. Esto, contribuirá de manera importante al desarrollo local, de tal manera que los factores de gestión en la ciudad de Cajamarca sean encaminados de la mejor manera y ser la más importante

de la Región, generando mayor motivación a los representantes del sector público y privado.

A partir de esto, los principales beneficiarios serán la población local, y las gestiones de turno serán recordados por contribuir con el desarrollo turístico.

Es importante conocer que, en la Región Cajamarca, la ciudad de Cajamarca, es lugar donde se desarrolla la actividad turística con mayor fuerza y para ello es preciso que el sector público, privado, sociedad civil y la academia trabajen de manera articulada y organizada para lograr el posicionamiento como destino turístico competitivo y reconocido a nivel nacional e internacional.

1.2.3. Justificación institucional y personal

Los resultados permitirán establecer mejoras en planificación, organización, dirección y control, así como, estrategias en optimizar el desarrollo turístico en las instituciones públicas y privadas como: Dirección Regional de Comercio Exterior y turismo, Gerencia de Turismo de la MPC, Cámara Regional de turismo, Asociación de Hoteles, Restaurantes y afines, Asociación Peruana de Agencias de Viajes y Turismo, Asociación de Guías Profesionales en Turismo. En lo personal permitió mi desarrollo profesional y fortalecer mis conocimientos teóricos y prácticos.

1.3. Delimitación de la investigación

1.3.1. Delimitación temática

La presente investigación se centra en determinar la influencia de los factores de gestión en el desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca con el propósito de mejorar procesos de la planeación, organización, dirección y control, para mejorar la oferta turística y cumplir las expectativas de la demanda, convirtiendo a la ciudad de Cajamarca un destino competitivo.

1.3.2. Delimitación temporal

Se aplicó al año 2018.

1.3.3. Delimitación geográfica

El sector turismo está conformada por instituciones públicas y privadas, dentro las públicas están la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR), la Gerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Estas dos instituciones son reguladas por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), así mismo también existen instituciones privadas que realizan esta actividad de desarrollo las cuales son: La asociación de hoteles, restaurantes y afines (AHORA), Cámara regional de turismo (CARETUR), Asociación Peruana de Agencias de Viaje y Turismo (APAVIT), asociación de guías profesionales de turismo (AGUIPTUR), todas estas instituciones tienen un vínculo directo con el MINCETUR.

1.4. Limitaciones

Con respecto a las limitaciones de investigación estas están compuesta por la falta de

disponibilidad y tiempo por parte de los representantes encargados del sector público en turismo, del mismo modo los gremios y asociaciones no cuentan con un local institucional propio; y esto dificultó en la sistematización de datos de la investigación. El tiempo es un limitante para la recolección de datos de la muestra de los gerentes, presidentes, y directores del sector turismo a entrevistar, ya que el investigador desarrolla actividades laborales de manera dependiente. Sin embargo, existe la voluntad y la buena fe para desarrollar

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la influencia de los factores de gestión en el desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca, 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

- a. Analizar los factores de gestión, que aplican actualmente las entidades del sector turismo públicos y privados en la ciudad de Cajamarca, en el año 2018.
- b. Determinar la evolución del desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca, periodo 2018.
- c. Determinar la relación que existe entre los factores de gestión y el desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca, en el año 2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. A Nivel Internacional

Cáceres, (2010); presenta una investigación sobre el turismo, generador de desarrollo local, el caso de puerto Iguazú y la influencia del destino turístico Iguazú cataratas.” provincia de misiones - Argentina, periodo 2010 (Tesis de maestría) Universidad Internacional de Andalucía, España. Tiene como objetivo principal identificar los factores facilitadores e inhibidores que afectan al desarrollo local endógeno en el municipio de Puerto Iguazú. La metodología de esta investigación es descriptiva y analítica, se realizó mediante un abordaje interdisciplinario desde las ciencias económicas y sociales; tratando de alcanzar una comprensión integral de la problemática del desarrollo económico endógeno en el turismo. Se utilizaron en esta investigación métodos cualitativos (entrevistas a profesionales y actores locales claves) y cuantitativos (encuesta a turistas y observación). El estudio finalizó con las siguientes conclusiones: primero que se observa una mayor satisfacción con el destino por parte de los turistas nacionales y regionales que por los turistas extranjeros, acostumbrados a destinos internacionales. Segundo, falta de asociativismo empresarial y la competencia desleal que es muy relevante en el Puerto de Iguazú. Si bien existe una Cámara empresarial y un ente

municipal mixto de turismo, no logra ser representativo del sector ni resolver los problemas de los empresarios.

El desarrollo turístico en cada localidad debe ser aprovechado por la misma comunidad con participación de las entidades públicas y privadas pertenecientes al sector. En tal sentido los mismos pobladores deben ser conscientes y participar en actividades, talleres, congresos, conferencias, etc. relacionados a la actividad que realizan y ponerlo en práctica al momento de brindar el servicio. Hoy en día los visitantes son más exigentes y por ello tiene que estar bien capacitados. El desarrollo turístico se logra teniendo una buena gestión con los entes competentes y promoviendo el destino a nivel nacional.

Enricci, (2004); en su investigación de un modelo de gestión del turismo científico en la Patagonia, período 2004. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de la Patagonia - Universidad Nacional de Mar del Plata. Adquirió como principal objetivo generar un espacio facilitador de prácticas de turismo sustentable desde el ámbito universitario, a partir del desarrollo de un modelo de gestión de turismo científico. La metodología que adoptó consta de varias etapas básicas, concebidas de lo general a lo particular. Basado en la lógica y relacionando con el estudio de hechos particulares. Se finalizó llegando a las siguientes conclusiones. El turismo sustentable es una alternativa relevante para el desarrollo sustentable de la región patagónica y para una eficiente gestión es necesario diseñar un modelo de organización tipo adhocrática, altamente flexible, de

permanente retroalimentación y actualización y basada en un sistema laboral de alto rendimiento (SLAR).

Toda actividad va de la mano de la gestión, si no hay gestión cada uno trabaja con lo que tiene, entonces el progreso o desarrollo no se puede observar y tampoco medir. Es importante que, a través de las universidades, ministerios, gremios, asociaciones, brinden todos los conocimientos necesarios a la comunidad que se encuentra inmerso en esta actividad y de esta manera elaborar proyectos de desarrollo turístico e investigación y obtener una mejora continua en ello.

Peñañiel, (2016); presenta su investigación en un Modelo de gestión turística sostenible y su incidencia para el desarrollo de la comunidad Guangashi-La tigrera del Cantón Pallatanga provincia de Chimborazo”. (Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de Investigación y Desarrollo). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. El objetivo principal fue diseñar un modelo de gestión turística sostenible para el desarrollo turístico de la comunidad. Así mismo se concluyó en lo siguiente: La actividad turística que se desarrolla en el cantón no cuenta con la participación de la comunidad Guangashí-La Tigra, pese a que existe la voluntad de sus dirigentes de generar economía entorno al turismo, no se asume una organización que pretenda fomentar la actividad turística sostenible en la localidad y que se preocupe específicamente del desarrollo y gestión turística. En referencia a la sostenibilidad económica, sociocultural y ambiental analizadas en la comunidad Guangashí-La

Tigrera, se presentan indicadores negativos que evidencian procesos de desorganización comunitaria, descoordinación intersectorial e incluso problemas internos que no permiten un adecuado proceso de desarrollo turístico. La planificación turística municipal está dentro de las competencias establecidas por la Constitución del Ecuador y descentralización turística; si bien las acciones responden a generar procesos de desarrollo turístico, la inexistencia de un modelo de gestión impide que los presupuestos tanto públicos, como privados y externos, no sean canalizados adecuadamente y evidencien desarrollo sistemático en el territorio comunitario.

Para el desarrollo del turismo es importante la planificación y organización a nivel de gobierno central, regional y local para establecer una planificación y por ende destinar un presupuesto anual relacionado a esta actividad. En este contexto debe haber mayor compromiso y asumir mayores responsabilidades todos los actores involucrados liderados por el comité de gestión de la localidad.

2.1.2. A Nivel Nacional

Leonardo, (2017); muestra una investigación sobre la gestión turística municipal y el desarrollo turístico del distrito de Huánuco - 2016". (tesis de maestría). Universidad de Huánuco. Tiene como objetivo demostrar de qué manera la gestión turística municipal influye en el desarrollo Turístico del distrito de Huánuco - 2017. La investigación corresponde al tipo cuantitativo. Llegando a las siguientes conclusiones:

Se demostró que la gestión turística municipal influye significativamente en el desarrollo turístico del distrito de Huánuco. También se determinó que el Turismo Sostenible influye en el Desarrollo Turístico, los visitantes aprecian que los servicios ofrecidos en el distrito son regulares y la infraestructura disculpable en el distrito, para el visitante es poco satisfactorio lo cual nos indica que el turismo sostenible si influye significativamente en el desarrollo turístico ya que el rango porcentual esta sobre el 30% de insatisfacción por parte de visitante que nos avizora que no hay un turismo sostenible en el distrito de Huánuco. Finalmente se determinó la influencia de la gestión cooperativa con el sector público y privado si influye significativamente en el Desarrollo Turístico del Distrito de Huánuco.

Si bien es cierto que la gestión turística es parte fundamental del proceso turístico para obtener mayor afluencia turística, esto también implica que las personas que se encuentran laborando o brindan este servicio deben estar actualizados e informados de lo que sucede en la región.

Las municipalidades también son parte de los entes gestores para el desarrollo turístico, sin embargo, la mayoría no apuesta por esta actividad debido a que hay funcionarios que desconocen el sector.

Cruz, (2006); presenta una investigación sobre el turismo alternativa de desarrollo de los pueblos y regiones del Perú, caso: distrito

de Callahuanca, provincia de Huarochirí, departamento de Lima. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El objetivo principal fue “crear una actividad turística sostenible para el desarrollo integral del distrito de Callahuanca.” La presente investigación es de tipo aplicada en consecuencia del empleo de los conocimientos respecto al Turismo y su aplicación al caso del distrito de Callahuanca. Así mismo se concluyó que: Actualmente el turismo es desarrollado en muchos países y tomado como una actividad económica de primer orden llegando a ser el principal sustento de la economía de muchos de ellos. En el caso del Perú, este cuenta con los suficientes recursos para poder desarrollar una actividad turística muy diversa en torno a ellos, pero a veces la falta de conocimiento hace que sólo se ofrezcan los destinos ya conocidos y se produzca de esta manera una sobreexplotación que muchas veces puede llevar al deterioro y pérdida de estos. El desarrollo de la actividad turística en Callahuanca se viene dando de manera lenta pero paulatina; la población recién va tomando conciencia acerca del gran potencial con el que cuenta y que por tantos años no consideró de importancia. Es así como en el marco del Plan Puriq se viene sensibilizando a la población para lograr el desarrollo económico social en base a sus recursos turísticos.

Para nadie es un secreto que el turismo en pocos años va a hacer el nuevo modelo de economía del País. Contamos con todo el recurso, ahora solo falta la máxima difusión por parte de los organismos de cada municipio y región. Para llegar a esto necesitamos el apoyo y compromiso

de todos los ciudadanos. En la actualidad los nuevos gobiernos están apostando por esta actividad, el fruto se verá dentro del proceso de gestión y que cada gestión continúe desarrollando el turismo de la mano con la población.

Rosales, (2017); en su investigación sobre gestión de recursos turísticos para el desarrollo sostenible del distrito de Yanama-Áncash, año 2015. Tesis de maestría. Universidad Privada San Juan Bautista. Donde se obtuvo como objetivo central determinar si la falta de gestión de los recursos turísticos afecta el desarrollo sostenible en el distrito de Yanama - Ancash, en el año 2015. Se concluyó de la siguiente que en este distrito sí existe una falta de gestión de los recursos turísticos; por cuanto no hay el debido conocimiento e identidad por parte de las autoridades y también de la población con su patrimonio. No existe una infraestructura turística adecuada en Yanama, por lo tanto, el desarrollo sostenible no se está dando en este lugar. De hecho, hay muchas familias que viven en condiciones de pobreza, no extrema, pero aún hay caseríos o centros poblados pobres.

La identidad cultural es el principio del desarrollo turístico sostenible de cada nación, a través de ello las costumbres, hábitos, leyendas etc. seguirán perdurando en el tiempo y enriqueciendo a cada pueblo del Perú y mejorando su calidad de vida de cada individuo de la nación.

2.1.3. A Nivel Local

Villanueva, (2015); en su investigación sobre dinámica del sector turismo en la provincia de Cajamarca 2000-2013: estrategias de mejora”. (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional de Cajamarca. Tiene como objetivo describir la dinámica de la actividad turística en la provincia de Cajamarca en el periodo 2000 - 2013 relacionada con sus recursos turísticos, naturales, históricos y culturales como una alternativa de crecimiento y desarrollo del sector; con el propósito de diseñar estrategias de mejora. Asimismo, se logró concluir que el turismo es un fenómeno social, que permite intercambiar hábitos, costumbres, valores, tradiciones; a la vez que permite conocer los diferentes recursos turísticos de los países y regiones. El desarrollo de la actividad turística en la provincia de Cajamarca tiene algunas deficiencias. La provincia de Cajamarca dispone una serie de recursos naturales, arquitectónicos, históricos, culturales, costumbristas, ferias y comidas, que deben ser bien explotadas para dinamizar la actividad turística, no sólo de la provincia, sino de toda la región.

La región de Cajamarca cuenta con potencial turístico para ser explotado a nivel nacional. A pesar de que cuenta con deficiencias en gestión de desarrollo turístico por parte del sector público y privado, es necesario la participación de todos los involucrados en esta actividad para mejorar el destino Cajamarca y de esta manera generar mayor desarrollo y oportunidades a la población local.

Yumbato, (2016); en su investigación sobre establecer alianzas estratégicas entre gobierno y la empresa privada como alternativa de desarrollo para el turismo en la provincia de Cajamarca 2016. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Cajamarca. Tiene como objetivo establecer alianzas estratégicas entre el sector público y el sector privado con la finalidad de fomentar y desarrollar el turismo en la provincia de Cajamarca. El tipo de investigación es descriptiva porque nos permitió plantear una alternativa de desarrollo turístico partiendo de como se ha desarrollado, así como contribuye este para establecer alianzas estratégicas turísticas. Finalmente se obtuvo las siguientes conclusiones: Si en la actualidad el turismo es desarrollo para muchas ciudades y tomado como una actividad económica de primer orden llegando a ser el principal sustento de la economía; entonces es importante establecer alianzas estratégicas entre los diferentes actores de la actividad turística. En una primera etapa, esta se debe dar entre actores del sector público (Gobierno Central, con el Gobierno Regional y Gobiernos locales) y entre los mismos actores del sector privado que brindan el servicio de turismo (servicios directos e indirectos) dentro o fuera del mismo espacio geográfico que se desarrollan y de acuerdo con el marco legal vigente. Hoy por hoy estos dos grandes actores, entre si andan por rutas diferentes. Superada esta primera etapa iniciar la segunda etapa, la que se debe dar entre el sector público y la empresa privada para garantizar ofertar turística adecuada y sustentable acorde con la exigencia de la demanda turística mundial. Si bien es cierto

que aún existe divorcio entre los mismos agentes del sector gubernamental y entre los mismos actores económicos privados; y es cierto que estos son conscientes que el desarrollo de la actividad turística en Cajamarca necesita de procesos estratégicos mancomunados, sinérgicos y de alianzas. Por lo tanto, es importante el establecimiento de alianzas estrategias entre el gobierno y las empresas privadas, eje primordial para el despegue de la actividad turística en la ciudad de Cajamarca y sus provincias.

Realizando alianzas estratégicas con los organismos públicos, privados y sumándose también ONG, se puede hacer grandes gestiones para promover el turismo, y para ello es necesario tener un ente gestor conformado por gobierno regional, gobierno local, universidades, Caretur, entre otros organismos para hacer una sola voz de petición al ministerio de comercio exterior y turismo (MINCETUR) para la realización de grandes proyectos y se pueda dinamizar esta actividad turística. El turismo beneficia al poblador cajamarquino porque esta actividad es una cadena de servicios.

Lugares turísticos de la ciudad de Cajamarca

Catedral de Cajamarca o Iglesia Matriz Santa Catalina (Cajamarca)

Horario de visita: L-D 8:00-11:00 horas y 18:00-21:00 horas.
Ubicación: Jr. Cruz de Piedra s/n, Plaza de Armas. Cajamarca La Real
Cédula del 26 de diciembre de 1665 ordenó el establecimiento de una parroquia de españoles en la ciudad de Cajamarca y se edificó en la antigua

Casa de Justicia el templo que, en 1682, sería elevado a la categoría de catedral. Una de las muestras del barroco peruano más destacadas, con una fachada que combina armoniosamente columnas, cornisas y hornacinas finamente talladas. En sus tres naves destacan el altar mayor y el púlpito, ambos tallados en madera y recubiertos con pan de oro.

<https://www.peru.travel/pe/destinos/cajamarca#sthash.qGLwczvL.dpuf>

Iglesia San Francisco (antes “San Antonio”)

Horario de visita: L-V 9:00-12:00 horas y 16:00-18:00 horas.

Ubicación: Jr. Dos de mayo s/n. Cajamarca Edificada en 1699 con las piedras labradas de la llamada "Casa de la Sierpe", propiedad del cacique de Cajamarca, don Calixto Astopilco, y con piedras del cerro Santa Apolonia. En 1952 se descubrieron bajo el altar mayor de la iglesia unas catacumbas en las que yacían los restos de numerosos miembros de la orden franciscana y miembros de la nobleza indígena. Además de la iglesia se puede visitar el convento, el Museo de Arte Religioso y el Santuario de la Virgen Dolorosa, patrona de la ciudad. La imagen de la virgen se encuentra en la Capilla del Sagrario (1685), adyacente a la iglesia de San Francisco, donde destacan los tallados barrocos, los tallados en piedra en alto relieve que representan escenas de la vida de Jesús y la sillería del coro tallada en madera.

<https://www.peru.travel/pe/destinos/cajamarca#sthash.qGLwczvL.dpuf>

Conjunto Monumental Belén

Horario de visita: M-S 9:00-13:00 horas y 15:00-18:00 horas / D 9:00-13:00 horas. Lunes no hay atención. Ubicación: Jr. Belén Cdra. 6. Cajamarca Conjunto arquitectónico del siglo XVIII, que comprende la iglesia, el ex Hospital de Varones (Museo Médico) y el ex Hospital de Mujeres (Museo Arqueológico y Etnográfico), antiguamente llamado “Hospital de Nuestra Señora de la Piedad”. El templo, de estilo barroco, se caracteriza por su portada cuidadosamente tallada en piedra, las torres inconclusas, las arquerías y los contrafuertes laterales.

<https://www.peru.travel/pe/destinos/cajamarca#sthash.qGLwczvL.dpuf>

Cuarto del rescate

Horario de visita al Cuarto del Rescate, puede hacerse a pie, tras una caminata de apenas 2 minutos si se viene de la plaza de armas, y el horario de visita es de 9 de la mañana a 1 de la tarde y de 3 de la tarde hasta las 6 de la tarde. Es resaltante ya que es parte de la historia y el mito, puesto que, según las crónicas, el Inca Atahualpa, viéndose preso de los hombres hispanos, prometió a Pizarro llenar esa habitación - hasta donde alcanzara la mano (levantada) del Inca - de oro (una vez) y dos veces de plata, a cambio de su liberación. Los españoles, dirigidos por Pizarro, aceptaron y la solicitud de Atahualpa del transporte de los metales se hizo de inmediato; pero una vez pagado el monto del rescate del Inca, este fue acusado de idolatrías, de no querer revelar la ubicación del tesoro Inca, entre otras cosas; acusaciones que lo llevarían a su ejecución en la plaza de armas de la ciudad. Se dice que en cálculos actuales el monto del rescate

habría sido el más caro pagado hasta la fecha y alcanzaría el total de más de 5 millones de libras esterlinas.

<https://turismo.pe/arqueologia/santuario/monumento-arqueologico-el-cuarto-del-rescate.htm>

Complejo turístico Baños del Inca

Horario de visita de Lun a Vie 5:00 – 19:45 horas y S-D: 5:00 – 19:30 horas. Ubicado en el distrito de los baños del inca a 6km de la ciudad de Cajamarca. Desde épocas preincaicas, los baños termales eran frecuentados por la élite local por ser un lugar para aliviar el cuerpo y la mente gracias a las propiedades curativas de sus aguas.

Esta tradición fue heredada por el inca Atahualpa, quien se desplazaba hacia las aguas termales de “Pultumarka” después de los enfrentamientos de combate. Hoy, estos baños son conocidos como los Baños del Inca, un balneario medicinal que atrae a miles de personas que buscan, en sus diversas pozas de aguas terapéuticas, alivio para el cuerpo, la mente y el espíritu.

<https://www.peru.travel/pe/destinos/cajamarca#sthash.qGLwczvL.dpuf>

Conjunto Monumental La Recoleta

Horario de visita: L-D 8:00-12:00 horas y 16:00-20:00 horas. Ubicación: Intersección de la Av. El Maestro y la Av. Los Héroes. Cajamarca Conjunto compuesto por la iglesia y el convento, ambas construcciones de la segunda mitad del siglo XVII. La fachada del templo

tiene forma de retablo plateresco neoclásico, con elegantes espadañas (campanarios) en lugar de torres. Su interior, formado por una sola nave, luce una hermosa cúpula, el coro alto y tres sobrios altares.

<https://www.peru.travel/pe/destinos/cajamarca#sthash.qGLwczvL.dpuf>

Mirador Natural Santa Apolonia

Horario de visita: L-D 7:30—18:00 Horas. Ubicación: En la parte alta de ciudad, el ingreso principal es por el Jr. Dos de mayo, a dos cuadras de la Plaza de Armas. Cajamarca El cerro Santa Apolonia, antiguamente llamado en quechua Rumi Tiana (asiento de piedra), es un punto estratégico para apreciar la ciudad y el valle de Cajamarca. En los linderos se encuentran algunos vestigios de construcciones prehispánicas como la llamada "Silla del Inca", formada por un bloque de piedra que sale del propio cerro y que fue cuidadosamente tallado para darle su forma actual. Destaca, entre las escalinatas y jardines, una capilla consagrada a la Virgen de Fátima.

<https://www.peru.travel/pe/destinos/cajamarca#sthash.qGLwczvL.dpuf>

Granja Porcón (Cooperativa Agraria Atahualpa Jerusalén)

Horario de visita: Se puede ingresar a la granja en cualquier horario para tomar hospedaje y durante el día para visitar las instalaciones. Ubicación: A 30 Km al norte de la ciudad de Cajamarca (1 hora en auto). Cajamarca La cooperativa decidió abrir las puertas al turismo, donde es posible apreciar su forma de vida y participar en las labores agrícolas,

ganaderas y forestales; además, se pueden desarrollar caminatas por el bosque de pinos. En un solo lugar es posible realizar agroturismo, naturaleza e intercambio cultural, visitar su pequeño zoológico con vicuñas, venados, tigrillos, monos y águilas.

<https://www.peru.travel/pe/destinos/cajamarca#sthash.qGLwczvL.dpuf>

Complejo Arqueológico de Cumbemayo

Horario de visita: L-D 9:00 - 13:00 horas. Ubicación: A 20 Km al suroeste de la ciudad de Cajamarca (45 minutos en auto). Cajamarca Descubierto en 1937, está rodeado por un interesante bosque de piedras que parecen reproducir las siluetas de piadosos frailes (por lo que popularmente se les denomina "frailones"). Además, destacan el Acueducto (1000 a.C.), singular obra de ingeniería hidráulica; el denominado Santuario, farallón con apariencia de una gigantesca cabeza humana; y las Cuevas, donde existen grabados o petroglifos.

<https://www.peru.travel/pe/destinos/cajamarca#sthash.qGLwczvL.dpuf>

Ventanillas de Otuzco

Horario de visita: L-D 9:00-17:00 horas. Ubicación: A 8 Km al noroeste de la ciudad de Cajamarca (10 minutos en auto). Cajamarca La necrópolis de Otuzco es conocida popularmente con el nombre de "Ventanillas de Otuzco" por su particular aspecto, pues los nichos cuadrados o rectangulares fueron tallados en una superficie rocosa de origen volcánico en filas consecutivas. Por la acción del saqueo, resulta

difícil determinar su antigüedad exacta, pero algunas evidencias permiten asociarlos con la cultura Cajamarca, que tuvo influencia en la región entre los años 300-800 d.C.

<https://www.peru.travel/pe/destinos/cajamarca#sthash.qGLwczvL.dpuf>

2.2. Marco doctrinal

2.2.1. Teoría de la administración científica.

Surgió en parte por la necesidad de elevar la productividad. A mediados del siglo XX, en Estados Unidos, había poca oferta de mano de obra. La manera de elevar la productividad era elevando la eficiencia de los trabajadores. Así fue como Frederick W. Taylor, Henry L. Gantt y Frank y Lilian Gilbreth desarrollar un conjunto de principios que se conocen como la teoría de la administración científica.

Entre los principales pioneros de la administración científica tenemos:

Taylor, (citado en Hernández, 2011): Por lo general se reconoce a Taylor como “el padre de la administración científica”. Probablemente ninguna otra persona ha tenido una repercusión mayor sobre el desarrollo inicial de la administración. Sus experiencias como aprendiz, como obrero común, capataz, maestro mecánico y luego ingeniero en jefe de una compañía aserrera, le dieron una amplia oportunidad para conocer de primera mano los problemas y las actitudes de los trabajadores y observar las grandes posibilidades para mejorar la administración en la empresa.

Henry L. Gantt, (citado en Hernández, 2011): Realizó mucho trabajo de desarrollo en la selección científica de los trabajadores y el desarrollo de sistemas de incentivos mediante bonos, el sistema de tasas diferenciales porque consideró que era fuente de muy poca motivación y, a cambio, presentó otra idea. Donde los trabajadores que terminará la porción de trabajo diaria que se le hubiera asignado, obtendría una bonificación de 50 centavos, aumentó otro aliciente. El supervisor obtendría una bonificación por cada uno de los trabajadores que cumpliera con la ración diaria, más otro bono extraordinario si todos los trabajadores lo hacían. Según, (Vargas Tellez & Nava, citado en Hernández, 2011), establece un sistema de tarea y bonificación y el adiestramiento de los trabajadores. Por consiguiente los motivaría que los supervisores prepararan a sus trabajadores para desempeñar mejor su trabajo. El desarrollo de su filosofía es “instruir y dirigir” será la técnica del futuro, en comparación con la entonces prevaleciente de “forzar”.

Frank y Lilian Gilbreth (citado en Hernández, 2011): Se interesaron en los movimientos desperdiciados en el trabajo; al reducir de 18 a 5 números de los movimientos necesarios para colocar ladrillos, hizo posible duplicar la productividad de un albañil sin necesidad de un esfuerzo mayor. Pronto su empresa constructora se dedicó principalmente a la consultoría sobre el mejoramiento de la productividad humana. Después de conocer a Taylor en 1907, combinó sus ideas con las de éste para poner en práctica la administración científica. Para un mejor aporte

de la administración científica, según García, (citado en Hernández, 2011), la Administración Científica es lo que es, no solamente por la aplicación del método científico, sino por dos razones más:

a) Por el hecho de que su discurso esta complementado por ciencias formalmente constituidas -economía, psicología, sociología, derecho, matemáticas, antropología, entre otras.

b) Por el hecho de que busca crear principios para mejorar la eficiencia organizacional, Soto (citado en Hernández, 2011) da a conocer los elementos que integran el contenido de la administración, proponiendo la sustitución del empirismo y la improvisación en la administración, por un enfoque científico que asegurara mayor productividad del operario en la fábrica. Para este propósito, propuso seleccionar y entrenar adecuadamente a los operarios, ubicándolos según sus cualidades físicas, en aquellas actividades en las que aseguraran mejores resultados; a través del estudio de tiempos y movimientos en el trabajo, estableció estándares de producción que debían ser alcanzados por los operarios.

2.2.2. Desarrollo turístico.

La idea del desarrollo local como proceso opuesto a la globalización es desarrollada por Adyr Balastrieri Rodríguez, que como ya se mencionara, analiza desde una perspectiva crítica los modelos de desarrollo turístico implantados por las grandes corporaciones en el

período de predominio de las políticas neoliberales, en Latinoamérica y en Brasil, particularmente. Su propuesta es promover un desarrollo con base local, que no se rija por la racionalidad económica hegemónica, sino que constituya una apuesta a la economía solidaria y a la inclusión de los sectores marginados a través de emprendimientos microproductivos (1997).

José Luis Bosch y Alejo Simonelli parten de un trabajo sobre los centros turísticos como escala del desarrollo local para proponer la actividad turística como un proyecto local que permite aliviar algunas de las consecuencias de las políticas implementadas en la década del noventa en Argentina. *“Esto no significa el traspaso masivo de los medios y fuerza de trabajo al turismo, sino, abordar a la actividad turística como complementaria de las actividades productivamente económicas que tradicionalmente se desarrollan en un ámbito local y regional. Tal proyecto requiere la apropiación por parte de la comunidad local de esta concepción de desarrollo mediante la participación y debate político que tiendan a construir los lineamientos estratégicos acorde a su historia y realidad social y cultural”* (2003:37).

En la relación entre turismo y desarrollo local, Juan Carlos Mantero considera que éste es una estrategia cuyos actores son los beneficiarios, y coincide en que es la cultura el sostén principal para movilizar las energías locales. *“El desarrollo no depende sólo de los grandes sistemas macro económicos ni de las instituciones centralizadas y que sí tiene relación con*

las microiniciativas y la microeconomía que radica en producir y consumir de otro modo, en establecer modos y medios de producción que respondan a otras preocupaciones, a otros objetivos, a otros valores, haciendo que las actividades de producción contribuyan a mejorar la calidad de las relaciones sociales en vez de someter la sociedad a sus exigencias” (2004:20).

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Factores de gestión.

Según Rementeria, (2008); la gestión se define como la “actividad profesional tendiente para establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal” (p. 1).

Rementeria señala que el concepto de gestión es de suma importancia a la acción que proviene del latín *actionem*, la cual significa toda manifestación de expresión capaz de incidir en una situación. Rementeria se refiere a la distinción que se hace en la acción que existe en la definición de gestión, es lo que la diferencia de la administración. Algunos autores consideran a la gestión una ciencia empírica antigua, donde las escuelas modernas adquirieron antecedentes, a partir de la segunda mitad del siglo XX es donde inicia el boom de la gestión gracias a la difusión de los trabajos de Peter Drucker, lo cual ayudo proclamo a ser vista como “un proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una

variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización” (Ponjuán, 1998).

Existe dos maneras generares de asumir la gestión, se podría utilizar como sinónimo de administración y se podría definir a la gestión como “la función de lograr que las cosas se realicen por medio de otros, u obtener resultados a través de otros” Reyes Ponce (2004), y como dirección o conducción de actividades, a fin de generar procesos de cambio.

En base a la mención anterior, se puede decir que la gestión se asume como el conjunto de procesos y acciones que se ejecutan sobre uno o más recursos para el cumplimiento de la estrategia de una organización, a través de un ciclo sistemático y continuo, determinado por las funciones administrativastales como la planificación, la organización, la dirección y el control.

2.3.1.1. Tipos de gestión

- a) **Gestión gerencial:** Proceso que consiste en guiar a las divisiones de una empresa hacia los objetivos fijados para cada una de ellas, mediante planes y programas concretos para seguir el correcto desarrollo de las operaciones y de las actividades, posibilitando que sus miembros contribuyan al logro de tales objetivos y controlando que las

acciones se correspondan con los planes diseñados para alcanzarlos.

- b) **Gestión administrativa:** Es el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo
- c) **Gestión social:** Es un conjunto de mecanismos que promueven la inclusión social y la vinculación efectiva de la comunidad en los proyectos sociales. Esta permite que los sujetos cultiven un sentido de pertenencia, de participación ciudadana y de control social para el mejoramiento de la colectividad.
- d) **Gestión ambiental:** Son una serie de actividades, políticas, dirigidas a manejar de manera integral el medio ambiente de un territorio dado y así contribuir con el desarrollo sostenible del mismo.
- e) **Gestión pública:** Es una especialidad que se enfoca en la correcta y eficiente administración de los recursos del estado, a fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía e impulsar el desarrollo del país.

2.3.1.2. Elementos de gestión

- a) **Sistema turístico:** Conjunto de organismos

públicos y privados, encargados de la regulación, el fomento y la coordinación de la actividad turística.

- b) **Destino turístico:** Se denomina destino turístico a una zona o área geográfica ubicada en un lugar lejano que es visitada por el turista, cuenta con límites de naturaleza física, de contexto político y de percepción por parte del mercado.
- c) **Política y normatividad:** Consiste en planear, diseñar y promocionar productos y servicios que respondan a las necesidades actuales del sector turístico y de cada cliente

2.3.1.3. Dimensiones

De acuerdo con la definición de Rementeria (2008), Chiavenato, (2014); indica que, en general, hoy se acepta que la planeación, la organización, la dirección y el control son las funciones básicas que debe desarrollar la persona que se encuentra al mando de un cargo jerárquico, y que las cuatro constituyen el proceso administrativo y que la secuencia de las funciones del administrador forma el ciclo de la administración.

En este contexto, y haciendo referencia a Chiavenato, (2014), se considera que las dimensiones de los factores de gestión son: La planeación, la organización, la dirección, y el control.

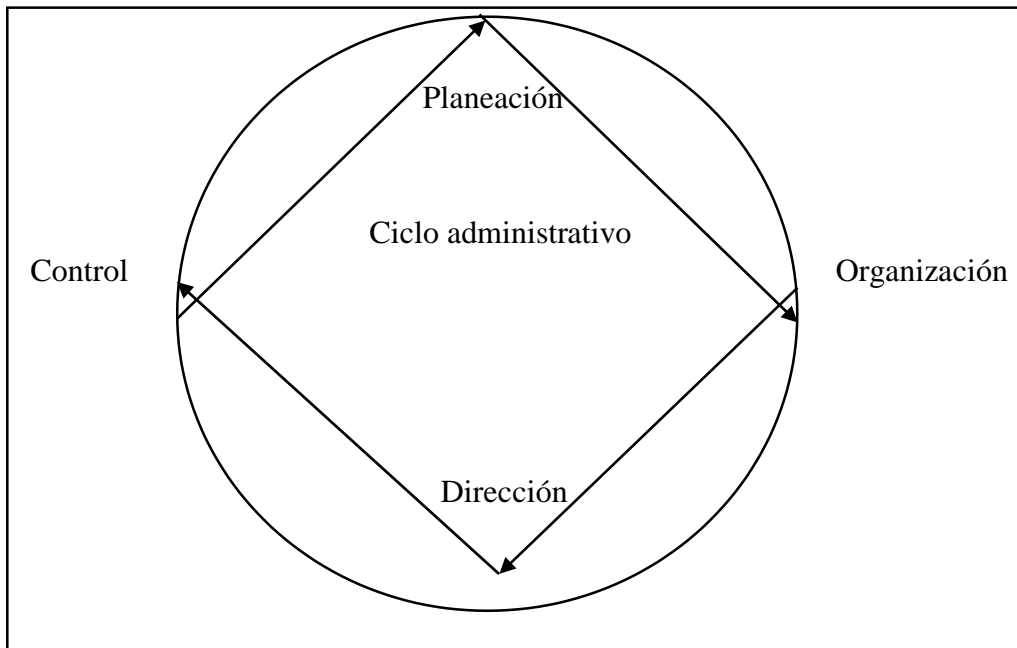


Figura 1. Ciclo administrativo

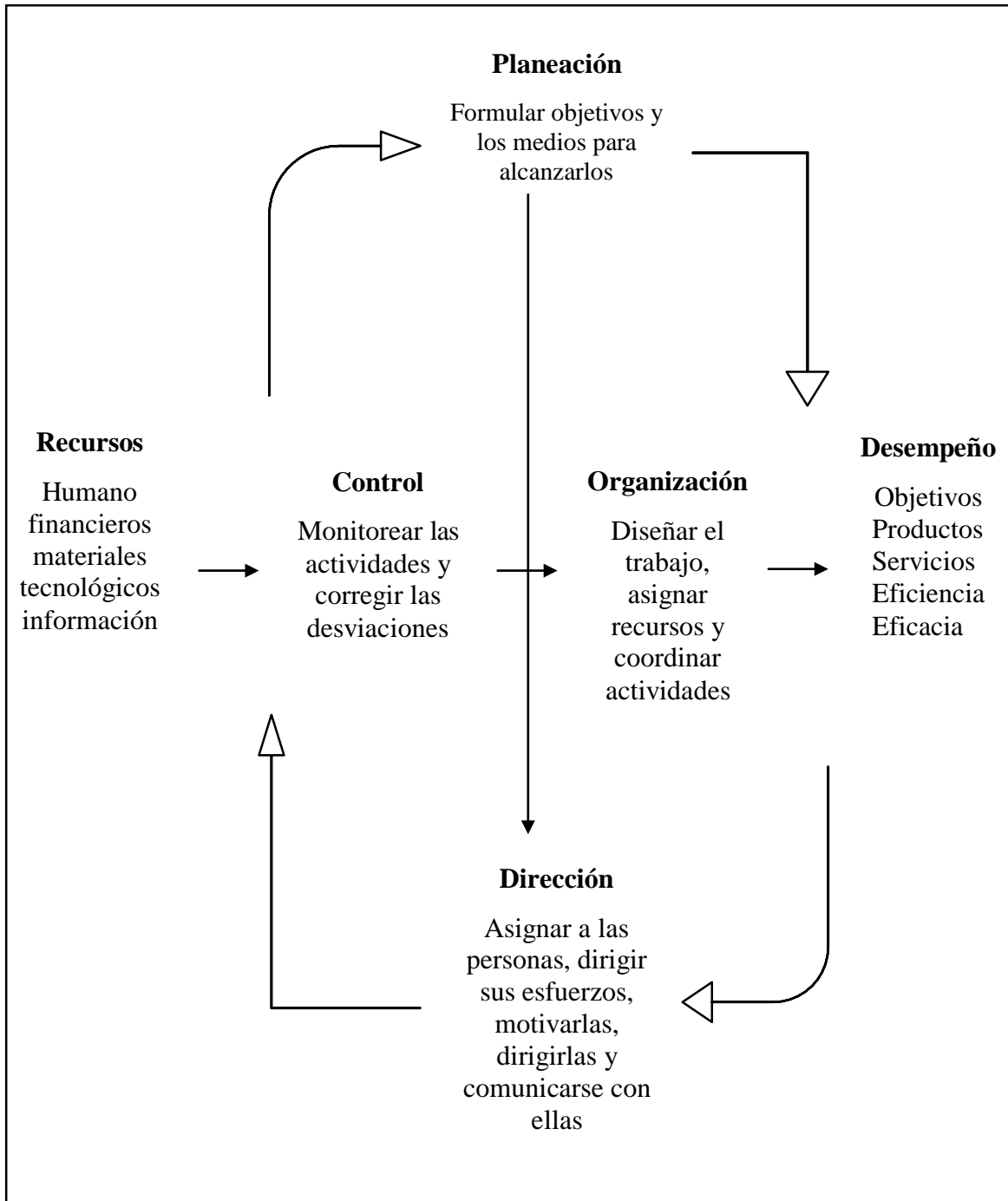


Figura 2. Funciones administrativas

A. Planeación.

Chiavenato, (2014); señala que, las organizaciones no trabajan con base en la improvisación. Casi todo lo que hacen es planeado con anticipación. La planeación es la primera función administrativa, porque sienta las bases para las demás. Asimismo, es la que define cuáles serán los objetivos por alcanzar y que se debe hacer para llegar a ellos. Se trata de un modelo teórico para la acción futura. Comienza por establecer los objetivos y detallar los planes para alcanzarlos de la mejor manera posible. Planear es definir los objetivos y escoger de antemano el mejor curso de acción para alcanzarlos. La planeación define a dónde se quiere llegar, lo que se debe hacer, cuándo, cómo y en que secuencia.

Marco, Loguzzo y Fedi, (2016); explican que la planeación es la función que comienza el ciclo, ya que establece los elementos y criterios generales sobre los que se asientan las demás. La planeación consiste en determinar las bases que guíen la acción futura. El proceso de planeación consiste en la determinación de los objetivos, el estado de cosas futuro que se desea alcanzar y los lineamientos generales de las acciones que deben realizarse para conseguirlo. En este sentido, planear consiste en determinar los objetivos que se espera alcanzar y los cursos de acción adecuados para alcanzarlos.

La planificación atraviesa todos los niveles de la organización y, por ello, se planifica sobre realidades diferentes

en cada caso; en consecuencia, existen planes de diferente naturaleza. Los planes pueden establecerse sobre los métodos de trabajo, pueden estar relacionados con la sucesión de actividades en el tiempo, pueden referirse a comportamientos esperados o pueden establecerse en relación con la asignación de fondos.

B. Organización

Chiavenato, (2014); indica que la organización como función administrativa y parte integrante del proceso administrativo significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos implicados en su administración, así como establecer sus atribuciones y las relaciones entre ellos.

Aquí vemos que la organización es la segunda función administrativa que depende de la planeación, dirección, y control para formar el proceso.

En consecuencia, organizar consiste en:

- a. Determinar las actividades específicas necesarias para alcanzar los objetivos planeados (especialización).
- b. Agrupar las actividades en una estructurada lógica (departamentación).
- c. Encargar las actividades a puestos y personas específicos (puestos y tareas).

Federico, Loguzzo, & Fedi, (2016); hace referencia a cuál es la mejor manera de dividir el trabajo y cómo agrupar y coordinar las tareas de la forma más efectiva, así como también al

establecimiento de líneas de autoridad y responsabilidad, y a la asociación de personas y recursos a puestos específicos. Según el nivel de la organización al que hagamos referencia, podemos hablar de diferentes tareas de diseño organizacional. En el nivel operativo, el diseño consiste en el análisis y la descripción de puestos. Esta tarea consiste en determinar el conjunto de tareas que comprende cada puesto de trabajo específico, es decir, su contenido. En el nivel medio, el diseño comprende el agrupamiento de las unidades sobre la base de algún patrón homogéneo, es decir, agrupar los puestos de trabajo según algún criterio racional, como podría ser por funciones, por productos, por cliente, por zona geográfica, entre otros. En el nivel directivo, el diseño organizacional refiere a la organización como un todo y, de acuerdo con los criterios mencionados previamente, se determina el tipo de organización en función de las características de su estructura.

C. Dirección

Chiavenato, (2014); hace mención que una vez que se ha definido la planeación y establecido la organización, resta hacer que las cosas marchen bien y sucedan. Éste es el papel de la dirección: imprimir acción y dinamismo a la empresa. La dirección se relaciona con la acción, con ponerla en marcha, y tiene mucho que ver con las personas. Está directamente relacionada con la actuación sobre los recursos humanos de la empresa.

Federico, Loguzzo & Fedi, (2016); la función de dirección

hace referencia a la conducción de esta entidad social hacia la persecución de los objetivos establecidos, es decir, cómo se motoriza la capacidad de acción potencial que representa una organización. En este sentido, la dirección implica decidir cómo orientar los esfuerzos humanos hacia la persecución de los objetivos establecidos. A medida que ascendemos en la estructura organizacional, el peso relativo de la función de dirección es mayor, ya que quien dirige es responsable de los resultados alcanzados por las personas que están a su cargo. Por ello, debe procurar, en primer lugar, generar las mejores condiciones posibles para que el personal a su cargo realice las tareas asignadas y obtenga los resultados esperados.

Para esta tarea, son indispensables competencias específicas en relación con la comunicación, el liderazgo y la motivación.

La dirección, como otras funciones mencionadas, también atraviesa toda la estructura organizacional, ya que en todos los niveles se requieren funciones de dirección. En el nivel operativo, son los supervisores y encargados; en el nivel medio, los mandos medios; en el nivel directivo, los gerentes, ejecutivos o dirigentes. La terminología para emplear para llamar a cada uno de estos actores derivará de la naturaleza de la organización y de su estructura.

D. Control

Federico, Loguzzo & Fedi, (2016); el objetivo de los procesos de control consiste en identificar los desvíos existentes entre lo que se planeó y los resultados obtenidos, a fin de identificar las causas del desvío y rectificar el curso de acción organizacional por medio de acciones correctivas orientándolo hacia los objetivos establecidos.

El proceso de planeación se encuentra íntimamente relacionado con el de control, ya que controlar sin sustentar el proceso sobre un plan carecería de sentido, al no poseer un parámetro que sirva de guía tanto para el accionar organizacional como para el proceso de control.

En este sentido, Koontz analiza las distintas funciones inherentes a la administración (planeación, organización, dirección y control) en relación con el tiempo relativo dedicado a cada una de ellas en los distintos niveles organizacionales. Los niveles directivos superiores dedican mayor tiempo a la planeación y a la organización que los directivos de los niveles inferiores. En cambio, en estos últimos la dirección demanda una cantidad de tiempo relativamente mayor que en los directivos superiores.

Villamayor & Lamas (1998), expresan que gestionar es una acción integral, entendida como un proceso de trabajo y organización en el que se coordina diferentes miradas, perspectivas y esfuerzos para avanzar eficazmente hacia objetivos asumidos

institucionalmente y que desearíamos que fueran adaptados de manera participativa y democrática.

2.3.2. Desarrollo turístico

(Pearce, 1991, pág. 14), hace referencia que el desarrollo turístico puede definirse específicamente como la provisión y el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneo para satisfacer las necesidades del turista, y definido de una manera más general, pueden también incluir los efectos asociados, tales como la creación de empleos o la generación de ingresos. Esta definición, puede dividirse en dos partes; la primera hace referencia a la estructura socio-productiva que en centros receptores hace posible que el visitante disfrute de los recursos que han motivado su desplazamiento. La segunda parte se refiere al impacto económico de la actividad turística, que genera ingresos económicos provenientes de los centros emisores de turismo, y empleos.

Santana, (2003), indica que si el turismo es una determinada manera de mirar el territorio, de estar en él, estudiar el desarrollo turístico desde una perspectiva urbanístico-geográfica es estudiar qué lugares se van configurando en distintas épocas como espacios preferentes para el desarrollo de las actividades turísticas, qué características tienen estos espacios y, sobre, todo, cuáles son las distintas maneras en que la actividad turística se implanta dentro del territorio y que transformaciones ocasiona en ellos.

2.3.2.1. Tipos de desarrollo turístico.

La actividad turística se clasifica de acuerdo con el componente espacial, temporal o incluso de acuerdo con el propósito de viaje. Cada modalidad turística engloba un grupo amplio de actividades.

a) **Turismo tradicional.** Se sustenta principalmente en el turismo masivo y en el desarrollo de grandes instalaciones de alojamiento y esparcimiento. Los turistas que practican este tipo de turismo regularmente presentan hábitos de consumistas y demandan servicios sofisticados. Las actividades que mayormente lo caracterizan, son según la organización mundial de turismo (OMT, 2005), la visita a playas y grandes destinos turísticos o bien a ciudades coloniales o de atractivo cultural situadas regularmente en grandes ciudades.

b) **Turismo alternativo.** Es una corriente de turismo que tiene como objetivo la realización de viajes donde el turista participa en actividades recreativas de contacto con la naturaleza y las expresiones culturales de comunidades rurales, indígenas, y urbanas, respetando los patrimonios natural e histórico del lugar que visitan. Presupone que los organizadores están conscientes de los valores naturales, sociales, y comunitarios, y que los turistas desean interactuar con la población local. Esta modalidad de turismo está conformada por actividades que en su nombre indican su característica principal: turismo

cultural, turismo rural, agroturismo, ecoturismo, turismo de aventura,

- a. Turismo cultural:** corresponde a los viajes que se realizan con el deseo de entrar en contacto con otras culturas y acercarse a sus identidades. Contempla como uno de sus objetivos el conocimiento de los bienes de patrimonio cultural. Los turistas que participan esta modalidad buscan el disfrute y comunicación de valores y aprovechamiento económico para fines turísticos. Las principales actividades están relacionadas con diferentes aspectos; por ejemplo: artístico monumental, arquitectura popular, de exposiciones, étnico, folclore, costumbres y tradiciones, religioso, gastronómico e industrial. Estas actividades pueden llevarse a cabo en zonas rurales y urbanas.
- b. Turismo rural:** Es aquel tipo de turismo que se realiza en zonas no urbanas, realzando la cultura, los valores y la identidad de la población local, a través de sus directa y activa participación en la prestación de los servicios turísticos. Este tipo de turismo complementa

las actividades económicas tradicionales y permite el intercambio positivo entre visitantes y receptores. Cabe decir que no necesariamente vincula a los visitantes con las actividades agropecuarias, pues sus activos principales son; la contemplación de áreas específicas, el paisaje, la recreación, y el descanso

- c. Agroturismo:** Es una actividad en la que el turista busca vincularse con las labores del campo. Otras de sus motivaciones son: el contacto con las actividades económicas tradicionales en localidades regularmente pequeñas y experimentar la vida rural campesina. Para el turista, esto no significa una oportunidad de entrar en contacto con la naturaleza, aun cuando pueda tratarse de espacios sometidos a procesos productivos intensos. También le permite conocer los rasgos de una actividad relacionada, paseos a pie, en bicicleta o en animales de carga, o atestiguar y degustar alimentos producidos en el lugar.
- d. Ecoturismo:** Es un nuevo movimiento conservacionista, basado en la industria

turística. Se plantea como viajes turísticos responsables que conservan el entorno y ayudan al bienestar de la comunidad local. Se acompaña por códigos éticos y genera un enorme flujo de viajeros internacionales. Recibe el apoyo de estudiantes, pensadores y el financiamiento de los gobiernos de algunos países industrializados. Promueven la educación y esparcimiento mediante la observación y estudio de los valores del lugar. Su desarrollo debe generar recursos para la preservación de la cultura y la naturaleza, y para la prosperidad de la comunidad donde se realiza. Entre sus principales actividades están: el senderismo, la observación sideral, el rescate de flora y fauna, observación de flora, observación de ecosistemas, observación geológica, y observación de atractivos naturales.

- e. **Turismo de aventura:** Es un tipo de turismo activo que se practica aprovechando los recursos que ofrece la naturaleza.
- f. **Turismo de salud:** Incluye al turismo médico y al turismo de bienestar. Es un fenómeno que

se lleva a cabo cuando la gente viaja a buscar tratamientos que le permitan mejorar sus condiciones de vida, estos pueden ser médicos que realicen algún tipo de cirugía, clínicas de rehabilitación o espacios para ayudar a su salud. Algunas de las razones para este tipo de viajes son por la calidad o lo económico de los servicios fuera de su lugar de residencia.

2.3.2.2. Elementos de desarrollo turístico

El sistema turístico se compone de seis elementos que persiguen un objetivo común:

- a. Atractivos turísticos:** Son lugares que despiertan el interés del turista por visitar un destino gracias a sus características tangibles y/o intangibles destacadas. Un destino para considerarse atractivo debe ser competitivo y para lograrlo, se debe satisfacer las motivaciones que impulsaron los visitantes a viajar a él.

Los atractivos turísticos de un destino se dividen en naturales como parques, playas, etc., y culturales como la gastronomía, el folclor y la arquitectura de sus monumentos y sitios históricos.

- b. Superestructura.** Son organizaciones del orden público y privado que representan a prestadores de servicios de los sectores relacionados a turismo, de la misma manera que

establecen políticas, velan por intereses propios de sus agremiados, desarrollan proyectos y fomentan la inversión. En Perú existe el ministerio de comercio exterior y turismo (MINCETUR), Comisión de promoción del Perú para la Exportación y el turismo (PROMPERU), Cámara nacional de turismo (CANATUR), entre otros.

- c. Infraestructura:** Conjunto de elementos, dotaciones o servicios necesarios para el buen funcionamiento de un país, de una ciudad o de una organización cualquiera.

En el caso del sector turismo, son las vías de comunicación indispensables para que el viajero pueda trasladarse dentro y fuera del destino turísticos. Son tres tipos de infraestructura: marítima, terrestre y aérea

- d. Servicios:** En el sistema turístico encontramos dos tipos de servicios, los básicos como hoteles, agencias de viajes y restaurantes, es decir, son aquellos inmuebles que necesita el turista de manera fundamental al momento de viajar; y los servicios complementarios, que intervienen directamente con el turista, pero son necesarios, ejemplo de estos son los bancos, casas de cambio o las gasolineras.
- e. Demanda:** Ninguno de los anteriores elementos podrían subsistir sin los turistas. Ellos constituyen la contraparte de la ley de la oferta y la demanda, es decir, son quienes consumen, utilizan y/o se ven beneficiados de lo que el

destino tiene para ofrecer; además, es partir de su experiencia, que dentro del destino se puede establecer estrategias para satisfacer sus necesidades de una mejor manera, alentando el desarrollo de la comunidad receptora.

f Comunidad receptora: Se trata de los residentes locales que de manera directa (como los prestadores de servicios turísticos) o de manera indirecta (población en general o recurso humano de diversas empresas) tienen contacto con la comunidad turística.

2.3.2.3. Dimensiones del desarrollo turístico.

Varisco, (2008), hace referencia que el desarrollo turístico genera desarrollo local, en ese contexto enfatiza las siguientes dimensiones que se tiene en cuenta para dinamizar mejor el desarrollo turístico.

A. Política

La contribución del turismo al desarrollo local se relaciona con la posibilidad de articular los diferentes grupos de interés en un proyecto común y beneficiar a la zona de impacto turístico. La ciudad como centro histórico, es el ámbito donde se origina la multiplicidad de relaciones y repercusiones, por lo que se hace evidente construir una política de desarrollo que involucre las diferentes actividades productivas del centro y su área de influencia, en que el turismo contribuya, como una actividad más, a mejorar la calidad de vida de los residentes y turistas (Suárez y Merli, 2006, pág. 100)

B. Cultural

Lo cultural relaciona el modo de ser de una comunidad, su historia, costumbres, idiosincrasia, tradiciones, su economía, su organización y sus proyectos colectivos que les conlleven a mejorar su calidad de vida a través de su identidad. Jiménez (2005); “La cultura como el marco de referencia en el cual pueden inscribirse todas las respuestas de un pueblo a los desafíos que presenta su medio ambiente”

C. Social

Barbini, (2005); estudia el tejido social de los centros turísticos de la provincia de Buenos Aires, como elemento facilitador o limitante del proceso de desarrollo. En trabajos más recientes, este análisis se completa con el concepto de capital social, como conjunto de normas, redes sociales y valores compartidos que posibilitan la transformación de los residentes en actores sociales efectivos del desarrollo local.

D. Ambiental

Él se desarrolla fuertemente con el concepto de desarrollo turístico sostenible, que como se ha mencionado, puede considerarse una perspectiva dominante en la disciplina. En conjunción con la problemática del desarrollo local, ya existen antecedentes que relacionan el turismo con el desarrollo local sostenible.

Venturino, (2002); analiza la relación entre patrimonio cultural y desarrollo local, pero siempre en el marco de un modelo de desarrollo turístico sustentable. Para esto propone un turismo cultural que, basado en la identidad local reconocible a partir del patrimonio, genere una opción de respuesta a lo global a partir de las experiencias de los turistas, y aplica estos conceptos al caso de las Estancias Jesuíticas de Córdoba.

E. Territorial

Parte del concepto de territorio como simbólica, expresión de la cultura local. Al proceso voluntario de incorporación de valores socialmente construidos, contenidos en espacio – tiempo de una sociedad particular podemos denominarlo patrimonialización y forma parte de los procesos de territorialización que están en base de la relación entre territorio y cultura. La apropiación y valorización como acción selectiva, individual o colectiva, se expresa en acciones concretas que permite construir referencias identitarias durables (Bustos, 2004, pág. 18).

El análisis de Bertoncetto (2002), presenta un matiz novedoso respecto del territorio turístico, en tanto considera que éste se integra por la articulación del lugar de origen, el lugar de destino y de tránsito. Esta conceptualización, implica reconocer que en muchos casos es la sociedad de origen del turista la que define la práctica y modalidad con la que se desarrolla la actividad

en el lugar de destino. También pone énfasis en las representaciones que sustentan la práctica del turismo, pero en este caso, en relación con la sociedad de origen de los turistas e incluso al lugar de origen de los agentes económicos que también pueden ser diferentes. Este marco de análisis permite considerar el territorio turístico como resultado de una dinámica social compleja.

F. Económica

La obra de Mathieson y Wall (1990) han marcado una tipología muy difundida por la OMT y otros autores. El *empleo directo* es el que se origina en las actividades que prestan servicios al turista; el *empleo indirecto* se refiere al generado por otros sectores vinculados a la actividad, y en especial el que se genera en las empresas que venden insumos a los hoteles y restaurantes, entre otras. La tercera categoría, es la del empleo inducido, que se origina como consecuencia del gasto de los residentes que cobran sueldos en el sector turístico o reviven beneficio, y al gastarlo, dinamizan la economía local.

El Estado peruano, según la Ley General de Turismo N.º 29408, emitida en el año 2009, considera el turismo un sector de interés nacional prioritario para el desarrollo del país, que debe ser incluido en los planes, presupuestos, programas, proyectos y acciones de los ministerios, gobiernos regionales, gobiernos locales y aquellas entidades públicas vinculadas a las necesidades de infraestructuras y servicios para el desarrollo sostenible de esta actividad.

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – Mincetur es el ente rector de toda la actividad turística y tiene la facultad de “aprobar y actualizar el Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR, así como coordinar y orientar a los gobiernos regionales y locales en la materia, fomentando el desarrollo del turismo social y la implantación de estrategias para la facilitación turística, inversión y promoción del turismo interno y receptivo, entre otras”. (Mincetur, 2015)

Una característica esencial del turismo es que su desarrollo no se presenta de manera homogénea en el espacio, sino que genera concentraciones de la actividad, siempre en relación con la materia prima del turismo, esto es, los atractivos y naturales o culturales. Esto significa que, si bien el turismo se conceptualiza a partir del desplazamiento de los visitantes desde un centro emisor hacia uno receptor, la unidad de análisis del desarrollo turístico es el destino turístico.

2.4. Definición de términos básicos

Actividades turísticas: Actividades que llevan a cabo los turistas durante el periodo que dura su viaje en un lugar fuera de su espacio habitual, estas se realizan con fines de ocio, diversión, descanso y otros motivos.

Atractivos turísticos: Son lugares que despiertan el interés del turista por visitar un destino gracias a sus características tangibles y/o intangibles destacadas. Un destino para considerarse atractivo debe ser competitivo y para lograrlo, se debe satisfacer las motivaciones que impulsaron los visitantes a viajar a él.

Calidad de vida: Designa las condiciones en que vive una persona que hace que su existencia sea placentera y digna de ser vivida, o le llenen de aflicción.

Comunicación: Puede concebirse como el proceso dinámico que fundamenta existencia, progreso, cambios y comportamiento de todos los sistemas vivientes, individuos u organizaciones. Entendiéndose como la función indispensable de las personas y de las organizaciones, mediante la cual la organización u organismo se relaciona consigo mismo y su ambiente, relacionando sus partes y sus procesos internos unos con otros (Miller, 1968)

Concientizar: Es hacer que una persona sepa distinguir entre el bien y el mal. Se concientiza cuando la autoridad interior nos dice lo que debemos hacer o dejar de hacer a partir de nuestros preceptos, valores y leyes morales.

Cuidado ambiental: Es la protección del planeta adquiriendo hábitos o costumbres sencillas que permitan reducir la contaminación, ahorrar energía y conservar los diferentes recursos naturales.

Desarrollo local: Es la interacción o relación entre agentes, sectores y fuerzas que interactúan en el territorio. Definiéndolo como un complejo proceso de concertación entre agentes, sectores y fuerzas que interactúan dentro de los límites de un territorio determinado (local, regional) con el propósito de impulsar un proyecto común que combine la generación de crecimiento económico, justicia social, sustentabilidad ecológica, enfoque de género, calidad y equilibrio espacial y territorial, cambio social y cultural, con el fin de elevar el nivel de vida y el bienestar de cada familia y ciudadano que viven en ese territorio o localidad. (González ,1994); (Ferraro, 2003) y (Enrique, 2008)

Empleo: toda aquella actividad donde una persona es contratada para ejecutar una serie de tareas específicas, por lo cual percibe una remuneración económica.

En el caso del sector turismo, son las vías de comunicación indispensables para que el viajero pueda trasladarse dentro y fuera del destino turísticos. Son tres tipos de infraestructura: marítima, terrestre y aérea

Equipamiento: Es el eje de funcionamiento de la actividad turística moderna. Está constituida por empresas o instalaciones que producen un conjunto de servicios de primera necesidad para el turista, vale decir, establecimientos de alimentación, hospedaje, agencias de viaje y empresas de transporte.

grupos de interés: Son todos los individuos, gremios, asociaciones y entidades públicas y privadas que buscan un fin común dentro de la sociedad, además lograr el desarrollo dentro de su ámbito.

Identidad: “La identidad cultural de una comunidad humana es la forma en que dicha comunidad asume, de forma consciente (en un discurso racional o como vivencia cotidiana), toda manifestación o expresión de su ser espiritual y material, creado durante su devenir histórico, hállese o no organizada como nación o estado”. (Zamora, Rolando S/F: 2)

infraestructura, servicios y actividades recreativas e imágenes y valores simbólicos.

Infraestructura: Conjunto de elementos, dotaciones o servicios necesarios para el buen funcionamiento de un país, de una ciudad o de una organización cualquiera .

Integración cultural: Se refiere a la relación que mantiene el inmigrante con la población autóctona y a los valores y costumbres de la sociedad de acogida, así como el dominio del idioma y el conocimiento de la cultura del país de acogida.

Inversiones: Es un patrimonio constituido por las aportaciones de distintas personas, tanto físicas como jurídicas, que se denominan participes, representados y administrados por una sociedad gestora responsable de su gestión y por una entidad depositaria que ejerce las funciones de vigilancia, custodia y garantía ante los inversores.

Liderazgo: Es necesario en todos los tipos de organización humana, ya sea en las empresas o en cada una de sus áreas. Es esencial en todas las funciones de la administración, porque el administrador debe conocerá motivación humana y saber conducirla a las personas, es decir, liderar. (Chiavenato, 2014)

Los atractivos turísticos de un destino se dividen en naturales como parques, playas, etc., y culturales como la gastronomía, el folclor y la arquitectura de sus monumentos y sitios históricos.

Motivación: Las motivaciones humanas se basan en necesidades, ya sea consciente o inconscientemente experimentadas. Algunas de ellas son necesidades primarias, como los requerimientos fisiológicos de agua, aire. Alimento, sueño y abrigos. Otras pueden considerarse secundarias, como la autoestima, el estatus, la asociación con los demás, el afecto, la generosidad, la realización y la afirmación personal. Naturalmente, estas necesidades varían en intensidad y en el transcurso del tiempo entre diferentes individuos y se

manifiestan en capacidades en cada momento, la adquisición de la motivación es accidental, es un subproducto del comportamiento, de tratar activamente de enfrentarse al medio ambiente y de adaptarse a las circunstancias (McClelland, 1962).

Participación de la sociedad: es un espacio de diálogo entre el Estado, los titulares de un proyecto y la ciudadanía que permite y facilita a la ciudadanía intervenir de manera directa en las decisiones públicas.

Políticas públicas: Son acciones de gobierno con objetivos de interés público que surgen de decisiones sustentadas en un proceso de diagnóstico y análisis de factibilidad, para la atención efectiva de problemas públicos específicos, en donde participa la ciudadanía en la definición de problemas y soluciones.

Presupuestos: Son planes relacionados con el dinero, los ingresos y los egresos, dentro de un plazo determinado.

Procedimientos: Son planes relacionados con los métodos de trabajo o su ejecución. Casi siempre son planes de las operaciones. Son representados por medios de gráficos llamados diagramas de flujo.

Producto turístico: Es un conjunto de componentes tangibles e intangibles que incluyen recursos y atractivos, equipamiento e infraestructuras, servicios y actividades recreativas e imágenes y valores simbólicos.

Programas: Son los planes relacionados con el tiempo. Los programas se basan en la correlación entre dos variables: tiempo y actividades que se deben ejecutar.

Promoción Cultural: sistema de acciones que facilita una relación activa entre la población y la cultura, cuya esencia responde a la política cultural.

Protección ambiental: Es la responsabilidad orientada directamente a asegurar de forma constante los provechos que la naturaleza nos ofrece, dentro de los que se incluyen los bienes naturales, las especies animales, la flora y con ello la diversidad paisajística.

Recurso turístico: Son aquellos elementos con potencial turístico que aún no cuentan con las adecuaciones necesarias para atender visitantes, pero que se presentan como un activo turístico en stock, son materia prima para las atracciones.

Reglamentos: Son los planes relacionados con el comportamiento que deben observar las personas. También son reglas o preceptos por la autoridad competente para la ejecución de una ley, para el funcionamiento de una corporación, de un servicio o de cualquier actividad.

Seguridad turística: Es pieza clave en el desarrollo turístico, al definirla como: “la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras”. (OMT)

Sensibilizar: Hacer que alguien sea más consciente de un hecho, particularmente de un problema de especial trascendencia social.

Servicio: En el sistema turístico encontramos dos tipos de servicios, los básicos como hoteles, agencias de viajes y restaurantes, es decir, son aquellos inmuebles que necesita el turista de manera fundamental al momento de viajar; y los servicios complementarios, que intervienen directamente con el turista, pero son necesarios, ejemplo de estos son los bancos, casas de cambio o las gasolineras.

Supervisión: es una actividad técnica y especializada cuyo fin es la utilización racional de los factores productivos. El supervisor se encarga de controlar que los trabajadores, las materias primas, las maquinarias y todos los recursos de la empresa se encuentren coordinados para contribuir al éxito de la compañía.

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe una influencia negativa de los factores de gestión tales como la planeación, organización, dirección, y control ya que, las instituciones competentes en este sector no se han articulado para promover el desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca 2018.

3.1.2 Hipótesis específicas

H₁: Los factores de gestión como la planeación, organización, dirección, y control que presenta el turismo en la ciudad de Cajamarca: 2018 son ineficientes porque existe divisionismo en los representantes del sector.

H₂: La evolución del desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca: 2018 es decreciente debido que el sector turismo no es de interés por parte del gobierno local y regional.

H₃: La relación entre los factores de gestión y el desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca: 2018 es desconcertado debido que no existe una articulación entre el sector público, privado, y sociedad civil.

3.2. Variables

Tabla 1

Variable "X": Factores de gestión

Dimensiones	Indicadores
Planeación	Procedimiento
	Presupuesto
	Programas
	Reglamentos

Organización	Actividades locales.
	Actividades regionales.
	Actividades nacionales.
	Actividades internacionales
Dirección	Motivación
	Liderazgo
	Comunicación
	Supervisión
Control	Infraestructura adecuada
	Equipamiento adecuado
	Servicios de calidad

Tabla 2*Variable "Y": Desarrollo turístico*

Dimensiones	Indicadores
Político	Articulación de los Grupos de interés.
	Políticas públicas en turismo.
	Seguridad turística.
Cultural	Promoción de la cultura.
	Integración cultural
Social	Participación de la sociedad
	Sensibilizar y concientizar.
	Actividades fortalecedoras de identidad
Ambiental	Cuidado ambiental.
	Protección ambiental
Territorial	Recursos turísticos
	Atractivo turístico
	Producto turístico
Económico	Inversiones.
	Empleos.
	Calidad de vida.

3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis

Tabla 3

Operacionalización de los componentes de las hipótesis

Título: Influencia de los factores de gestión en el desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca, 2018

HIPÓTESIS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES/CATEGORÍAS			INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
		VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p>Hipótesis general: Existe una influencia negativa de los factores de gestión tales como la planeación, organización, dirección, y control ya que las instituciones competentes en este sector no se han integrado eficazmente para promover el desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca, 2018.</p>	<p>Factores de gestión: Hoy se acepta que la planeación, la organización, la dirección y el control son las funciones básicas que debe desarrollar la persona que se encuentran al mando de un cargo jerárquico, y que las cuatro constituyen el proceso administrativo y que la secuencia de las funciones del administrador forma el ciclo de la administración. Chiavenato (2014),</p>	Factores de gestión	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento • Presupuesto • Programas • Reglamento 	<p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica: Encuesta tipo escala de Likert</p>
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades locales. • Actividades regionales. • Actividades nacionales. • Actividades internacionales 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Liderazgo • Comunicación • Supervisión 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura adecuada • Equipamiento adecuado • Servicios de calidad 	

Hipótesis específicas:

H₁: Los factores de gestión como la planeación, organización, dirección, y control que presenta el turismo en la ciudad de Cajamarca: 2018 son ineficiente porque existe divisionismo en los representantes del sector.

H₂: La evolución del desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca: 2018 es decreciente debido que el sector turismo no es de interés por parte del gobierno local y regional.

H₃: La relación entre los factores de gestión y el desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca: 2018 es desconcertado debido que no existe una articulación entre el sector público, privado, y sociedad civil.

Desarrollo turístico:

Es aquel que atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida. Organización mundial de turismo (OMT)

Desarrollo turístico	Político	<ul style="list-style-type: none"> • Articulación de los Grupos de interés. • Políticas públicas en turismo. • Seguridad turística.
	Cultural	<ul style="list-style-type: none"> • Promover la cultura. • Integración cultural
	Social	<ul style="list-style-type: none"> • Participación de la sociedad • Sensibilizar y concientizar. • Actividades fortalecedoras de identidad
	Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidado ambiental. • Protección ambiental
	Territorial	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos turísticos • Atractivo turístico • Producto turístico
	Económico	<ul style="list-style-type: none"> • Inversiones. • Empleos. • Calidad de vida.

Instrumento:
Cuestionario

Técnica:
Encuesta tipo escala
de Likert

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

El Departamento de Cajamarca está ubicado en la zona Norandina del Perú, a una distancia de 856 km de la ciudad de Lima; la cual está ubicado al noroeste del país, limitando al norte con Ecuador, al este con Amazonas, al sur con la Libertad y al oeste con Lambayeque y Piura. Cuenta con 348 433 habitantes. Asimismo, el departamento de Cajamarca cuenta con 13 provincias y 127 distritos

La ciudad de Cajamarca, posee un área montañosa del norte del Perú, en la cordillera de los andes y está a una altura de 2750 m.s.n.m.

4.2. Diseño de la investigación

La investigación presenta un diseño transversal – no experimental, ya que se realizó un corte temporal (año 2018), periodo en el cual, se analizaron las variables en su medio natural sin sufrir modificaciones.

4.3. Métodos de investigación

Para el desarrollo de la presente investigación, se puso en práctica el método analítico, que permitió identificar y analizar a los factores de gestión y al desarrollo turístico de la ciudad de Cajamarca. para ello, en un primer momento, se acudió a la metodología deductiva, estudiando el material teórico sobre factores de gestión y desarrollo turístico. Posteriormente, se procedió a realizar un análisis inductivo, a través del estudio de la realidad de la problemática presente en la ciudad de Cajamarca, relacionada con las variables. Para ello, se analizaron los factores de gestión y el desarrollo

turísticos en la ciudad de Cajamarca en el año 2018. A partir de esto, se pudo realizar un contraste teórico – práctico entre la realidad problemática del turismo en la ciudad de Cajamarca y las teorías que se refieren del mismo.

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

Población y muestra: Para la investigación se consideró una población de 6 representantes de las instituciones públicas y privadas de la ciudad de Cajamarca, de los cuales por ser una población pequeña se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia.

Tabla 4

Muestra:

Gerente de Turismo, Cultura y Centro Histórico de la Municipalidad Provincial de Cajamarca	Director de la Dirección Regional de Turismo.	Presidente de Asociaciones
1	1	4

Total: 6

Fuente: elaboración propia

4.4.1. Objeto de estudio

Los factores de gestión de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR), la Gerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Estas dos instituciones son reguladas por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), así mismo también existen instituciones privadas que realizan esta actividad de desarrollo las cuales son: La asociación de hoteles, restaurantes y afines (AHORA), Cámara regional de turismo (CARETUR), Asociación Peruana de Agencias de Viaje y Turismo (APAVIT), asociación de guías profesionales de turismo (AGUIPTUR), en el desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca, 2018.

4.4.2. Unidad de análisis

Gobierno Regional de Cajamarca, Municipalidad Provincial de Cajamarca, Cámara Regional de Turismo de Cajamarca, Asociación de hoteles, restaurantes y afines, asociación profesional de agencias de viaje, asociación de guías profesionales en turismo,

4.4.3. Unidad de observación

Gerente (1), director (1), presidentes (4)

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

4.5.1. Técnicas de recopilación de datos

Con la finalidad de analizar a las personas que ocupan cargos en la alta dirección como: gerente (1) de turismo de la MPC, director (1) de la DIRCETUR y presidentes (4) de la CARETUR, AHORA, APAVIT, AGUIPTUR, y poder determinar de qué manera gestionan y desarrollan el turismo en la ciudad de Cajamarca, se utilizó la técnica de la encuesta, para ello se mide con la escala de Likert, entre los criterios de medición, es totalmente de acuerdo se puntúa 5 y totalmente en desacuerdo se puntúa 1. Con el fin que se obtenga una puntuación respecto a la afirmación y al final se realizó una sumatoria para calcular el promedio por variable

4.5.2. Instrumento de recopilación de datos

El instrumento que se utilizó para la obtención de datos fue un cuestionario de 28 preguntas cerradas de respuestas múltiples, el cual está estructurado en dos partes: 1 factores de gestión, y 2 desarrollo turístico.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Para el procesamiento y análisis de los datos obtenidos, se utilizó el programa estadístico “SPSS” versión 25, en donde se calculó técnicas de estadística descriptiva (media aritmética, y desviación estándar) con la finalidad de comprobar la hipótesis de la investigación y calcular la relación de las variables mediante el Chi – cuadrado.

4.7. Matriz de consistencia metodológica.

Tabla 5

Matriz de consistencia metodológica.

Título: Influencia de los factores de gestión en el desarrollo turístico en la Ciudad de Cajamarca, 2018								
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	indicadores	Instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
Problema general ¿Cuál es la influencia de los factores de gestión en el desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca 2018?	Objetivo general Determinar la influencia de los factores de gestión en el desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca, 2018.	Hipótesis general Existe una influencia negativa de los factores de gestión tales como la planeación, organización, dirección, y control ya que las instituciones competentes en este sector no se han integrado eficazmente para promover el desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca 2018.	Factores de gestión	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento • Presupuesto • Programas • Reglamento 	Instrumento: cuestionario Técnica: encuesta tipo escala de Likert	El tipo de investigación que se utilizó fue la aplicada, el nivel fue Descriptiva correlacional con un Diseño No Experimental porque las variables seleccionadas para el estudio no pueden ser manipuladas por el investigador	<u>Población:</u> 6 <u>Muestra:</u> Gerente (1) Director (1) Presidentes (4) No probabilístico y por conveniencia
				Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades locales. • Actividades regionales. • Actividades nacionales. • Actividades internacionales 			
				Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Liderazgo • Comunicación • Supervisión 			
				Control	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura adecuada • Equipamiento adecuado • Servicios de calidad 			

<p>Problemas auxiliares:</p> <p>¿Cómo son los factores de gestión que presenta el turismo en la ciudad de Cajamarca: 2018?</p> <p>¿Cómo es la evolución del desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca: 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los factores de gestión y el desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca: 2018?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Analizar los factores de gestión, que aplican actualmente las entidades del sector turismo públicos y privados en la ciudad de Cajamarca.</p> <p>Determinar la evolución del desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca, periodo.</p> <p>Determinar la relación que existe entre los factores de gestión y el desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca.</p>	<p>Hipótesis específicas</p>		<p>Instrumento: cuestionario</p> <p>Técnica: encuesta tipo escala de Likert</p>	<p>El tipo de investigación que se utilizó fue la aplicada, el nivel fue Descriptiva correlacional con un Diseño No Experimental porque las variables seleccionadas para el estudio no pueden ser manipuladas por el investigador</p>	<p><u>Población:</u></p> <p>6</p> <p><u>Muestra:</u></p> <p>Gerente (1)</p> <p>Director (1)</p> <p>Presidentes (4)</p> <p>No probabilístico y por conveniencia</p>	
		<p>H₁: Los factores de gestión como la planeación, organización, dirección, y control que presenta el turismo en la ciudad de Cajamarca: 2018 son ineficientes porque existe divisionismo en los representantes del sector.</p>	<p>Político</p>				<ul style="list-style-type: none"> • Articulación de los Grupos de interés. • Políticas públicas en turismo. • Seguridad turística.
		<p>H₂: La evolución del desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca: 2018 es decreciente debido que el sector turismo no es de interés por parte del gobierno local y regional.</p>	<p>Cultural</p>				<ul style="list-style-type: none"> • Promover la cultura. • Integración cultural
		<p>H₃: La relación entre los factores de gestión y el desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca: 2018 son desconcertados debido que no existe una articulación entre el sector público, privado, y sociedad civil.</p>	<p>Social</p>				<ul style="list-style-type: none"> • Participación de la sociedad • Sensibilizar y concientizar. • Actividades fortalecedoras de identidad
			<p>Ambiental</p>				<ul style="list-style-type: none"> • Cuidado ambiental. • Protección ambiental
		<p>Territorial</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos turísticos • Atractivo turístico • Producto turístico 				
		<p>Económico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inversiones. • Empleos. • Calidad de vida. 				

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

5.1.1. Factores de gestión

Los procedimientos o métodos de trabajo que está realizando es la adecuada en la gestión turística

Tabla 6
Establecen procedimientos o métodos de trabajo

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	1	17%
De acuerdo	5	83%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

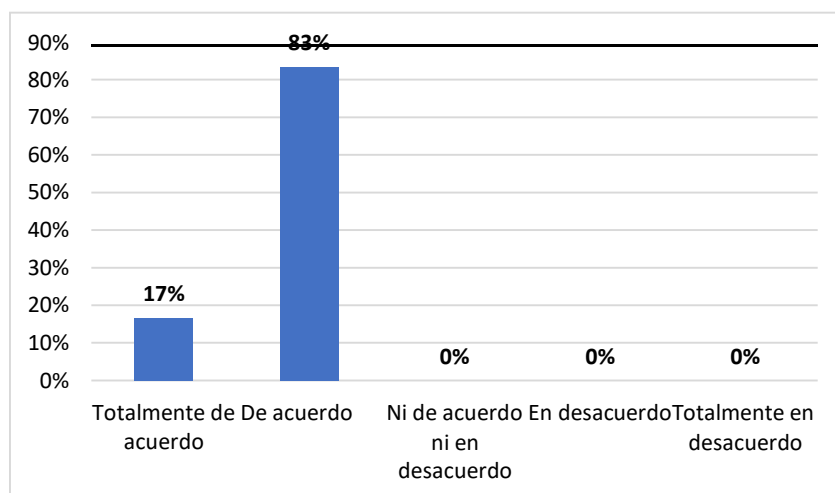


Figura 3: Procedimientos o métodos de trabajo adecuados

Interpretación: El 83% que ocupan cargos en la alta dirección del sector turismo indicaron que están de acuerdo con los procedimientos de gestión que realizan, ya que están trabajando en la elaboración del Plan Estratégico Regional de Turismo y posteriormente llevar a cabo la ejecución, y el 17% está totalmente de acuerdo, porque en el mencionado plan están priorizando actividades y proyectos de desarrollo turístico.

El presupuesto asignado es el adecuado para promover el turismo

Tabla 7
Asignación de presupuesto al sector

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	6	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

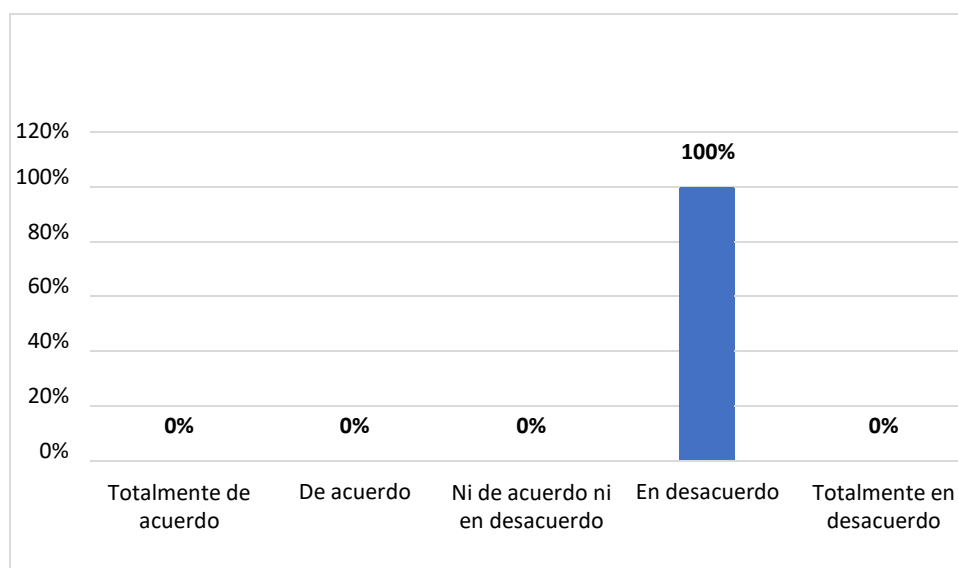


Figura 4: Presupuesto Asignado apropiado

Interpretación: el 100% de los encuestados están en desacuerdo con el presupuesto que les asignan. Es así que, la DIRCETUR recibe 500,000.00 (quinientos mil soles) anuales, en la cual el 60% es para remuneraciones del personal y gastos administrativos, 20% para la organización de la señorita integración en carnavales, y el otro 20% para realizar actividades de acuerdo al calendario festivo de turismo y otras que se realizan en el año. La Gerencia de turismo percibe 350,000.00 (trecientos cincuenta mil) anuales, el 70% aprox. está destinado para organización del carnaval y el 30% para gastos administrativos, actividades de turismo y viajes de promoción en otros destinos. Los gremios y asociaciones no tienen presupuesto anual, pero si recaudan de los asociados y estos ingresos oscilan entre S/ 2,000.00 a S/ 4,000.00. Como vemos los presupuestos son moderados que sirven para actividades del momento.

Los programas presentados en la localidad son favorables para mejorar la actividad turística.

Tabla 8
Programas para mejorar el turismo

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	2	33%
De acuerdo	2	33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	33%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

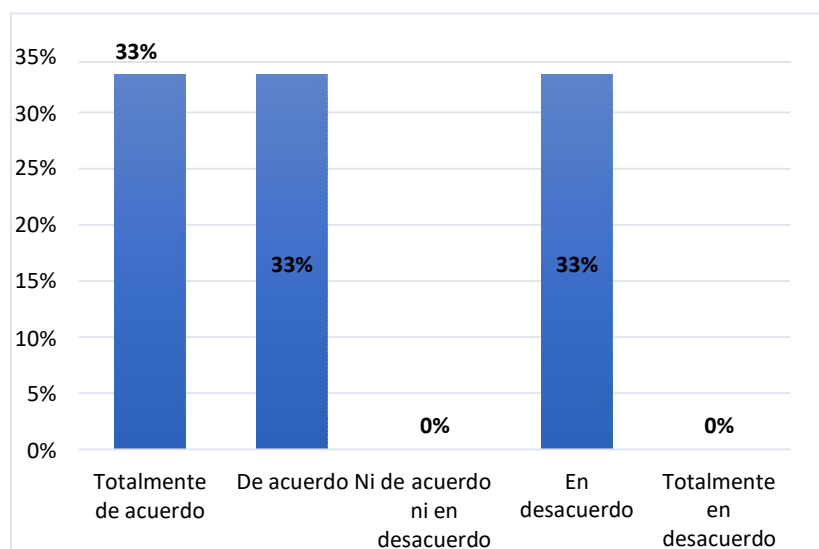


Figura 5: *Programas para mejorar el turismo*

Interpretación: Dentro de la planificación, en el Plan Estratégico Regional de Turismo si abordan actividades y proyectos y el 33% están totalmente de acuerdo, y otro 33% de acuerdo con la ejecución del plan, sin embargo, el 33% está en desacuerdo ya que indican que solo se queda como un instrumento de gestión más y no lo van a ejecutar

Los reglamentos internos de su institución están orientados al turismo.

Tabla 9
Reglamentos institucionales internos

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	2	33%
De acuerdo	4	67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

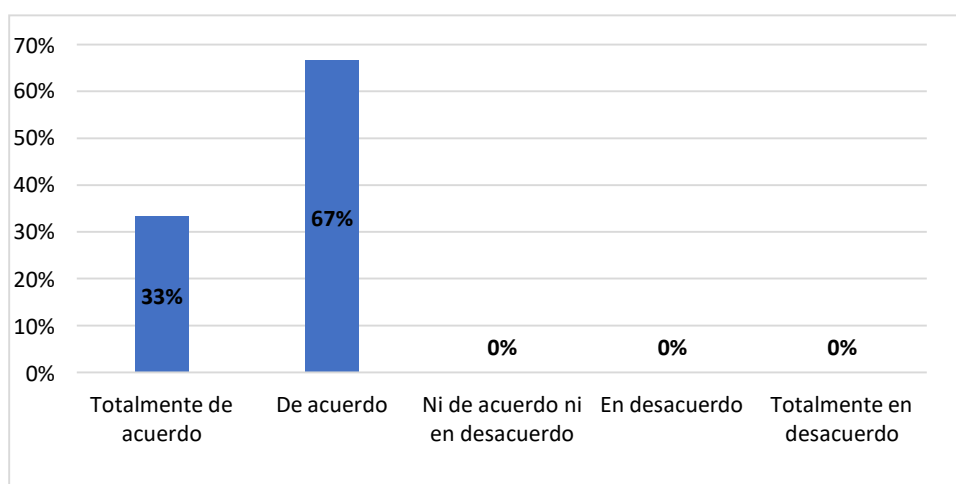


Figura 6: *Reglamentos institucionales*

Interpretación: Los reglamentos de las instituciones públicas están orientadas a la promoción, formular estudios de pre inversión, supervisar la calidad de los servicios turísticos, Promover el desarrollo de las actividades turísticas y de los corredores y ejes económicos en la jurisdicción regional, entre otros. de acuerdo su reglamento de organización de funciones de la MPC y GORE, en esa dirección el 33% está totalmente de acuerdo y 67% está de acuerdo.

Gestiona actividades locales de interés turístico

Tabla 10
Actividades locales de interés turístico

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	3	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	17%
En desacuerdo	2	33%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

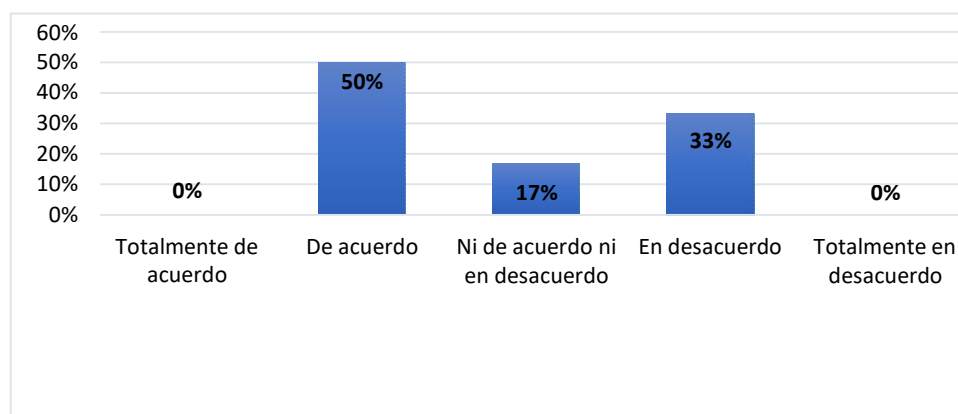


Figura 7: Actividades locales de interés turístico

Interpretación: El 50% si gestiona actividades turísticas a nivel local tales como el carnaval, semana santa, corpus Cristi, fiestas patrias, día mundial del turismo, fusión cultura y mestizaje, semana turística, que lo realizan las instituciones públicas (Municipalidad de Cajamarca y Gobierno Regional), sin embargo, en 17% está indeciso en realizarlo y un 33% está en desacuerdo por que estas actividades no generan mayor demanda por ser locales. , estos pertenecen al ámbito del sector privado.

Gestiona actividades regionales de interés turístico

Tabla 11
Actividades regionales de interés turístico

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo		0%
De acuerdo	2	33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	17%
En desacuerdo	2	33%
Totalmente en desacuerdo	1	17%
Total	6	100%

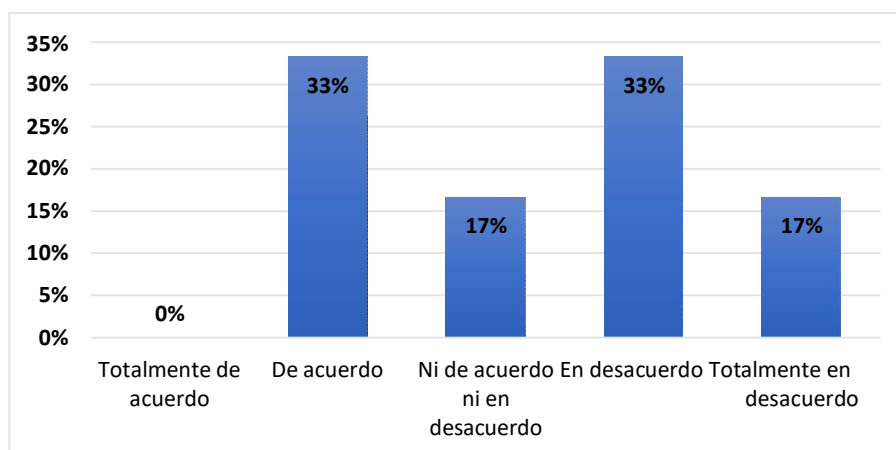


Figura 8: Actividades regionales de interés turístico

Interpretación: Solo el 33% gestiona actividades turísticas a nivel regional, como el concurso de dibujo y pintura, entre otras en las provincias, el 17% es indeciso, el 33% no lo hace y el otro 17% no le interesa.

Gestiona actividades nacionales de interés turístico con la finalidad de promocionar la ciudad de Cajamarca.

Tabla 12
Actividades nacionales de interés turístico

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	6	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

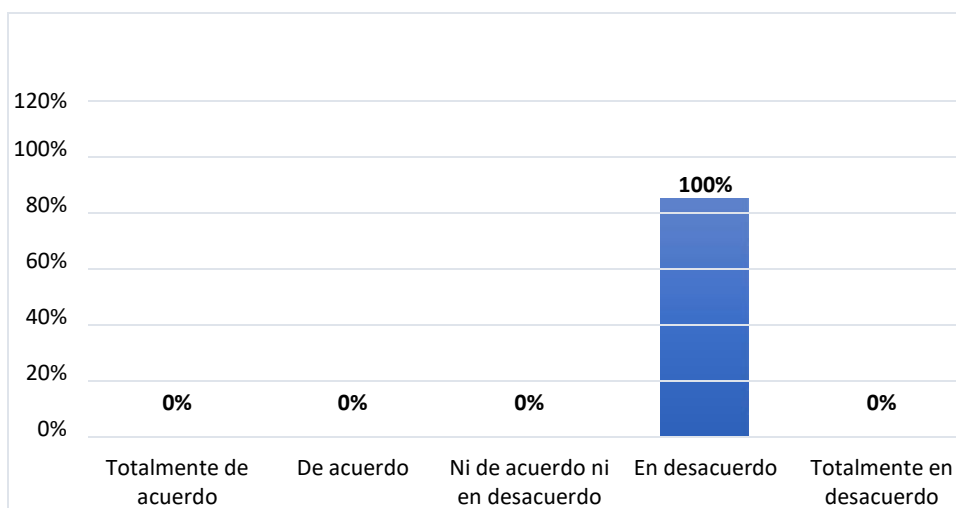


Figura 9: *Actividades nacionales de interés turístico*

Interpretación: El 100% está en desacuerdo en realizar actividades nacionales de interés turístico por motivos que no tienen recursos económicos en sus instituciones y eso limita su participación en actividades de promoción.

Gestionar actividades internacionales de interés turístico para
promocionar el destino Cajamarca

Tabla 13
Actividades internacionales de interés turístico

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	6	100%
TOTAL	6	100%

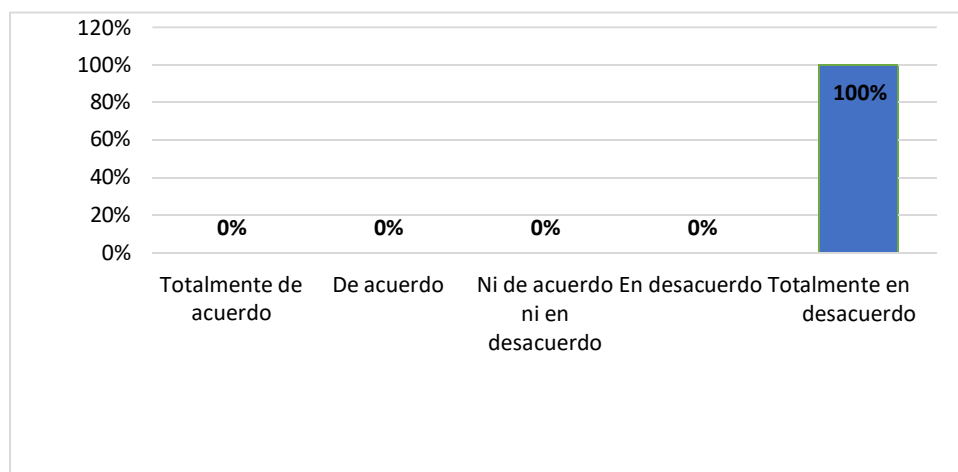


Figura 10: *Actividades internacionales de interés turístico*

Interpretación: El 100% manifiesta que estas actividades necesitan de una inversión de S/ 7,000 por participante y es por ello que no han participado. Las ferias internacionales de turismo se celebran España, Colombia, Brasil y Alemania.

La motivación es fundamental para realizar un buen trabajo en equipo

Tabla 14
la motivación

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	6	100%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	6	100%

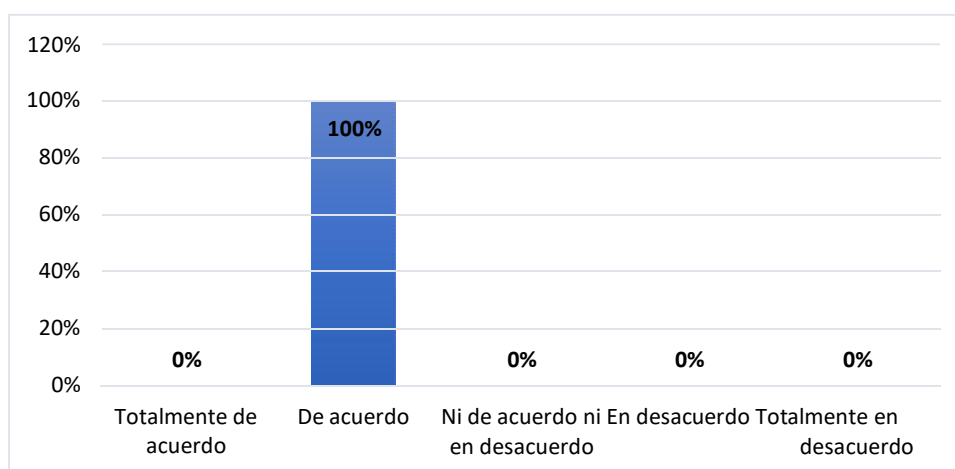


Figura 11: Motivación.

Interpretación: La motivación es un indicador para que un colaborador pueda actuar de manera eficaz y lograr los objetivos planteados por la institución. En ese contexto, el 100% está de acuerdo. En este ámbito, influye mucho la motivación intrínseca y extrínseca que provienen del interior y del exterior de una persona para realizar sus ideales laborales y sus aspiraciones personales.

El liderazgo que posee la institución ha contribuido de manera significativa en las gestiones del turismo.

Tabla 15
liderazgo en el sector turismo

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	6	100%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	6	100%

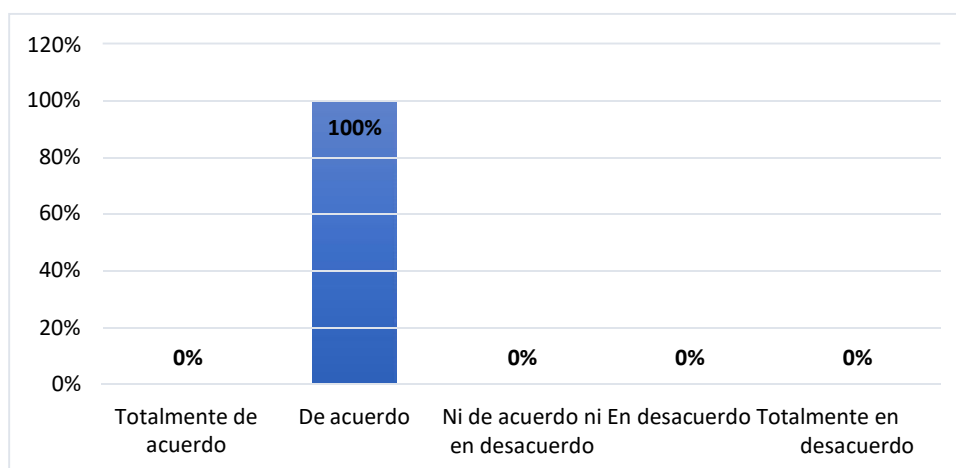


Figura 12: Liderazgo

Interpretación: El liderazgo es esencial en todas las funciones de la administración, porque el administrador debe conocer la motivación humana y saber conducir a las personas, es decir, liderar. En ese enfoque el 100% manifiesta que el liderazgo que poseen al estar frente a sus colaboradores e instituciones les sirve para hacer gestiones en el ámbito nacional.

La comunicación que usted realiza motiva a todos los involucrados en esta actividad.

Tabla 16

La comunicación motiva a los involucrados

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	6	100%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

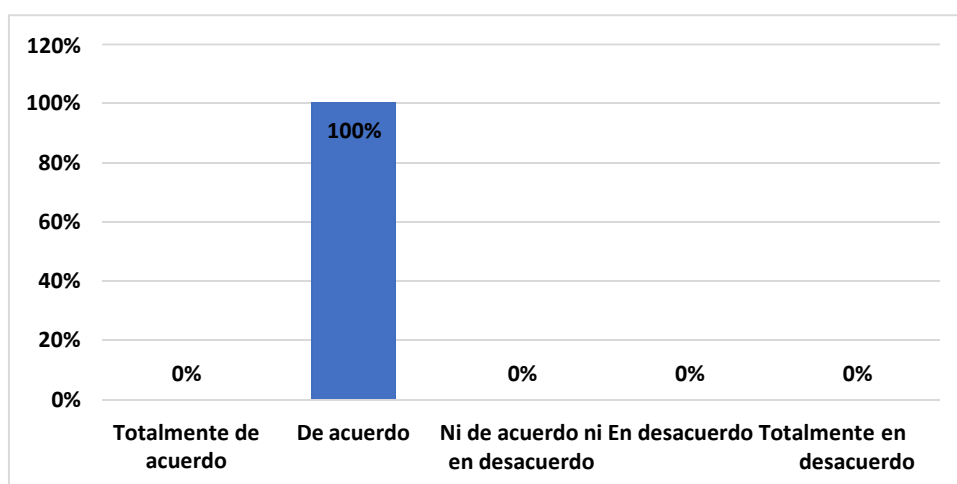


Figura 13: Comunicación

Interpretación: La comunicación para ellos es importante ya que se encuentran en un área de servicios, y esta tiene que ser eficaz y motivadora, indican en un 100% que si hay bastante dialogo en sector. Pero solo se queda en dialogo, sin levantar un acta y sin acciones.

La supervisión que realiza en las actividades de mejora continua en el sector turístico está proporcionando buenos resultados.

Tabla 17

Supervisión que realiza en las gestiones de mejora continua

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	6	100%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

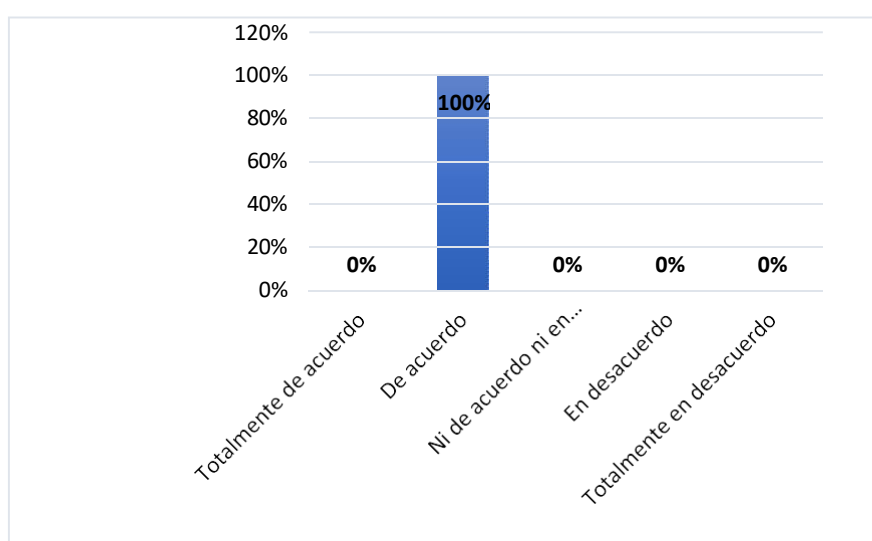


Figura 14: Supervisión

Interpretación: las supervisiones como el mantenimiento de la carretera que conduce a Cumbemayo, conservación y recuperación del centro histórico, conservación y restauración de casonas, supervisión de los servicios turísticos de acuerdo al reglamento de cada rubro y la supervisión en los centros turísticos como, granja porcon, ventanillas de otuzco, la colpa, cuarto del rescate, conjunto monumental belén, laguna san Nicolás, complejo baños del inca y otras, si lo realizan y están de acuerdo en un 100% porque estas acciones permiten brindar un buen servicio al turística que vista Cajamarca.

La Infraestructura que brinda la ciudad de Cajamarca como destino es el adecuado para el desarrollo turístico.

Tabla 18
Infraestructura turística

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo		0%
De acuerdo	1	17%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	5	83%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

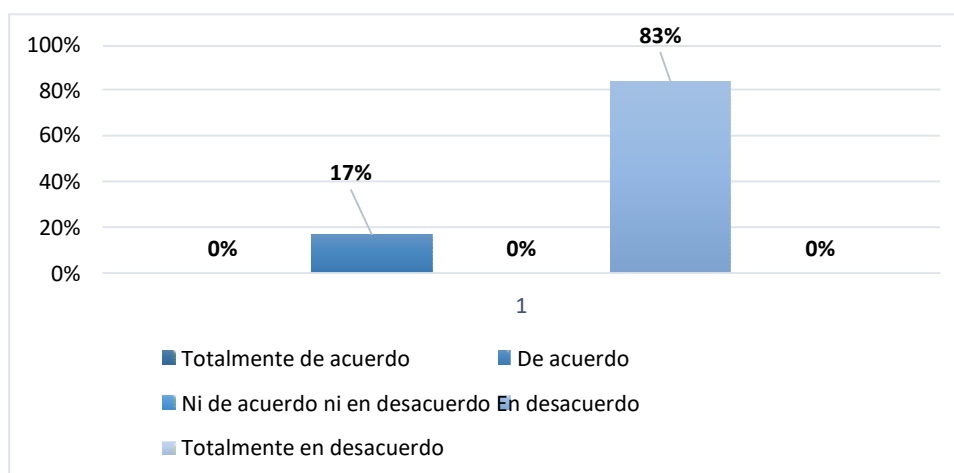


Figura 15: Infraestructura

Interpretación: La infraestructura que brinda la ciudad de Cajamarca como sistema vial, transportes, alojamiento, gastronomía, servicios para actividades culturales y lúdicas, red de comercios, servicios de protección al turista y recursos turísticos complementarios no es la adecuada, y esto se refleja en un 83% que están en desacuerdo con estos servicios. Un 17% de los encuestados está de acuerdo con la infraestructura que brinda la ciudad de Cajamarca.

El equipamiento que ofrecen las empresas turísticas es el adecuado para ejercer el turismo en la ciudad de Cajamarca.

Tabla 19

Adecuado equipamiento turístico

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	3	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	50%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

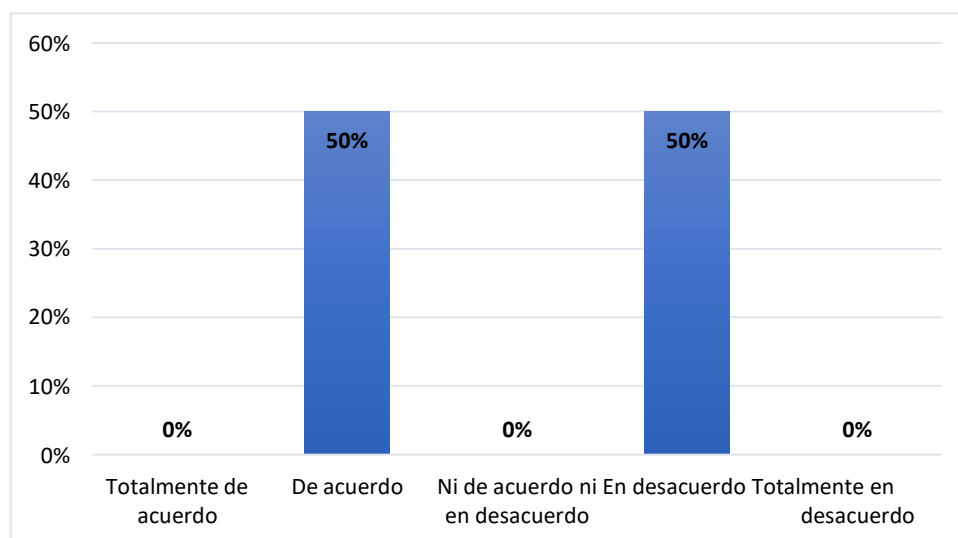


Figura 16: Equipamiento

Interpretación: El equipamiento turístico como establecimientos de alimentación, hospedaje, agencias de viajes y empresas de transporte que ofrece la ciudad de Cajamarca esta equilibrada. De ello, Un 50% indica que las empresas de servicios turísticos si cumplen con las exigencias en cuanto a la normativa y reglamento de cada uno, y el otro 50% está en desacuerdo, ya que los procedimientos y buenas prácticas en estos rubros son empíricas y los empresarios lo realizan bajo su criterio.

Los servicios que brindan las empresas de turismo son de calidad para fomentar del desarrollo turístico.

Tabla 20
Servicios de calidad que brindan las empresas de turismo

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo		0%
De acuerdo	1	17%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	17%
En desacuerdo	4	67%
Totalmente en desacuerdo		0%
Total	6	100%

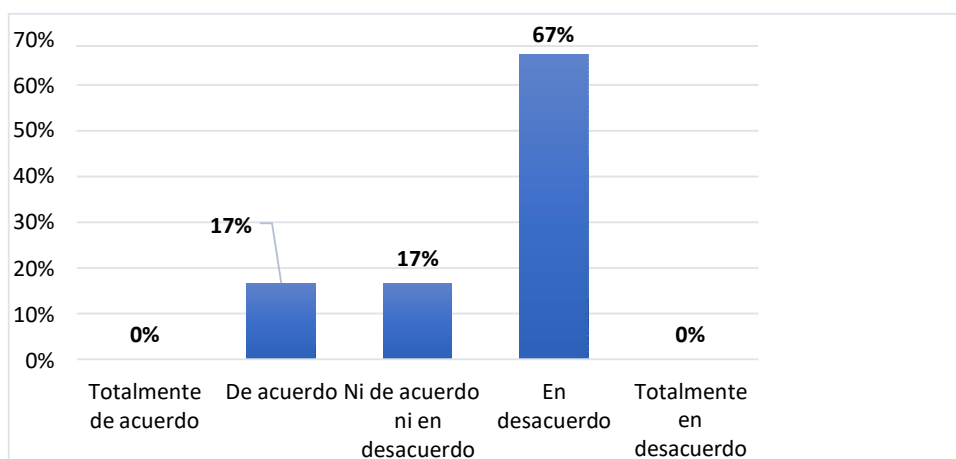


Figura 17: *Servicios turísticos*

Interpretación: El 67% están en desacuerdo con los servicios que brindan los restaurantes, alojamiento y de guiado, cada caso especial, ya sea en precio – calidad, vocación de servicio, trato, confianza y seguridad. En ese sentido la DIRCETUR ha venido ofreciendo capacitaciones orientados a la calidad de servicio en atención al cliente para mejorar sus procesos, en la cual existe poco interés de los rubros mencionados. El 17% ni de acuerdo ni en desacuerdo por qué hacen mención que no todos hacen uso de servicios turísticos. El otro 17% están de acuerdo porque si cumplen los estándares de calidad y han sido premiados CALTUR que es un programa del MINCETUR.

5.1.2. Desarrollo turístico

La integración de los grupos de interés ha tenido impacto positivo en el desarrollo turístico.

Tabla 21
Impacto de la integración de los grupos de interés

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	1	17%
De acuerdo	3	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	17%
En desacuerdo	1	17%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

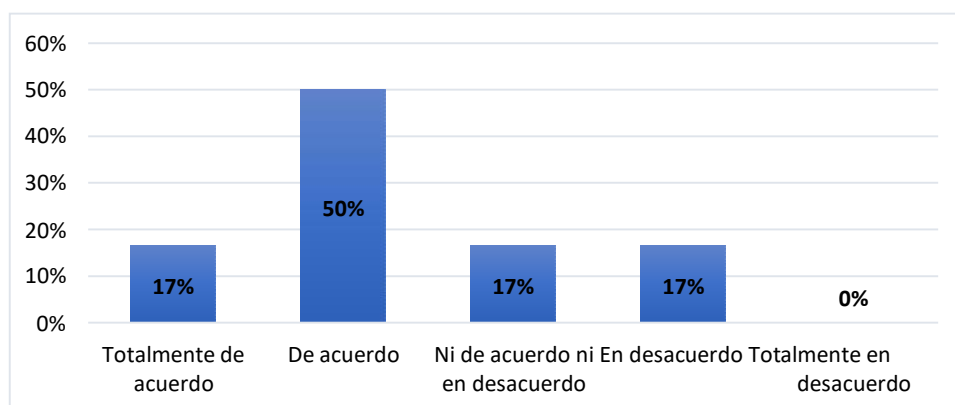


Figura 18: Integración de grupos de interés

Interpretación: Solo el 50% indica que, si han tenido buenos resultados, un 17% está totalmente de acuerdo que, si ha tenido un impacto positivo, el 34% manifiestan que falta potencializar este grupo de interés debido que sus reuniones son una vez al mes y no llegan a concretizar nada. El grupo de interés en turismo está conformado por la DIRCETUR, MPC, AHORA, AGUIPTUR, APAVIT, IPERU, CARETUR, DDC.

Las políticas públicas están favoreciendo al desarrollo turístico.

Tabla 22
Las políticas públicas favorecen al turismo

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	2	33%
De acuerdo	2	33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	33%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
		100
Total	6	%

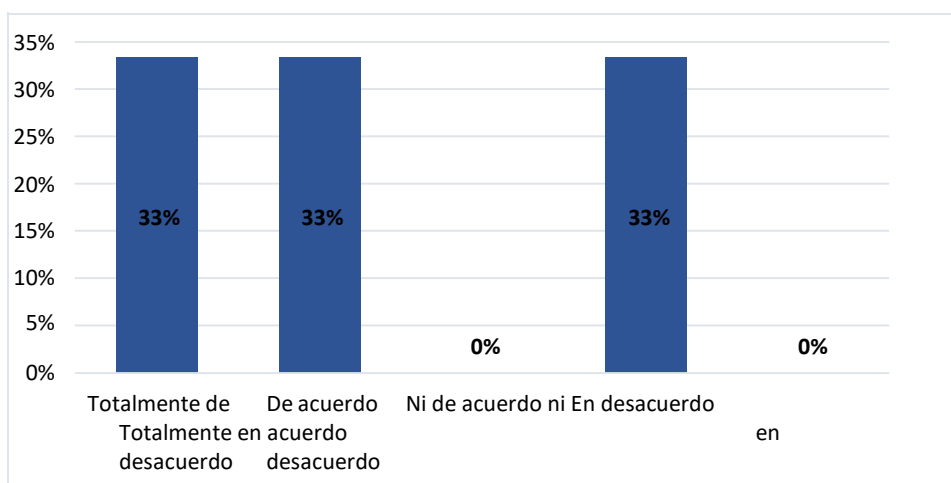


Figura 19: Políticas Públicas

Interpretación: Las políticas públicas como Plan Nacional de Calidad Turística, Plan Estratégico Regional de Turismo, el Plan de Desarrollo Turístico Local a nivel Nacional, Regional y Local respectivamente. Favorece en un 33% porque el CALTUR si viene contribuyendo con el sector debido que el sistema de aplicación de buenas está orientado a introducir al prestador de servicios turísticos en procesos de mejora continua de la calidad, mediante la aplicación de buenas prácticas de gestión, diseñadas específicamente para cada tipo de servicio. Así también el 33% está de acuerdo debido que el PERTUR permitirá diseñar nuevas estrategias de desarrollo, proyectos e inversión en turismo, y posteriormente poner en acción las actividades plasmadas en el plan. Pero el 33% está en desacuerdo porque no hay un plan desarrollo turístico local para dinamizar el turismo en ciudad de Cajamarca.

Se está aprovechando la denominación de Cajamarca como la ciudad más segura para fomentar el turismo.

Tabla 23
La seguridad turística

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	2	33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	67%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

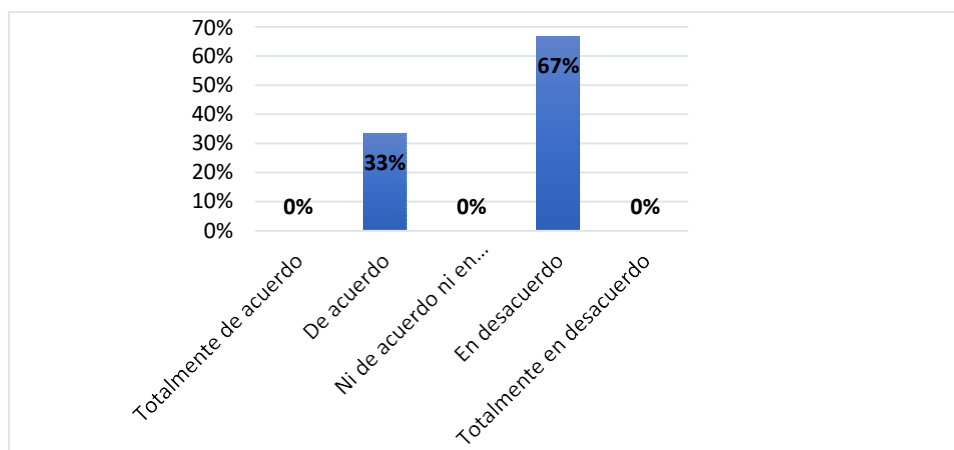


Figura 20: Seguridad turística

Interpretación: el 67% está en desacuerdo, porque indican que, la seguridad turística, de su economía, integridad física, alimentaria, transporte, alojamiento y otros no satisficieron sus expectativas. El 33% está de acuerdo, ya que la cadena estadounidense Cable News Network (CNN) considero a Cajamarca como unos de los principales destinos turísticos a vista este 2018 y lo que resalta es la seguridad.

Se está aprovechando nuestra cultural para promover el desarrollo turístico.

Tabla 24
Promoción de la cultura

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	1	17%
De acuerdo	4	67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	17%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

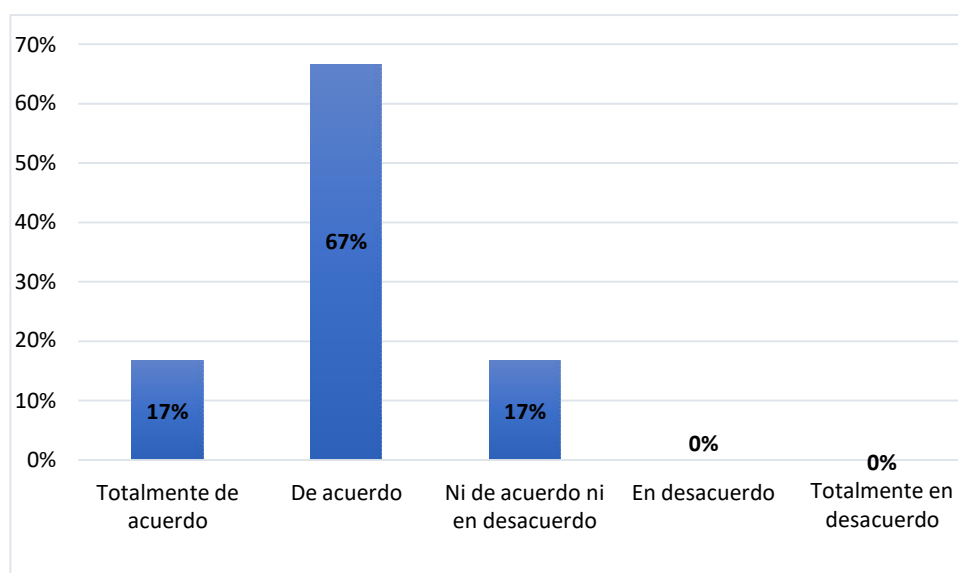


Figura 21: Promoción de la cultura

Interpretación: El 67% está de acuerdo y el 17% está convencido que a través de la cultura se puede promover el turismo. Cabe resaltar que la cadena estadounidense CNN eligió a Cajamarca como uno de los mejores lugares para visitar este 2018. Y el 17% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo porque el turismo es estacionario y no todo el año.

Está realizando actividades con la finalidad de integrar la cultura.

Tabla 25
Integrar la cultura

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	2	33%
De acuerdo	2	33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	33%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

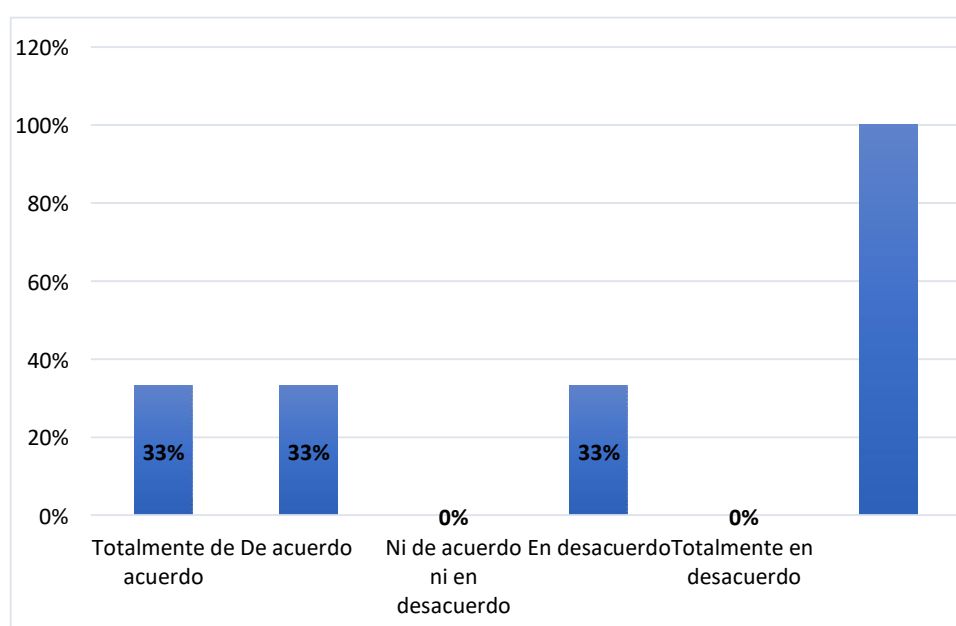


Figura 22: Integración de la cultura

Interpretación: El 66% si lo está realizando y el 33% no lo hace. La integración cultural fomenta el turismo. No lo realizan ya que estas actividades también necesitan de recursos económicos, y como se mencionaba anteriormente no cuentan con el presupuesto necesario.

La participación de la sociedad ha contribuido al turismo.

Tabla 26
Participación de la sociedad

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	1	17%
De acuerdo	1	17%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	67%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

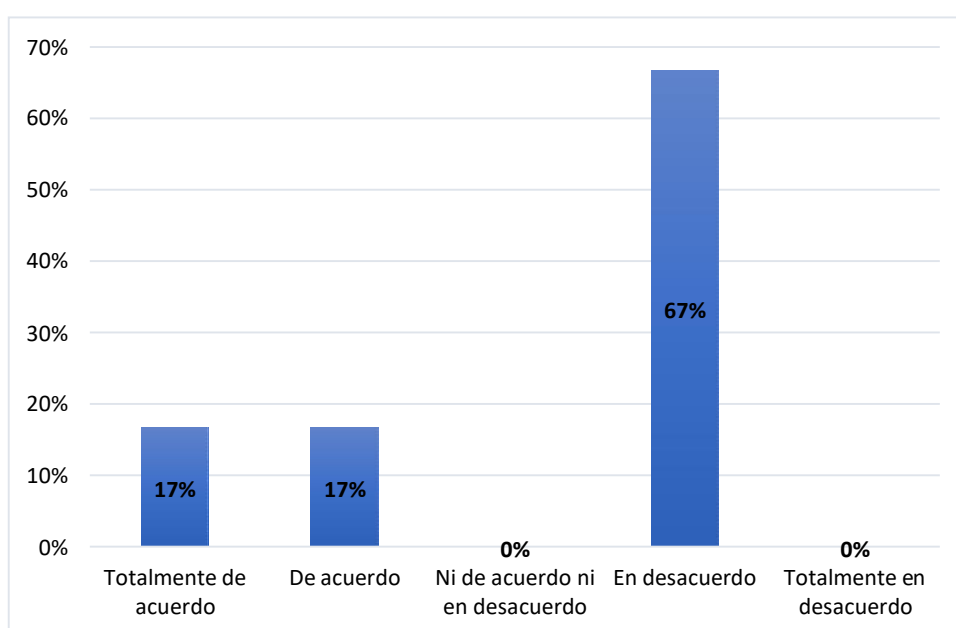


Figura 23: Participación de la sociedad

Interpretación: El 67% Indican que la participación de la sociedad no ha contribuido al turismo. La sociedad aun no ve resultados de esta actividad es así que su participación es insuficiente. La poca participación es un indicador que en el destino turístico la población no ha sido beneficiada de manera directa o indirectamente.

Realizan talleres en sensibilización y concientización a la colectividad y empresas turísticas para mejorar el desarrollo turístico.

Tabla 27
Talleres de sensibilización y concientización

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	1	17%
De acuerdo	4	67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	17%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

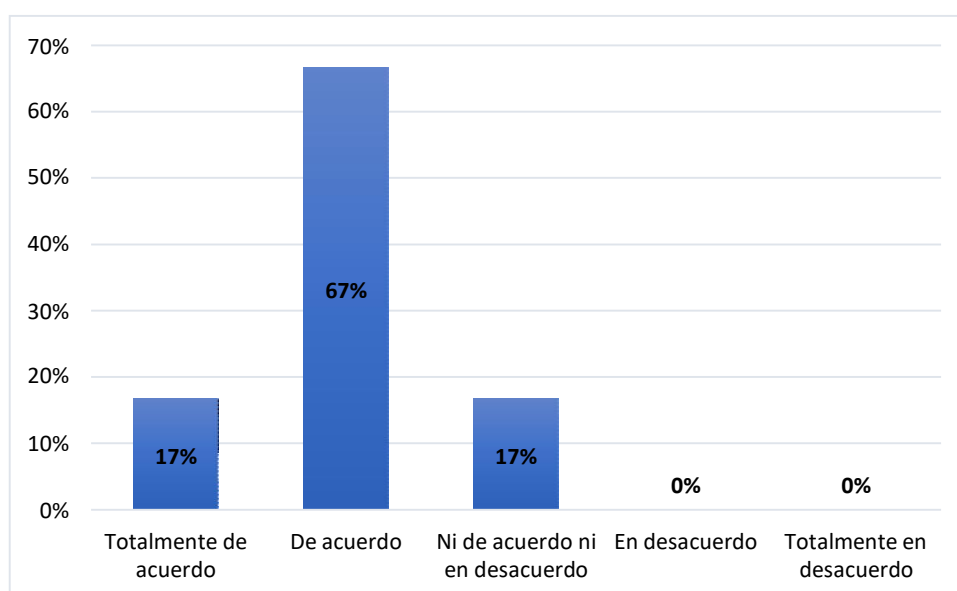


Figura 24: Talleres de sensibilización y concientización

Interpretación: Solo realiza un 67% y el 17% si lo hace con más frecuencia. Ellos indican que están gestionando estas actividades con la escuela Académico de Profesional turismo para que brinden estos talleres a las empresas turísticas y público en general. Así también con la Escuela taller San Antonio de la MPC.

Considera que la pérdida de identidad sea uno de los factores que limiten el desarrollo de turismo.

Tabla 28

Pérdida de la identidad limita el desarrollo turístico

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	6	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

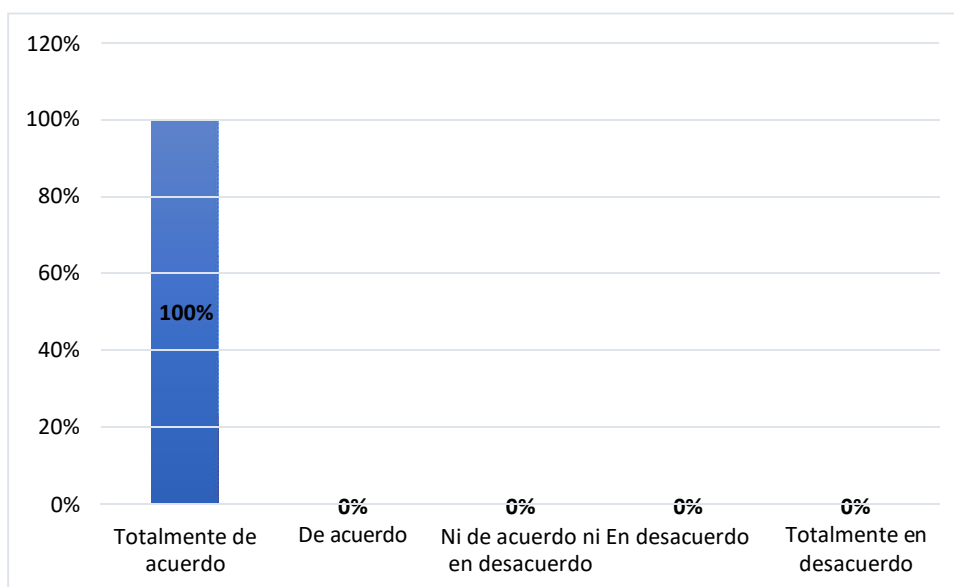


Figura 25: Identidad

Interpretación: El 100% indican que la identidad es un elemento que está perdiendo, ya sea en sus hábitos y costumbres.

El cuidado y la protección ambiental de los recursos turísticos son claves para el desarrollo turístico sostenible.

Tabla 29

Cuidado y protección ambiental de los recursos turísticos

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	6	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

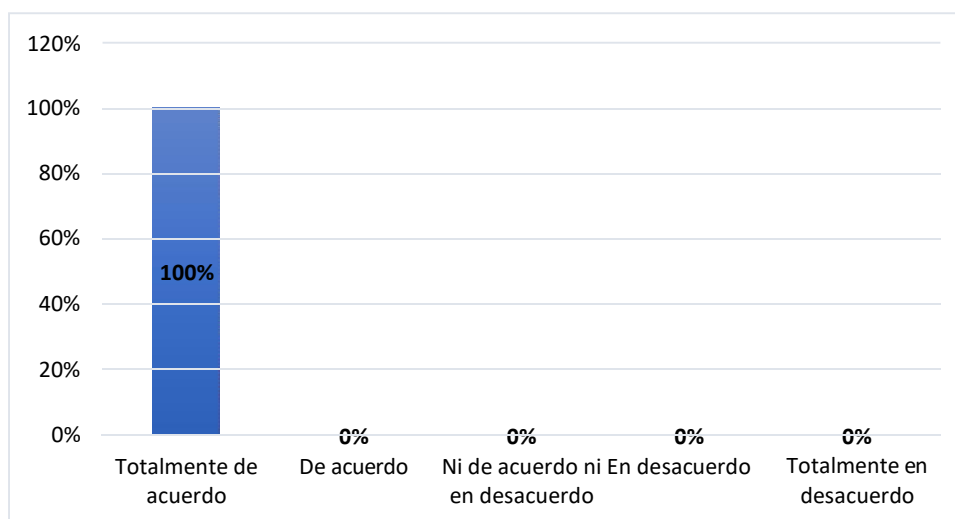


Figura 26: Cuidado y protección ambiental

Interpretación: Todos manifiestan que el cuidado y la protección ambiental son claves para el desarrollo turístico sostenible.

Los recursos turísticos que presenta Cajamarca se encuentran en óptimas condiciones para desarrollar el turismo.

Tabla 30
Recursos turísticos en buenas condiciones

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	6	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

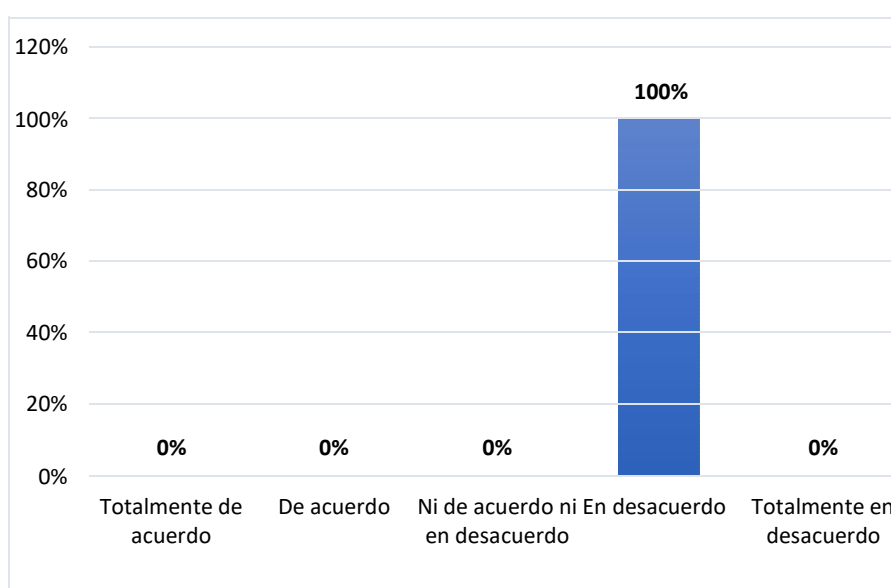


Figura 27: Recursos turísticos en buenas condiciones

Interpretación: El 100% indica que los recursos turísticos están en malas condiciones y así es imposible desarrollar el turismo. Esta situación es preocupante y desafiante para mejorar las condiciones.

El atractivo turístico que presenta Cajamarca está en condiciones perfectas para desarrollar el turismo.

Tabla 31
Atractivo turístico en buen estado

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	6	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

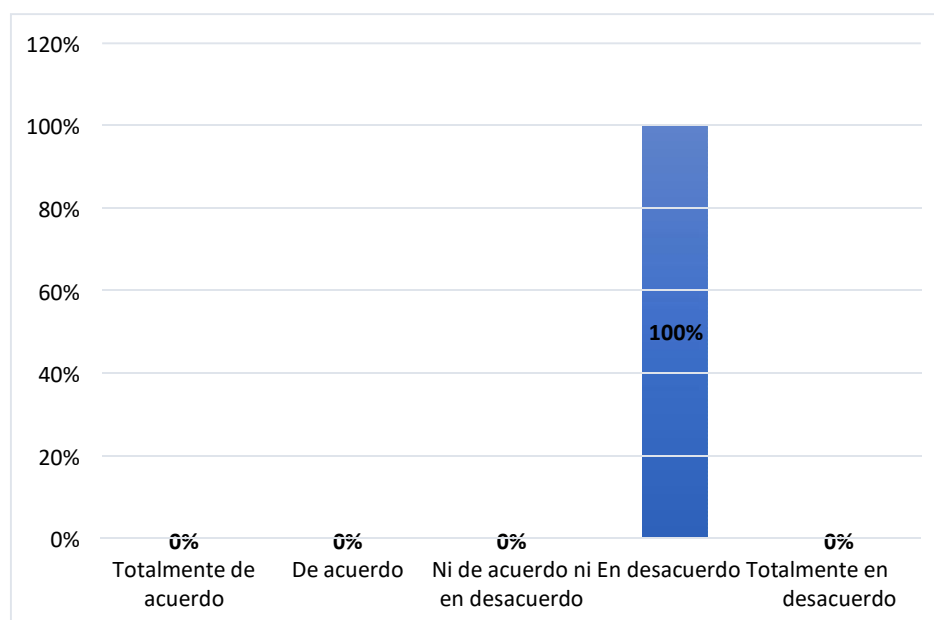


Figura 28: *Atractivo turístico en buen estado*

Interpretación: Los atractivos turísticos que presenta la ciudad de Cajamarca está en malas condiciones, así manifiestan los autoridades locales y presidentes de los gremios turísticos. Debido al poco interés que tienen los gobiernos locales, regionales y el gobierno central.

El producto turístico que presenta la ciudad de Cajamarca es el apropiado para el turismo.

Tabla 32
Producto turístico apropiado

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	6	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

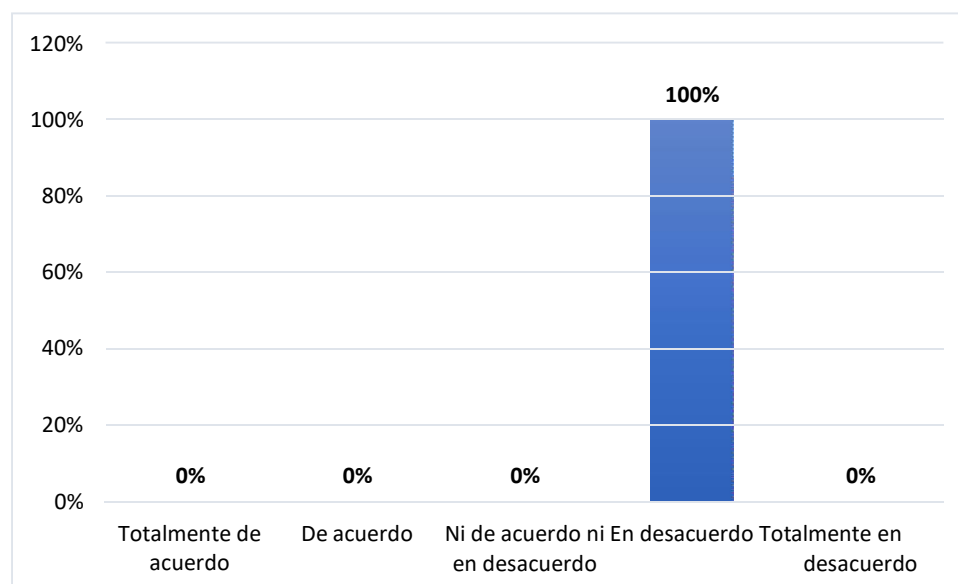


Figura 29: Producto turístico

Interpretación: El producto turístico que presenta la ciudad Cajamarca no genera impacto para el turismo así expresan el 100%. Ya llevan décadas en esta actividad y aún no han logrado consolidar el producto turístico en Cajamarca. Amazonas que recién están iniciando en turismo, ya tienen impacto positivo, y Cajamarca se quedó estática.

Está de acuerdo que las inversiones en el sector turismo generaría oportunidades laborales directos e indirectos y la vez mejoraría la calidad de vida de la ciudadanía

Tabla 33

Inversiones, empleos y calidad de vida en turismo

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	6	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

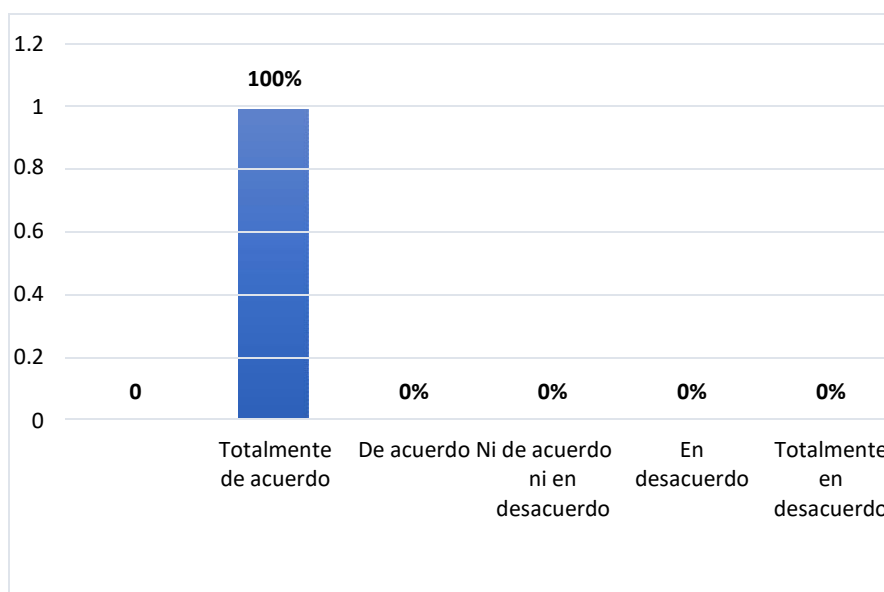


Figura 30: Inversiones, empleos y calidad de vida en turismo

Interpretación: El 100% está convencido que el desarrollo turístico genera oportunidades de inversión, empleo y mejora la calidad de vida de todos, ya sea de manera directa e indirecta. Es un anhelo para todos que Cajamarca sea impulsadora de esta actividad y a la vez genere mayores oportunidades.

Tabla 34
Tabla cruzada o tabla de contingencia

		Desarrollo turístico			Total	
		ni de acuerdo ni en desacuerdo	en desacuerdo	totalmente en desacuerdo		
Factores de gestión	en	Recuento	1	1	0	2
	desacuerdo	% dentro de factores de gestión	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de desarrollo turístico	100,0%	100,0%	0,0%	33,3%
		% del total	16,7%	16,7%	0,0%	33,3%
	totalmente en desacuerdo	Recuento	0	0	4	4
		% dentro de factores de gestión	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
		% dentro de desarrollo turístico	0,0%	0,0%	100,0%	66,7%
		% del total	0,0%	0,0%	66,7%	66,7%
Total	Recuento	1	1	4	6	
	% dentro de factores de gestión	16,7%	16,7%	66,7%	100,0%	
	% dentro de desarrollo turístico	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	16,7%	16,7%	66,7%	100,0%	

Interpretación: Luego de realizar la tabla cruzada se determinó que el ítem “totalmente en desacuerdo” de los factores de gestión y en el ítem “totalmente en desacuerdo” del desarrollo turístico se tuvo un punto de encuentro del 66,7 %; demostrando así, que existen deficiencias en los factores de gestión y desarrollo turístico.

5.2. Discusión general.

A partir de los resultados obtenidos, los cuales han sido, previamente, descritos y analizados, es posible confirmar las hipótesis planteadas para la presente investigación, las cuales tienen que ver con los factores de gestión y desarrollo turístico.

5.2.1. El primer punto a abordar es el tema de los factores de gestión que realizaron las instituciones públicas y privadas del sector turismo en la ciudad de Cajamarca durante el año 2018, pudiéndose comprobar la hipótesis sobre ellas, en ese sentido indicamos que los factores de gestión son ineficientes a causa de: el presupuesto asignado a la Dircetur es de gasto administrativo, remuneraciones y carnavales, en un 80% y el 20% para actividades festivas del calendario turístico, de un monto total de 500,000.00 soles anuales. Por otro lado, la Gerencia de turismo destina el 70% de su presupuesto para la organización del carnaval y el 30% para gastos administrativos, actividades turísticas y promoción del destino, en un total 350,000.00 soles. Los gremios y asociaciones no tienen presupuesto anual, pero si recaudan de los asociados y estos ingresos oscilan entre S/ 2,000.00 a S/ 4,000.00. Como vemos los presupuestos son moderados que sirven para actividades secuenciales y momentáneas.

De esta manera, se comprobó que el turismo es desarrollo para muchas ciudades y tomado como una actividad económica de primer orden llegando a ser el principal sustento de la economía; entonces es importante establecer alianzas estratégicas entre los diferentes actores de la actividad turística como el sector público (Gobierno Central, con el Gobierno Regional y Gobiernos locales) y entre los mismos actores del sector privado que brindan el servicio

de turismo, tal como lo refiere Yumbato, (2016); de la misma manera la inexistencia de un modelo de gestión impide que los presupuestos tanto públicos, como privados y externos, no sean canalizados adecuadamente y evidencien desarrollo sistemático en el territorio comunitario, como lo refiere Peñafiel, (2016).

Asimismo, Dentro de la planificación turística el 66% está convencido que Plan Estratégico Regional de Turismo es un instrumento de gestión valioso y está alineado al plan nacional, en consecuencia, se ejecutaran lo proyectos del referido plan, así también el 33% está en desacuerdo ya que mencionan que solo se quedara como un instrumento de gestión más y su ejecución no se viabilizará. En este sentido, es importante el establecimiento de alianzas estrategias entre el gobierno y las empresas privadas, eje primordial para el despegue de la actividad turística en la ciudad de Cajamarca y sus provincias, según lo afirma Yumbato, (2016).

Por otro lado, se determinó que la infraestructura turística que presenta la ciudad de Cajamarca como sistema vial, transportes, alojamiento, gastronomía, servicios para actividades culturales y lúdicas, red de comercios, servicios de protección al turista y recursos turísticos complementarios no es la adecuada, y esto refleja que un 83% están en desacuerdo con estos servicios. Un 17% está de acuerdo con la infraestructura que brinda la ciudad de Cajamarca. por lo que es necesario recurrir a los visitantes que aprecian los servicios ofrecidos en el distrito son regulares y la infraestructura disculpable en el distrito, para el visitante es poco satisfactorio lo cual nos indica que el turismo sostenible si influye significativamente en el desarrollo turístico, como lo sugiere Leonardo, (2017). Si no existe una infraestructura

turística adecuada el desarrollo sostenible no se está dando en este lugar, tal como lo reafirma Rosales, (2017).

- 5.2.2.** Sobre el desarrollo turístico, se planteó la hipótesis que este sector es decreciente debido al poco interés por parte de los tres niveles de gobierno, hoy por hoy estos grandes actores, entre si andan por rutas diferentes, según nos explica Yumbato, (2016).

Al respecto, los recursos turísticos que presenta el destino Cajamarca se encuentran en malas condiciones y así es imposible desarrollar el turismo como también desmotiva al visitante a viajar a Cajamarca, 100%. Existe una falta de gestión de los recursos turísticos; por cuanto no hay el debido conocimiento e identidad por parte de las autoridades y también de la población con su patrimonio, hace mención Rosales, (2017).

Estos resultados se debieron a que los atractivos turísticos que presenta la ciudad de Cajamarca está en malas condiciones. Presentan indicadores negativos que evidencian procesos de desorganización comunitaria, descoordinación intersectorial e incluso problemas internos que no permiten un adecuado proceso de desarrollo turístico, hace referencia Peñafiel, (2016) y la falta de conocimiento hace que sólo se ofrezcan los destinos ya conocidos y se produzca de esta manera una sobreexplotación que muchas veces puede llevar al deterioro y pérdida de estos, de acuerdo a Cruz, (2006).

Asimismo, El 100% está convencido que el desarrollo turístico genera oportunidades de inversión, empleo y mejora la calidad de vida de todos, ya sea de manera directa e indirecta. Cajamarca dispone de recursos naturales, arquitectónicos, históricos, culturales, costumbristas, ferias y comidas, que deben ser bien explotadas para dinamizar la actividad turística, no sólo de la

provincia, sino de toda la región, como lo menciona Villanueva (2015).

5.2. Contrastación de hipótesis

5.2.1. Hipótesis General

Hipótesis alternativa

Existe una influencia negativa de los factores de gestión tales como la planeación, organización, dirección, y control ya que, las instituciones competentes en este sector no se han articulado para promover el desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca, 2018.

Hipótesis nula:

No existe una influencia no negativa de los factores de gestión tales como la planeación, organización, dirección, y control ya que las instituciones competentes en este sector se han articulado para promover el desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca, 2018.

Tabla 35
Rho de Spearman

		Factores de gestión	Desarrollo turístico
Rho de Spearman	Factores de gestión	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,980**
		N	6
	Desarrollo turístico	Coefficiente de correlación	,980**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	6

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Luego de aplicar el Coeficiente de correlación Rho Spearman se demostró que, el valor es 0,980 indicando así que, existe una relación de asociación entre los Factores de gestión y el desarrollo turístico.

La población fue $p < 30$ (población menor a 30); obteniendo como nivel de significancia el $0,000 > 0,5$, es decir, existe una relación positiva significativa entre los factores de gestión y el desarrollo turístico (a mayor gestión mayor desarrollo turístico)

Tabla 36
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,000 ^a	12	,116
Prueba exacta de Fisher	5,154		,067
N° de casos validos	6		

a. 20 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .17.

Luego de realizar la Prueba de Chi cuadrado se demostró que, el valor de significancia es menor a 0.05; teniendo así que no se rechaza la hipótesis nula. No existe una influencia no negativa de los factores de gestión tales como la planeación, organización, dirección, y control ya que las instituciones competentes en este sector se han articulado para promover el desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca 2018.

Tabla 37
Regresión logística

		N	Porcentaje marginal
Factores de gestión	en desacuerdo	2	33,3%
	totalmente en desacuerdo	4	66,7%
Desarrollo turístico	ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	16,7%
	en desacuerdo	1	16,7%
	totalmente en desacuerdo	4	66,7%
Válidos		6	100,0%
Perdidos		0	
Total		6	
Subpoblación		3 ^a	

- a. La variable dependiente sólo tiene un valor observado en 3 (100,0%) subpoblaciones.

Tabla 38

Pseudo R cuadrado

<u>Cox y Snell</u>	<u>.720</u>
<u>Nagelkerke</u>	<u>1,000</u>

Interpretación: Los factores de gestión influyen en el desarrollo turístico; demostrando de manera moderada – alta, con valores que oscilan entre el 0,720 y 1.

CONCLUSIONES

- a) Se concluye que los factores de gestión en el desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca, 2018. Tiene una influencia moderada – alta de los Factores de Gestión en el Desarrollo turístico, con valores que oscilan entre el 0,73 y 1 (Cox y Snell 0,72 y Mc Fadden)
- b) Los factores de gestión, que aplican actualmente las entidades del sector turismo tanto públicos como privados en la ciudad de Cajamarca son 1. Planeación: las instituciones públicas trabajan en función a su Plan Estratégico Institucional (PEI) y con un techo presupuestal limitado. Asimismo, las instituciones privadas en su gran mayoría carecen de una planeación y no tienen presupuesto para la realización de actividades de carácter turístico. En ambas situaciones la limitante es el presupuesto y la poca gestión. 2. Organización: Existe un comité de Gestión de Destino Cajamarca, donde se encuentran las instituciones públicas, privadas, la academia, y la sociedad civil. Hasta la actualidad este comité se encuentra en una etapa de consolidación y fortalecimiento para mejorar la situación actual del turismo desde sus diferentes ámbitos y perspectivas. 3. Dirección: En las instituciones públicas está bajo la dirección de Gerentes, y directores, tanto del gobierno local como del gobierno regional. Los planes de acción son muy claros en ambos gobiernos, sin embargo, el factor presupuestal es el limitante para la ejecución de proyectos, servicios básicos en los recursos turísticos, entre otros. En las instituciones privadas está bajo la responsabilidad de presidentes de cada gremio o asociación del sector turismo, las mismas que hasta la actualidad no han diversificado la oferta turística y por ende el flujo turístico está decreciendo. 4. Control: en la actualidad no hay un seguimiento constante en el sector turismo que evite irregularidades y corregir aquello que frena la actividad turística e impulse

la eficiencia del sistema turístico. De acuerdo a la información brindada por los representantes de cada institución, el control es mínimo por motivo que, en el PERTUR, las acciones ejecutadas han sido mínimas y el plan de desarrollo turístico no existe. El control básicamente se ha reflejado en las actividades operativas de las instituciones públicas como son: el gobierno región al a través de la DIRCETUR y de la Municipalidad mediante la Gerencia de Turismo.

- c) El desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca gira a través de:
1. Político: La voluntad política de cada Gestión o Gobernabilidad es clave para el desarrollo de una sociedad, sin embargo, el trabajo que realizan, lo hacen independientemente y no hay una articulación interinstitucional que respalde y fortalezca esta actividad que genera desarrollo, progreso, y bienestar en la población local.
 2. Cultural: Nuestra cultura es un factor importante que debemos aprovechar para hacer más dinámico el turismo, sin embargo, a lo largo del tiempo lo estamos dejando de lado y poco a poco perdiendo. En ese sentido el campo está abierto para sensibilizar y concientizar a la población y dar a conocer la gran riqueza que tenemos. Para ello se necesita un trabajo articulado de los sectores competentes en turismo y otros que avalen la problemática.
 3. Social: La sociedad y la población donde se desarrolla la actividad turística siente un gran vacío, debido que ellos no se benefician y su calidad de vida sigue siendo la misma. Ya que en su gran mayoría los recursos turísticos son administrados por la Dirección Desconcentra de Cultura y los ingresos directamente recaudados van al Ministerio de Cultura, a la vez tampoco se puede mejorar los accesos dentro del recurso.
 4. Ambiental: En la ciudad de Cajamarca la educación ambiental es alarmante ya que esto ha ido acelerando de manera incontrolable, tal es el caso que en una de las entradas principales a nuestra ciudad y el ingreso a nuestra primera maravilla

del Perú los focos contaminados son los ríos, los cuales emanan olores a aguas servidas y esto es vergonzoso para nosotros y un fastidio para las personas que llegan a nuestra tierra. 5. Territorial: Cajamarca como Destino Turístico es uno de los más importantes para el segmento nacional debido a su historia, cultura, naturaleza, tranquilidad, bienestar, salud, entre otras. Practicante contamos con todo para desarrollar el turismo, pero nos falta superestructura, infraestructura, servicios, equipamiento e instalaciones, como también capacitaciones y sensibilización a la población. Estos factores son determinantes para fortalecer y desarrollar el producto turístico local. 6. Económico: El turismo es un generador de oportunidades para todos, ya sean directos o indirectos. Las inversiones van de la mano con el desarrollo. En nuestra ciudad aún faltan desarrollar actividades resaltantes, y si las hay pasan desapercibidas y a la vez son de interés, ya que por varios factores no se dieron a conocer. En ese sentido el turismo es un motor que genera dinamismo económico en todos los rubros de negocio.

- d) Los factores de gestión y el desarrollo turístico en la ciudad de Cajamarca son deficientes, puesto que no existe una articulación con los grupos de interés. Es así que los elementos que lo constituyen al producto turístico en el destino Cajamarca tales como: Recursos turísticos, infraestructura, empresas de servicios turísticos, entre otros, no se encuentran debidamente acondicionados para realizar la actividad turística. En este contexto se encuentran involucrados tanto el gobierno regional como el gobierno local y a su vez los grupos de interés. Considerando esas premisas, el turismo que se desarrolla en el destino Cajamarca son por temporadas, cabe mencionar por las fiestas de carnaval, semana santa, fiestas patrias y excursiones por los meses de setiembre u octubre.

RECOMENDACIONES

Sugiero a las instituciones públicas y privadas que, para mejorar los factores de gestión en turismo, primero deben establecer una planificación enfocada en el sector, posteriormente elaborar el presupuesto en cuanto a mejoras en el acceso a los recursos turísticos que se encuentran en malas condiciones como la carretera a cumbe mayo, granja porcon, la colpa y el acceso dentro de las ventanillas de otuzco, del mismo modo mejorar los servicios y equipamiento en alojamientos, alimentación, transporte turístico, guiado, posteriormente mejorar las instalaciones en los recursos turísticos, todos estos componentes turísticos deben estar ligados a los planes operativos institucionales. De la misma manera, tener voluntad, responsabilidad y compromiso para trabajar en este sector. Además, que trabajen articuladamente y sumen esfuerzos para sacar adelante el sector como también trabajar en conjunto para solicitar apoyo al gobierno central.

Para mejorar el desarrollo el turístico en Cajamarca, es necesario la voluntad política de los gobiernos de turno como el central, regional y local, y una buena consolidación de Comité de Gestión del Destino, y en el sector público tener en sus filas al personal que cumpla perfil solicitado para el puesto. En lo cultural y social que haya más actividades programadas relacionadas a la cultura y que la población se involucre y sea consiente del gran valor inmaterial que tenemos. En lo ambiental y territorial es necesario que prevalezca el orden, control, y educación en cuidar nuestro medio ambiente. Finalmente, las instituciones públicas y privadas coadyuven al desarrollo de un modelo económico sostenible para la sociedad.

REFERENCIAS

- Altés, C. (1993). *Marketing turístico*. Madrid.
- Barbini, B. (2005). El litoral atlántico Bonaerense: Posibilidades y restricciones para el desarrollo. *Centro de investigaciones turísticas*, 22-61.
- Bosch, j., & Simonelli, A. (2003). Los centros turísticos como escala de desarrollo local. El rol de los municipios turísticos en un contexto de globalización de la economía. *En aportes y transferencias. Centro de investigaciones turísticas*, 2, 31-42.
- Bustos, R. (2004). Patrimonialización de valores territoriales. *Centro de investigaciones turísticas*. Universidad Nacional Mar de la Plata, Mar de la Plata.
- Cáceres, N. (2010). Turismo, generador de desarrollo local, el caso de puerto de Iguazú y la influencia del destino turístico Iguazú cataratas. *(Tesis de maestría)*. Universidad Internacional de Andalucía, España.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw- Hill.
- Cruz, S. (2006). Turismo alternativa de desarrollo de los pueblos y regiones del Perú. Caso: Distrito de Callahuanca, Provincia de Huarochiri, Departamentode Lima. *(Tesis de licenciatura)*. Universida Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Enricci, J. (2004). Modelo de gestión del turismo científico en la Patagonia. *(Tesis de maestría)*. Universidad Nacional Mar de la Plata, Esquel.

- Federico, M., Loguzzo , H. A., & Fedi, J. L. (2016). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones*. Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Leonardo, C. (2017). Gestión turística municipal y el desarrollo turístico del distrito de Huánuco. (*tesis de maestría*). Universidad de Huánuco, Huánuco.
- Mantero, J. (2004). Desarrollo local y actividad turística. *Aportes y transferencia*. Centro de investigaciones turísticas, 1, 11-38.
- Martínez, A. (2005). *Desarrollo turístico y sustentabilidad: el caso de México*. Miguel Ángel Porrúa, México.
- Mathieson, A., & Wall, G. (1990). *Turismo: Repercusiones sociales, económicas y físicas*. Mexico: Trillas.
- Mincetur. (2015). *Plan Estratégico Nacional de Turismo*. Obtenido de <http://www.mincetur.gob.pe>
- Molina, S. (2004). *Fundamentos del nuevo turismo*. Centro de emprendimientos e innovación, México.
- Pearce, D. (1991). *Desarrollo turístico. Su planificación y ubicación geográfica*. México : Trillas.
- Peñañiel, J. (2016). Modelo de gestión Turística sostenible y su incidencia para el desarrollo de la comunidad Guangashi-la tigresa del Cantón Pallantanga Provincia de Chimborazo. (*Trabajo de titulación modalidad proyectos de investigación y desarrollo*). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Chimborazo.

Pérez, J., & María, M. (2009). *Definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/plan-de-accion/>

Rosales, G. (2017). Gestión de recursos turísticos para el desarrollo sostenible del distrito de Yanama-Ancash. (*Tesis de maestría*). Universidad Privada San Juan Bautista, Ancash.

Santana, M. (2003). Formas de desarrollo turístico, redes y situación de empleo. El caso de Maspalomas. (*Tesis doctoral*). Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona.

Schulte, S. (2003). *Guía conceptual y metodológica para el desarrollo y la planificación del sector turismo*. Santiago de Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social-ILPES.

Suárez, S., & Merli, C. (2006). El desafío del desarrollo local y los obstáculos en un destino turístico. 5, 93-108.

Valls, J. (2004). *Gestión de destinos turísticos sostenibles*. Gestión 200, España.

Varisco, C. (2008). Desarrollo turístico y desarrollo local: la competitividad de los destinos turísticos de sol y playa. (*Tesis de maestría*). Universidad Nacional Mar de la Plata, Argentina.

Venturino, E. (2002). Patrimonio cultural, turismo y desarrollo local: El camino de las estancias Jesuíticas de Córdoba. *Ponencia presentada en las V jornadas nacionales de investigación-acción en turismo*. Universidad Nacional Mar de la Plata, Mar de la Plata.

Villamayor, C., & Lamas, E. (1998). *Gestión de la radio comunitaria y ciudadana*. Quito: Amarc.

Villanueva, H. (2015). Dinámica del sector turismo en la provincia de Cajamarca 2000-2013: estrategias de mejora. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.

Yumbato, W. (2016). Establecer alianzas estratégicas entre gobierno y la empresa privada como alternativa de desarrollo para el turismo en la provincia de Cajamarca 2016. (*Tesis de maestría*). (Universidad Nacional de Cajamarca), Cajamarca.

APÉNDICE



APÉNDICE 1:
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA
CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA INFLUENCIA DE LOS
FACTORES DE GESTIÓN EN EL DESARROLLO TURÍSTICO EN LA
CIUDAD DE CAJAMARCA, 2018

Mediante el presente cuestionario, se pretende obtener información que permita desarrollar propuestas de mejora para la buena gestión del desarrollo turístico de Cajamarca, en beneficio de la comunidad cajamarquina. Por tal motivo, se le agradece por anticipado su participación y veracidad al responder.

DATOS GENERALES				
SEXO	Masculino		EDAD	_____años.
	Femenino		PROCEDENCIA	_____
NIVEL EDUCATIVO				
Educación superior completa			Grado bachiller	
Educación superior incompleta			Grado de magister	
Título Profesional			Grado de doctor	
CARGO				
Gerente		Director	Otro: _____	
		Presidente	INSTITUCIÓN: _____	

I. FACTORES DE GESTIÓN.

N°	PREGUNTAS	CRITERIOS				
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Dimensión: Planeación						
Indicador: Procedimientos						
1	Los niveles de procedimientos o métodos de trabajo que está realizando es la adecuada					
Indicador: Presupuesto						
2	El nivel presupuestario asignado es el apropiado para promover el turismo					
Indicador: Programas						
3	Los programas presentados en la localidad son de beneficio para mejorar la actividad turística					
Indicador: Reglamentos o reglas						
4	los reglamentos internos de la institución están orientados directamente al turismo					
Dimensión: Organización						
Indicador: Actividades locales						
5	Gestiona actividades locales de interés turístico cada tres meses					
Indicador: Actividades regionales						
6	Gestiona actividades regionales de					

	interés turístico cada cuatro meses					
Indicador: Actividades nacionales						
7	Gestionar actividades nacionales de interés turístico con la finalidad de promocionar el destino Cajamarca en workshops y ferias turísticas, dos veces al año					
Indicador: Actividades internacionales						
8	Gestionar actividades internacionales de interés turístico y promocionar el destino Cajamarca en las ferias más grandes del mundo, dos veces al año					
Dimensión: Dirección						
Indicador: Motivación						
9	la motivación es fundamental para realizar un buen trabajo en equipo					
Indicador: Liderazgo						
10	El liderazgo que usted posee ha contribuido de manera significativa en las gestiones del turismo					
Indicador: Comunicación						
11	La comunicación que usted realiza motiva a todos los					

	involucrados en esta actividad					
Indicador: Supervisión						
12	La supervisión que realiza en las actividades de mejora continua en el sector turístico está proporcionando buenos resultados					
Dimensión: Control						
Indicador: Infraestructura adecuada						
13	La Infraestructura que brinda la ciudad de Cajamarca como destino es el adecuado para el desarrollo turístico					
Indicador: Equipamiento adecuado						
14	El equipamiento que ofrecen las empresas turísticas es el adecuado para ejercer el turismo en la ciudad de Cajamarca.					
Indicador: Servicios de calidad						
15	Los servicios que brindan las empresas de turismo son de calidad para fomentar del desarrollo turístico					

II. FACTORES DE GESTIÓN.

N°	PREGUNTAS	CRITERIOS				
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Dimensión: Político						
Indicador: Grupos de interés						
1	La integración de los grupos de interés a tenido impacto positivo en el desarrollo turístico					
Indicador: Políticas públicas						
2	Las políticas públicas están favoreciendo al desarrollo turístico					
Indicador: Seguridad turística						
3	Se está aprovechando la denominación de Cajamarca como la ciudad más segura para fomentar el turismo					
Dimensión: Cultural						
Indicador: Promoción la cultura						
4	Se está aprovechando nuestra cultural para promover el desarrollo turístico					
Indicador: Integración cultural						
5	Está realizando actividades con la finalidad de integrar la cultura					
Dimensión: Social						
Indicador: Participación de la sociedad						

6	La participación de la sociedad ha contribuido al turismo					
Indicador: Sensibilización y concientización						
7	Realizan talleres en sensibilización y concientización a la colectividad y empresas turísticas para mejorar el desarrollo turístico					
Indicador: identidad						
8	Considera que la pérdida de identidad sea uno de los factores que limiten el desarrollo de turismo					
Dimensión: Ambiental						
Indicador: Cuidado y protección ambiental						
9	El cuidado y la protección ambiental de los recursos turísticos son claves para el desarrollo turístico sostenible					
Dimensión: Territorial						
Indicador: Recursos turísticos						
10	Los recursos turísticos que presenta Cajamarca se encuentran en óptimas condiciones para desarrollar el turismo					
Indicador: Atractivo turístico						

11	El atractivo turístico que presenta Cajamarca está en condiciones perfectas para desarrollar el turismo					
Indicador: Producto turístico						
12	El producto turístico que presenta Cajamarca es el apropiado para el turismo					
Dimensión: Económico						
Indicador: Inversión, Empleos y calidad de vida						
13	Está de acuerdo que las inversiones en el sector turismo generaría oportunidades laborales directos e indirectos y la vez mejoraría la calidad de vida de la ciudadanía					

APÉNDICE 2:*Instrumento de validación*

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS - CECA
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:
- 1.2. CARGO:
- 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA:
- 1.4. GRADO ACADÉMICO:
- 1.5. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:
- 1.6. AUTORES DEL INSTRUMENTO:
- 1.7. FECHA:

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	NIVELES	Baja 0 – 25%				Regular 26 – 50%				Bueno 51 – 75%				Muy bueno 76 – 100%			
		0 6	7 12	13 18	19 25	26 32	33 38	39 44	45 50	51 56	57 62	63 68	69 75	76 81	82 87	88 93	94 100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores																
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Baja b) Regular c) Bueno d) Muy bueno

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Firma _____