

Factores condicionantes de la planificación y gestión de la actividad turística en el distrito de Cajamarca – Perú, 2016.

Conditioning factors of the planning and management of tourism activity in the district of Cajamarca - Peru, 2016

Alfonso Antonio Terán Vigo^{1*}; Wadson Pinchi Ramírez²

¹ Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Cajamarca, Av. Atahualpa s/n Carretera de Baños del Inca– Ciudad Universitaria, Cajamarca, Perú.

² Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Trujillo, Av. Juan Pablo II Ciudad Universitaria, Trujillo, Perú.

* Autor correspondiente: antonio.teranvigo@gmail.com (A. Terán)

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito determinar las características de los factores condicionantes de la planificación y gestión del turismo en el distrito de Cajamarca, Perú en el año 2016. La muestra, no probabilística, está conformada por organizaciones que gestionan la actividad turística en el distrito, entre instituciones públicas y privadas turísticas de Cajamarca. Los datos se obtuvieron de los directores y del personal de las instituciones para conocer las condiciones que tienen para el desarrollo del trabajo que permita la planificación, coordinación y gestión del turismo. Se utilizó la técnica de la entrevista, encuesta y la observación directa para la descripción de los recursos que disponen para la gestión. La investigación concluye que el 16% de los recursos humanos son profesionales en Turismo y que el 11% vienen llevando estudios de actualización profesional especializado en gestión turística; ellos indicaron que poco es el recurso material y económico disponible para la gestión y que sí es deficiente la coordinación interinstitucional resultando en una deficiente y mala gestión que incide en el poco desarrollo de la actividad turística en el distrito de Cajamarca.

Palabras clave: Turismo; sistema turístico; planificación; gestión; recursos humanos y económicos.

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the characteristics of the driving factors of tourism planning and management in the district of Cajamarca, Peru in 2016. The sample, not probabilistic, is made up of organizations that manage tourism activity in the district, between public and private tourist institutions of Cajamarca. The data were obtained from the directors and staff of the institutions to know the conditions they have for the development of the work that allows tourism planning, coordination and management. The interview, survey and direct observation technique was used to describe the resources available for management. The research concludes that only 16% of human resources are professionals in Tourism and that only 11% have been carrying out professional updating studies specialized in tourism management; they indicated that little is the material and economic resource available for management and that inter-institutional coordination is deficient, resulting in poor and poor management that affects the poor development of tourism activity in the district of Cajamarca.

Keywords: Tourism; tourist system; planning; management; human and economic resources.

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a Jafari (2005) el turismo es una industria multi-dimensional que se desarrolla en el interior de los países y recibe influencias de sectores como la economía, comunicaciones, salud entre otros, y de factores como la globalización, las tecnologías de información, las finanzas o factores ambientales; es decir existen factores internos y externos a un país o región que controlan o condicionan su desarrollo. Por eso, se necesita algo más que la industria en sí; sino también recursos, medios o mecanismos para conseguir que todos los sub sectores, por él afectados, puedan interactuar. Además, el turismo también requiere de instituciones y sistemas más amplios en el que contribuyan a su gestión, estructuración y operatividad. (Osorio, 2016)

En el distrito de Cajamarca, las instituciones públicas que gestionan el turismo son la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional y la Gerencia de Turismo, Cultura y Centro Histórico de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Estas fueron creadas con la clara intención de contribuir al

desarrollo social y económico de la región, también como una opción para el progreso sin perjudicar la naturaleza, como medio de protección de la cultura cajamarquina y contribuyendo a la satisfacción de las demandas sociales relacionadas con las carencias que se presentan en cada sector de una realidad cambiante (económica, social, ambiental). Su función principal es liderar el desarrollo de planes, programas, proyectos u otros similares referidos al uso turístico del patrimonio natural y cultural del distrito, así como ser el principal protagonista en la gestión y coordinación con el sector privado o empresariado turístico, permitiendo el avance sostenido de la actividad del turismo.

En ese sentido, el turismo en Cajamarca presenta poco progreso, tanto en el distrito, provincia y en el resto de la región. Mendoza (2006) indica que en la región Cajamarca, por su ubicación estratégica y parte importante del Circuito Turístico Norte, llama la atención la tendencia estacionaria a decreciente que se observa en el flujo de turistas en contraposición a la tendencia nacional, a través de los últimos años; lo que evidencia un potencial turístico altamente desaprovechado, situación agravada por el impacto negativo sobre el desarrollo de la región. (p.23)

La actividad turística en el distrito de Cajamarca se ha visto supeditada al acondicionamiento de pocos atractivos turísticos que se han ido posicionando en el mercado nacional durante más de 20 años pero que, con el paso del tiempo, han perdido competitividad y calidad en su servicio en relación a nuevos proyectos turísticos que se consolidan en regiones vecinas que conformaban el denominado Circuito Turístico Nororiental (CTN). Mendoza (2006) explica que las causas de este poco avance en el turismo se dan por la escasa oferta de servicios, equipamientos e instalaciones turísticas, infraestructura regional en mal estado (electricidad, agua, desagüe, comunicaciones y vías de acceso), problemas sociales, falta de seguridad y protección al turista, alto costo del traslado y permanencia y falta de planes y políticas de promoción turística.

Por otra parte, los empresarios prestadores de servicios turísticos como alojamiento, alimentación e intermediación brindan sus servicios en bajas condiciones de calidad (tanto de servicio como de atención) y la poca inserción de profesionales en Turismo en las instituciones públicas contribuyen también a este poco avance. (MINCETUR, 2014)

La planificación y gestión del espacio turístico cajamarquino constituye un requerimiento esencial y una labor profesional que la administración pública debe poner en práctica para el desarrollo de la actividad puesto que obliga, por una parte, la correcta integración del turismo en la economía, sociedad, cultura y medio ambiente locales, y por otra, la adecuada satisfacción de la demanda turística, elemento indispensable para la viabilidad económica de los proyectos en un mercado turístico de competencia creciente. (Molina, 1986)

Esta investigación se justifica temáticamente porque el estudio de las características de los factores condicionantes de la planificación y gestión de la actividad turística en el distrito de Cajamarca da a conocer qué hace que los lineamientos de planificación y gestión nacional no se ajusten a la realidad del distrito de Cajamarca; esto a través de la identificación y explicación de las características profesionales del recurso humano que desempeña un cargo en la gestión de las instituciones turísticas, de los recursos materiales y económicos y la relación de coordinación y comunicación interinstitucional pública y privada; en la práctica, la investigación pretende servir de fuente de información y consulta para la elaboración y desarrollo de futuras propuestas investigativas que permitan sugerir alternativas de gestión para diversificar la oferta turística en la región y así contribuir a mejorar la calidad de vida. Esta investigación se justifica metodológicamente porque pone en práctica métodos y técnicas de investigación social para el estudio del fenómeno turístico.

El objetivo ha sido el determinar las características de los factores condicionantes de la planificación y gestión de la actividad turística en el distrito de Cajamarca, Perú en el año 2016; se tuvo como objetivos específicos de trabajo el identificar las características profesionales del recurso humano que desempeña un cargo en la gestión de las instituciones turísticas de Cajamarca, conocer las características que presentan los recursos materiales y económicos disponibles para la gestión institucional del turismo cajamarquino, conocer la relación de coordinación y comunicación interinstitucional pública y privada en el distrito de Cajamarca y explicar las características de este factor humano de trabajo.

Finalmente, la hipótesis ha sido que los factores condicionantes de la planificación y gestión de la actividad turística en el distrito de Cajamarca están dados por factores humanos como la falta de recursos humanos especializados en gestión turística y por factores económicos como la presencia de pocos recursos materiales y económicos disponibles en las instituciones públicas del turismo cajamarquino.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 métodos

Se ha utilizado el *método etnográfico* para recoger información sobre las diferentes actividades que realizan las instituciones públicas y privadas del turismo, asimismo para conocer la cantidad y cualidades de los trabajadores o colaboradores en cada área.

El *método inductivo – deductivo* ayudó a realizar un estudio pormenorizado de la forma de organización de las instituciones y gremios turísticos, de su forma de planificar las diferentes actividades y programaciones laborales. Seguidamente evaluar o verificar los aciertos y desaciertos que se ha tenido durante el desarrollo de dichas actividades.

En cuanto al *método analítico – sintético* permitió analizar la predisposición que tiene las personas que trabajan en cada área, también el compromiso del mismo con la institución, su trabajo y la comunicación con todos los trabajadores, trabajo en equipo y su influencia en la toma de decisiones. Así mismo este método ayudó a analizar cómo es la coordinación entre instituciones, tanto públicas como privadas, involucradas en el ámbito de la actividad turística en Cajamarca.

2.2 instrumentos

Se utilizó fichas de registro y observación en una fase inicial de gabinete y de campo. El primer fue la búsqueda de datos bibliográficos y/o fuentes documentales tanto en archivos del DIRCETUR como en la oficina de la Gerencia de Turismo, Historia y Centro Histórico de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, así mismo en bibliotecas especializadas en el tema. Como segundo paso se visitó las organizaciones e instituciones que trabajan y gestionan la actividad turística en Cajamarca, se realizó el fichaje de la información relevante para la investigación. Para este trabajo se utilizó una ficha de observación. Este instrumento se diseñó en base a tres criterios generales y en función a cada uno se va desprendiendo los indicadores que han sido observados y medidos por el investigador. Este instrumento fue validado por juicio de experto, y al ser evaluado y validado se indicó que es preciso adicionar un cuadro de frecuencia que permita al observador precisar su respuesta, de esta manera se tuvo una mejor interpretación y análisis al redactar los resultados.

Otro instrumento de investigación utilizado fue el cuestionario. El instrumento se diseñó de manera estandarizada con preguntas abiertas y cerradas permitiendo obtener información primaria cualitativa focalizada hacia los aspectos relacionados con coordinación interinstitucional pública y privada, recursos materiales y económicos y recursos humanos especializados. El instrumento fue validado por juicio de experto.

Finalmente, se utilizó una guía de entrevista dirigida a obtener información primaria específica y a profundidad de cada una de las variables. Se entrevistó a los gerentes y directores de trabajan en las instituciones turísticas de Cajamarca (públicas y privadas) y a los responsables de las oficinas de la contratación del capital humano de los gremios y asociaciones privadas que representan a las empresas del sector turístico como es el CARETUR-Cajamarca. Las guías de entrevista fueron diseñadas de manera cualitativa, abiertas y focalizadas hacia los aspectos relacionados con las variables de estudio. Su validación también fue a juicio de experto.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados y la discusión se presentan en función a las dimensiones de la hipótesis planteada para el estudio de los factores que condicionan la planificación y gestión turística. Las unidades de estudio están dadas por las organizaciones públicas y privadas que planifican y gestionan esta actividad en el distrito de Cajamarca. Las organizaciones de gestión del sector turismo de Cajamarca están conformadas por dos instituciones públicas o gubernamentales y por cuatro instituciones gremiales privadas.

Tabla 1. Organizaciones que gestionan el Sector Turismo en Cajamarca

Sector	Nombre de la Institución y/o gremio
Público	Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Cajamarca - DIRCETUR
Público	Gerencia de Turismo, Cultura y Centro Histórico
Privado	Cámara Regional de Turismo de Cajamarca - CARETUR
Privado	Asociación de Hoteles, Restaurante y Afines de Cajamarca - AHORA
Privado	Asociación de Guías Profesionales de Turismo de Cajamarca - AGUIPTUR
Privado	Asociación Peruana de Operadores de Turismo (Filial Cajamarca) - OPOTUR

A continuación, se expone los resultados en tres ítems: recursos humanos especializados, recursos materiales y económicos y la coordinación interinstitucional pública y privada.

3.1 Recurso humano especializado

El recurso humano constituye uno de los pilares clave en la planificación y gestión de las instituciones y empresas turísticas; sus cualidades y competencias profesionales, así como sus condiciones laborales permiten afrontar las demandas del sector turístico cajamarquino. Para eso, se debe realizar una adecuada planificación de los recursos humanos; es decir, se han de determinar las necesidades cuantitativas y cualitativas, como las condiciones laborales del capital humano a fin de satisfacer los objetivos estratégicos de la organización. (Madrid, 2015)

El total de recurso humano que viene laborando en las diferentes organizaciones turísticas es cincuenta y cinco, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla 2. Distribución del recurso humano en función a la organización Turística donde labora

Sector	Nombre de la Institución y/o gremio	Total de trabajadores
Público	Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Cajamarca	16
Público	Gerencia de Turismo, Cultura y Centro Histórico	19
Privado	Cámara Regional de Turismo de Cajamarca	06
Privado	Asociación de Hoteles, Restaurante y Afines de Cajamarca	02
Privado	Asociación de Guías de Turismo de Cajamarca	09
Privado	Asociación Peruana de Operadores de Turismo (Filial Cajamarca)	03

El *vínculo laboral* es una de las dimensiones de estudio y se toma como un factor condicionante de la gestión turística de Cajamarca en función al contrato de trabajo que tienen. Como es sabido, el contrato de trabajo es el acuerdo formal y legal que se da entre dos partes, que podría ser el Estado peruano o el empresario con el trabajador, en el que se obligan a cumplir compromisos como ofrecer las condiciones laborales adecuadas y la de prestar determinados servicios a cambio de una retribución económica. (Fernández, 1985)

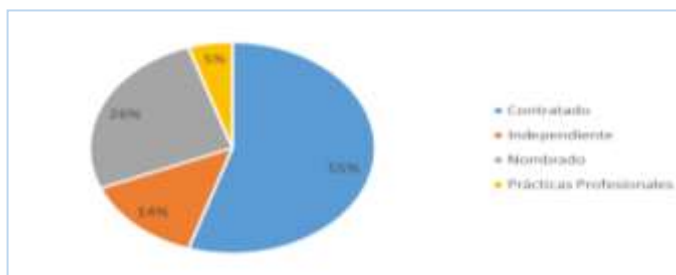


Figura 1. Vínculo laboral del recurso humano de las instituciones públicas y privadas

En la figura 1 se observa el tipo de vínculo laboral que tiene el recurso humano que labora en el sector turístico cajamarquino. El 26% de total del recurso humano tiene un contrato de trabajo permanente en la modalidad de nombrado, así mismo en estas organizaciones se encontró a personal que desarrollan actividades pre profesionales a nivel de prácticas (5%), todos ellos en el sector público. En el caso de los gremios privados, como AHORA o AGUIPTUR, las personas que laboran consideran que lo hacen de manera independiente (14%), esto debido a que forman parte del comité de trabajo de cada asociación sin fines de lucro, pero también se desempeñan como empresarios o como guías profesionales de turismo brindando servicios personalizados.

En cuanto al vínculo laboral en la modalidad de contratado, se aprecia que es el conjunto de trabajadores más grande con un 50% del total, en este grupo están varios de los servidores públicos de la DIRCETUR Cajamarca y de la Gerencia de Turismo, Cultura y Centro Histórico de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Aquí el recurso humano tiene un contrato de trabajo bajo la modalidad de contratación administrativa de servicio (CAS). Esta modalidad de contrato también se hace a través de concursos públicos convocados por el gobierno regional de Cajamarca, de acuerdo al requerimiento o necesidad de la institución. Según manifiesta la directora de la DIRCETUR Cajamarca, la antropóloga Fiorella Rodríguez Espinoza: “La selección del personal depende de las necesidades que cada área presenta en su momento, es por ello que para cada puesto se perfila o se hace el requerimiento necesario y cada persona responde a las necesidades del área”.

Es importante mencionar que, en el grupo de personal nombrado y contratado, hay personas que vienen laborando varios años en instituciones públicas; es decir realizan actividades de planificación y gestión de las actividades de turismo como de otras ligadas al sector, como la gestión del patrimonio cultural, la artesanía o el comercio exterior.

Otra condición que incide en la gestión turística es la edad. La edad es una condición que puede ser favorable o no a la gestión. En la figura 2 se observa los rangos de edad que presenta el recurso humano.

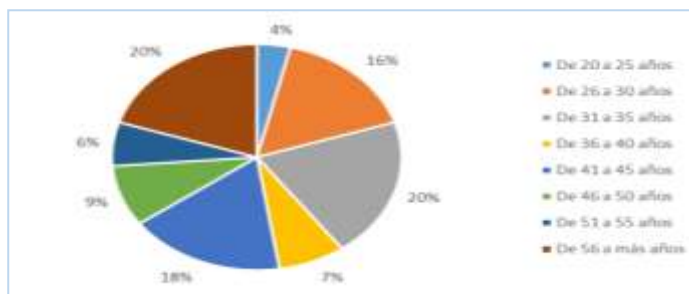


Figura 2. Rango de edad del recurso humano de las instituciones públicas y privadas

El recurso humano del sector turístico de Cajamarca se caracteriza por ser personal cuya edad se encuentran agrupadas en dos rangos de edad diferentes. Uno de estos rangos de edades oscila de 31 a 35 años mientras que el otro rango de edad representativo es aquel cuya edad supera los 56 años a más, en ambos casos el porcentaje es de 20%.

El 18% está en el rango de edad de 41 a 45 años de edad y corresponde a trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca que a la vez son personal contratado, esto debido a que entraron a trabajar empezada la actual gestión municipal. En las oficinas públicas de turismo es donde se encontró al personal más joven, ellos están en el rango de edad de 20 a 25 años y el vínculo es de naturaleza formativa en la modalidad de prácticas pre-profesionales; aun así es el grupo más pequeño porcentualmente (4%)

Como se ha podido ver, la mayor cantidad de profesionales laborando en el sector turismo son personas mayores de 56 años, esto podría llevar a inferir que es personal que viene laborando varios años en el sector. Es así que se hace una relación entre factores condicionantes vínculo laboral y edad para poder tener una mejor apreciación de esto, se considera también al grupo de personas cuyo vínculo solo es la de prácticas pre profesionales. Figura 3.

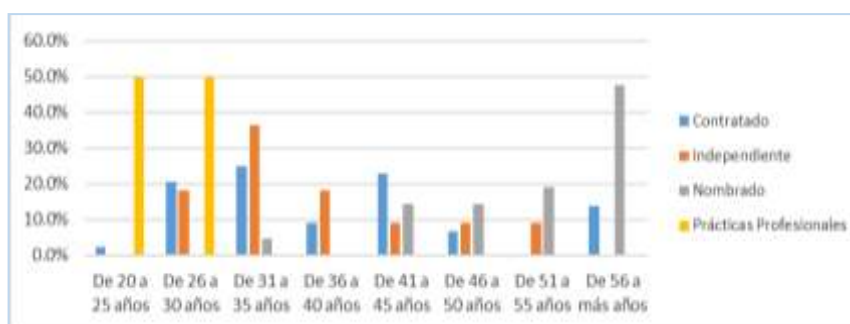


Figura 3. Relación del vínculo laboral con la edad del recurso humano

Los trabajadores cuyo rango de edad va de 56 años a más (48%) son los que han conseguido un mejor vínculo laboral: son personal nombrado, es decir son trabajadores públicos del Estado peruano que han logrado tener estabilidad laboral. Esta modalidad de vínculo laboral permite la estabilidad en el trabajo que, de acuerdo a lo observado, se está mal interpretando en algunos de los trabajadores ya que ellos mencionan que, como son personal nombrado, nadie puede reemplazarlos hasta que cumplan con sus años de servicio generando conformismo para ya no haber seguido profesionalizándose y/o actualizándose académicamente lo que ha resultado en una reducida visión del desarrollo sostenible de la actividad turística o la poca predisposición para realizar y ejecutar proyectos en el área de turismo

En relación al vínculo laboral en su modalidad de contratado, el recurso humano oscila entre los 31 a 45 años de edad (dos rangos de edad) y son profesionales que mayoritariamente están laborando en el sector gremial turístico y, en menor cantidad, en las oficinas públicas del turismo cajamarquino.

El recurso humano que se considera como independiente en cuanto a su condición laboral, por su calidad de agremiados o socios en el sector privado, están en el rango de edad de 31 a 35 años de edad. Todos ellos en desarrollan acciones de gestión de las asociaciones gremiales como AHORA, AGUIPTUR o APOTUR. Estas acciones de gestión están relacionadas con fortalecer e impulsar la cultura, el deporte, brindar asesoría técnica y empresarial a sus socios agremiados y apoyar, a nivel de consultoría, a la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Cajamarca

Otra relación importante es la del vínculo laboral con el tiempo de servicio. En la figura 4 se observa la relación de vínculo laboral y tiempo de servicio. Se aprecia que 23% del recurso humano viene laborando solo un año en el sector turismo y el 11% lo viene haciendo ya por 2 años consecutivos, en ambos casos corresponde a trabajadores contratados. Aparece dos grupos cuyos porcentajes son iguales (14%) uno de ellos corresponde a recurso humano laborando por un poco más de 42 años y el otro en un tiempo de servicio de 25 años y un grupo en menor cantidad (9%) que viene laborando entre 12 y 14 años. Estos grupos de trabajadores son aquellos que desarrollan actividades laborales como personal nombrado en oficinas públicas de turismo.

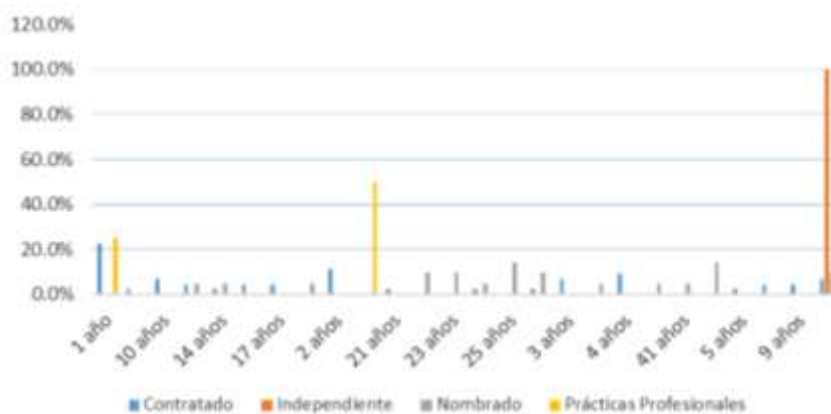


Figura 4. Relación del vínculo laboral con el tiempo de servicio del recurso humano

Que el recurso humano del turismo cajamarquino cuente con *estudios profesionales* es otro factor condicionante y dimensión de estudio en la presente investigación. El desempeño laboral y los aportes al desarrollo de una gestión efectiva en el sector turismo depende del grado de conociendo que se tenga del sector turismo (del enfoque fenomenológico y sistémico del turismo) así como de las competencias, habilidades y destrezas profesionales, tanto a nivel universitario (licenciatura) o a nivel técnico, pero que se enmarque dentro de la especialidad del turismo o afines a ella (Pérez, 2010). De la misma manera se debe pensar en el nivel de estudios que ha logrado conseguir, a través del tiempo, las personas que desarrollan actividades administrativas y de gestión del sector en cada oficina pública o privada del turismo. (Sánchez, 2015)

Para una gestión turística eficiente se requiere de personal de trabajo idóneo, es decir de personal que conozca el funcionamiento o expresión del fenómeno turístico y de los elementos sistémicos que lo componen ya que de esta manera habría mejores perspectivas de desarrollo de los impactos sociales, económicos y ambientales que genera. Ya la Ley General de Turismo del Perú en su capítulo VII hace mención al fomento de la calidad y de la educación turística, además en su artículo 3 hace mención que el desarrollo de una oferta turística, en la que se encuentra el trabajo de las organizaciones públicas y privadas del turismo, debe tener como base recursos humanos competentes e idóneos ya que así se podrá impulsar la descentralización, la consolidación de una oferta turística gerencial óptima y de calidad en el sector privado y público del turismo. (MINCETUR, 2009)

En el Informe Económico y Social: Región Cajamarca del Banco Central de Reserva del Perú (2007) se indica que en Cajamarca se requiere plantear un desarrollo turístico que convierta los recursos y atractivos en productos turísticos sostenibles, competitivos y con visión de mercado, para lo cual se sugiere realizar acciones como proyectos para la puesta en valor de recursos turísticos, creación de productos temáticos, generación de conciencia turística o capacitación y mejora de la calidad de los servicios, para lo cual es importante

la inserción de profesionales especialistas en turismo con visión de desarrollo progresivo así como con capacidad de convertir elementos del espacio geográfico en verdaderas oportunidades de progreso.

En ese sentido, se ha corroborado que la profesión que tiene los recursos humanos es diversa, es decir no todos se han profesionalizado, en el nivel académico de pregrado. Las profesiones universitarias identificadas son las carreras de administración turística (licenciatura en turismo, hotelería y/o gastronomía), la administración de empresas, arquitectura y contabilidad, en cuanto a las profesiones técnicas se identificó las carreras de guía profesional de turismo y secretariado ejecutivo.

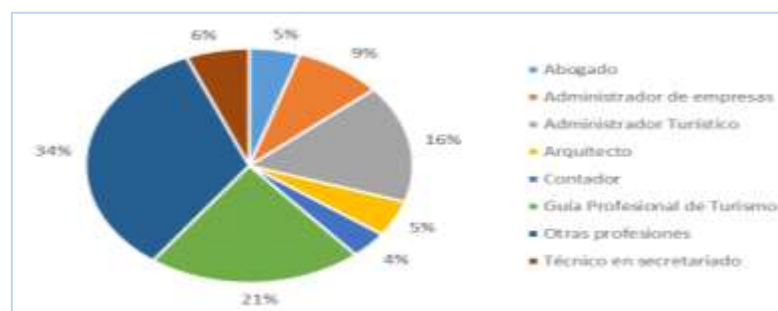


Figura 5. Profesión del recurso humano

La figura 5 confirma que existe un menor porcentaje de profesionales del turismo o de la administración turística laborando, tipo de profesionales idóneos que conocen sobre la dinámica de la actividad turística en general y sobre todo del distrito de Cajamarca, mientras que son varios los trabajadores de diferentes profesiones, algunos de ellos con nociones sobre temas turísticos pero que, en su mayoría, carecen de preparación académica por lo que sería un factor condicionante para el diseño, elaboración, ejecución y gestión de proyectos turísticos para la región y el distrito cajamarquino.

Como indica Bote (1988) parte del desequilibrio flagrante entre la importancia económica del turismo y el desarrollo integral de todo el sector radica, en entre otros factores, al poco entendimiento del funcionamiento sistémico del turismo por parte de los profesional que se le confiere en la Administración pública.

La figura 5 también expresa que el 34% del total encuestado mencionó que tienen “otro tipo de profesiones” que las requeridas. Entre las profesiones contenidas en este grupo son arqueología, comunicación social, psicología, educación, sociología y artes plásticas. Indudablemente son profesionales que tienen otros objetos de estudio de la realidad muy diferentes al turismo.

El segundo grupo importante en cantidad y porcentaje es el conformado por profesionales técnicos en Guiado Turístico (21%), profesión técnica caracterizada fundamentalmente porque su plan de estudios se enfoca en aspectos técnicos de lo aprendido, es decir, habilita a los estudiantes para realizar funciones específicas en el área operativa de la intermediación de servicio como la de transmitir información sistematizada sobre historia, geografía o manejo de grupos humanos; es una formación destinada a capacitar para un trabajo o una función específica.

El tercer grupo importante es del recurso humano cuya profesión está ligada a la actividad que realizan. Del total de encuestados, el 16% son profesionales de la administración turística (licenciatura en turismo, hotelería y/o gastronomía). De acuerdo al conocimiento generalizado que se tiene de una carrera profesional, estos profesionales del turismo reúnen condiciones o aspectos técnicos y tecnológicos pero el énfasis académico se relaciona más con el aspecto teórico o de investigación. Para Picazo (2013), las carreras de turismo (administración turística, hotelería y gastronomía) exigen un mayor sentido analítico y crítico, que englobe la totalidad del conocimiento disponible en el área específica de planificación y gestión turística. Estas profesiones turísticas están diseñadas para que sus egresados desempeñen cargos directivos.

En menor proporción, se presenta la participación laboral de profesionales en el campo de la abogacía (5%), en administración de empresas (9%), arquitectura (5%) y contabilidad (4%). Por ejemplo, solo en la Gerencia de Turismo, Cultura y Centro Histórico de la Municipalidad Provincial de Cajamarca se ha podido observar que la mayoría del personal que labora son docentes (25%), abogados (20%), guías (15%) y en otras profesiones en menor escala.

En la carrera técnica de secretariado ejecutivo hay un 6% del total del recurso humano, que no solo hace trabajo de tramitación documentaria sino también de toma de decisiones de gestión.

Como un aspecto favorable en el análisis de la profesionalidad en el sector turismo de Cajamarca es que existe un 37% de profesionales universitarios y técnicos cuyo campo de estudio es el turismo. Quizás sea favorable ya que tienen una visión holística del sector en la región.

El avance académico que el recurso humano presenta está referido a la obtención de un grado académico o la licenciatura (gráfico 06). Existe una mayor cantidad que tiene la licenciatura, y aunque no es necesariamente un grado académico, para efectos de la presente investigación se prefirió incluirla en el grupo de grados académicos. Existe un grupo importante de recurso humano laborando solo con el grado académico de bachiller, es decir el grado obtenido cuando egresaron de la universidad. En cuanto al grado de maestría solo un 7% lo tiene y nadie ha obtenido el grado de doctor o no han concluido sus estudios.

En el caso de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Cajamarca vienen trabajando personas de diferentes profesiones que a la vez presentan diferentes grados de estudios alcanzados. Los porcentajes también indican que son pocos los trabajadores que siguen estudiando o especializándose para lograr alcanzar nuevos grados académicos. Esto dificulta el desarrollo de las actividades y funciones que debe cumplir esta institución pública regional ya que al no comprender la dinámica del sector turismo genera un débil desenvolvimiento de las labores, dejando de lado el de ser competitivos en su vida profesional. Se observó que existe un grado de conformismo en este aspecto.

Es necesario resaltar que no se minimiza el trabajo del resto de profesionales, pero es importante que todos los trabajadores deben tener conocimiento o estudios en el área del turismo, de esa manera se lograría un óptimo desempeño en la planificación para la mejora de la actividad turística de la región.

El acceder a nuevos grados académicos hace referencia, básicamente, a un perfeccionamiento del nivel del conocimiento científico y de la especialidad en turismo (teórico-práctico) para contribuir al cambio de modelos o paradigmas en pro del desarrollo turístico.

Además de la obtención de un grado académico, es importante que el recurso humano se actualice en cuanto a su formación educativa pues así esta propenso al conocimiento actual y complementario que posibilite su mejor desempeño en las labores que tiene asignado. Por eso se les preguntó si viene llevando algún curso de actualización.

En Cajamarca, del 100% del recurso humano que vienen laborando en instituciones de turismo además de tener estudios universitarios y técnicos, solo el 38% indicó que realiza estudios complementarios o de especialización, entre los que también se puede incluir los de segunda especialización; y una mayoría (62%) no se están actualizando o re-profesionalizando. Ver figura 6.

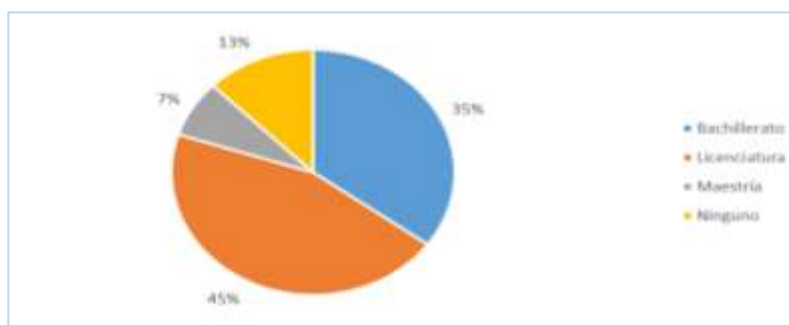


Figura 6. Grados académicos del recurso humano

Se aprecia que, en cuanto a grados académicos, un 6% y 3% vienen cursando estudios de postgrado en maestría y doctorado respectivamente, los programas que llevan son en administración de empresas y derecho. El 6% ha decidido empezar una segunda profesión en programas de estudios para adultos que universidades privadas locales como la Universidad Privada del Norte o Antonio Guillermo Urrelo ofrecen de manera presencial y existen casos de trabajadores que lo hacen en la modalidad a distancia en universidades como Señor de Sipán de Chiclayo. Lo anecdótico de esto es que trabajando en el sector turismo y con estudios de pregrado en otra profesión, han decidido estudiar su segunda profesión en otra área del conocimiento como psicología, ingeniería industrial y derecho; dejando de lado la posibilidad de una profesionalización que realmente permita la mejora del desempeño de sus labores en la institución donde están nombrados o contratados.

En relación a estudios de especialización que permiten la profundización de los conocimientos universitarios, tal es el caso de diplomados o programas de educación no formal o de cursos de estudio no conducente a la obtención de títulos ni grados académicos, pero que tengan como objetivo el actualizarse en temas específi-

cos del área de turismo. Los diplomados se organizan y dictan para satisfacer necesidades específicas de contextos tales como: social, nacional e internacional, pero no constituyen estudio de posgrado. En ese sentido, se consultó sobre cursos de diplomados direccionados o no a la temática del turismo. Es así que el 21% de trabajadores estudian un diplomado, de los cuales 11% lo hacen en temas del turismo, pero de manera semi-presencial en otras localidades, siendo la más importante la ciudad de Lima; y el 10% lleva un diplomado, pero en temas diferentes al turismo.

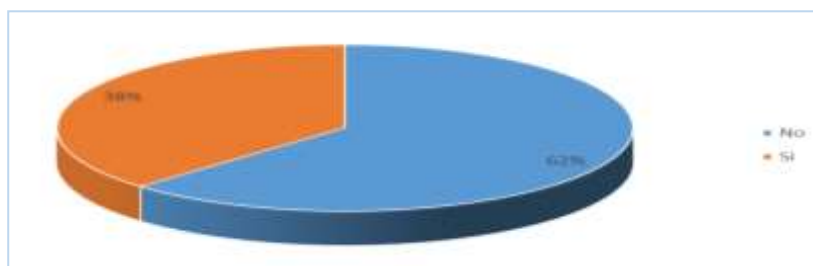


Figura N° 7: Actualización profesional del recurso humano

En la figura 7 se puede apreciar que existe un gran porcentaje (63%) de personas que no realizan ningún tipo de estudios de actualización profesional. De este número, el mayor porcentaje de los trabajadores tiene una edad avanzada que dificulta seguir especializándose y llevar talleres o cursos en relación a la actividad turística. También se puede apreciar que solo el 31% de trabajadores son personal joven, actualizado en la información académica, que entienden la necesidad actual del mercado laboral, con una perspectiva y motivación laboral positiva diferente al personal que tienen varios años laborando y con estabilidad laboral.

Para conocer qué recurso humano, en función a su vínculo laboral, es que decidió mejorar su profesionalización llevando algún tipo de estudio o actualización profesional es que se realiza la relación entre estas dos dimensiones. En la figura 8 se puede apreciar que los encuestados que dijeron que NO llevan cursos de actualización, el 28% de trabajadores tiene un vínculo laboral bajo la modalidad de contratado y el 16% lo tiene en la modalidad de nombrado. Estas dos modalidades de vínculo laboral son las que mejores condiciones permiten a los trabajadores públicos por la estabilidad laboral que origina, pero parece que no es suficiente para motivar la mejora de la calidad profesional en ellos.

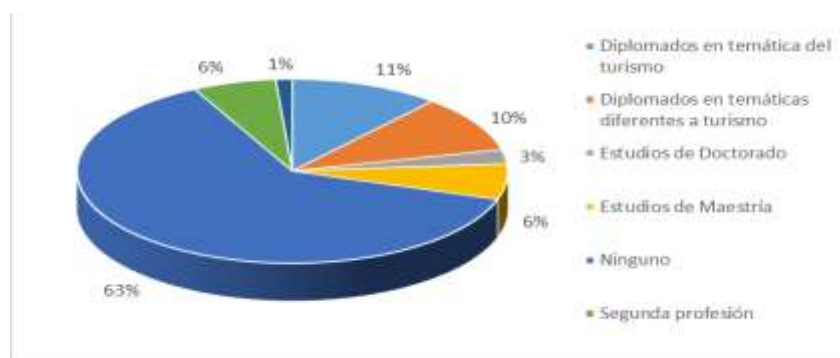


Figura N° 8: Tipo de Estudios de actualización profesional del recurso humano

Del grupo que respondió que sí lleva cursos de actualización, el 16% corresponde a trabajadores con vínculo laboral con modalidad de contratado y el 8% por aquellos que se consideraron como independientes.

3.2 Recursos materiales y económicos

La planificación y gestión turística implica reducir incertidumbres y oponerse a la gestión rutinaria. La tarea de planificación debe incorporar, también, consideraciones de implementación de recursos materiales, económicos y/o logísticos que permitan conseguir lo planificado.

El Banco Central de Reserva del Perú (2007) indica que para el cumplimiento de los objetivos y actividades programadas en una gestión institucional es importante que ésta cuente con una serie de recursos materiales y

económicos que posibiliten la consecución y éxitos de las acciones o de los proyectos formulados. El Gobierno Regional de Cajamarca a través de la Gerencia de Desarrollo Económico - Unidad Formuladora y en coordinación con DIRCETUR Cajamarca, vienen impulsando la elaboración de Proyectos de Inversión Pública en el marco del SNIP, para construir o mejorar diferentes recursos turísticos; cada uno de ellos se encuentran en diferente etapa del Proceso de Inversión Pública, esto permitirá brindar un buen servicio al visitante y mejorar la oferta turística de la Región Cajamarca.

Como parte de las dimensiones de estudio de esta investigación, se recogió información sobre los recursos materiales y del presupuesto que disponen. Según la directora de la DIRCETUR, Fiorella Rodríguez Espinoza “el presupuesto es de S/ 700 000.00 soles aproximadamente incluidos pagos al personal. El Ministerio de Cultura, cubren los gastos de agua y luz, además el mantenimiento”.

Julio Palacios menciona “como DIRCETUR recibe aproximadamente un presupuesto de S/ 260 000.00 soles al año para bienes y servicios; que se usa para pagar luz, agua, teléfono (servicios) y la compra de algún material de escritorio y algunos viajes que tiene que hacer la dirección, la alta dirección o a veces el director de turismo pero no tenemos, digamos, un presupuesto que digan que es para la dirección de turismo, esta es para la dirección de artesanía, este es para la dirección de comercio; no hay, trabajamos con una bolsa como dirección regional.

Según los comentarios de los directivos, se puede afirmar que no todos los funcionarios conocen con precisión cuánto es el presupuesto que se le asigna a la dirección. En lo que sí coinciden es que el presupuesto es asignado para toda la organización y luego es repartido a cada área según las necesidades que tengan.

En cuanto al monto presupuestal dado por la directora se podría decir que es considerablemente alto para que se pueda implementar acciones de proyectos relacionados en la mejora del sector turismo en Cajamarca como la mejora de accesos a recursos y atractivos turísticos o a la concientización turística del poblador cajamarquino.

Fiorella Rodríguez indica: “la DIRCETUR no tiene un local propio, este le pertenece al Ministerio de Cultura. Se tiene tres oficinas ubicadas en Chota que se paga alquiler, la oficina de Jaén se encuentra dentro de las oficinas de la gerencia subregional, oficina de San Ignacio que se encuentra en la Agencia Agraria. Por estas dos oficinas no se paga ningún alquiler, solo se apoya en el mantenimiento”.

Los ambientes donde laboran no son los adecuados para el buen desempeño de sus funciones, los ambientes donde funciona el área de Turismo miden aproximadamente 8.5m * 4.5m y los demás ambientes tienen un área de 4.5m * 4.5m. En cada ambiente se encuentra varios escritorios cada uno con su propio equipo de cómputo.

La Gerencia de Turismo, Cultura y Centro Histórico de la Municipalidad Provincial de Cajamarca cuenta con un presupuesto asignado por año, el cual es distribuido a cada subgerencia.

El Gerente, Alexander Céspedes Cáceres menciona que “cada subgerencia maneja 150 mil soles, la subgerencia de Centro Histórico casi 200 mil soles y... la gerencia en sí tenemos asignado 465 mil soles”.

En cuanto al presupuesto se puede decir que la gerencia cuenta con un monto considerable para poder realizar y desarrollar las actividades competentes, pero a la vez consideran que no es suficiente ya que como se pudo constatar con la entrevista se buscan diversos auspicios a empresas mineras, empresas móviles, centros comerciales para poder realizar algunas actividades en pro de la cultura; sin embargo, a través de la investigación, se determinó que el presupuesto asignado a la gerencia es de S/. 815,123.00 (Según la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Cajamarca), por lo que se puede decir que la gerencia de Turismo, Cultura y Centro Histórico no tiene capacidad de gasto, ya que no utilizan todo el monto asignado sino **sólo** una fracción que representaría el 10%; sin embargo, piden auspicios pues dicen que no cuentan con el recurso monetario suficiente, lo que hace suponer que las autoridades no plantean proyectos ni actividades suficientes en pro del buen desarrollo y gestión del turismo.

Céspedes menciona, además: “En cuanto a instalaciones y equipos, cada subgerencia o cada área tiene sus propios equipos, acá se utilizan máquinas, computadoras, impresoras, fotocopadoras y el uso de internet que ya tiene por parte del área de informática consultada”.

Respecto a instalaciones y equipos, se puede indicar que son deficientes pues, si bien el gerente menciona que cada trabajador cuenta con equipos necesarios, se pudo observar que no es así, ya que trabajan al menos dos personas por escritorio, además según la información dada por el subgerente de Cultura, los equipos que se encuentra en esta subgerencia son de su propiedad mas no fueron dados por la gerencia, asimismo todo esto puede sustentarse pues, según las encuestas realizadas los datos obtenidos son los siguientes: se determina que el 36% cuenta con escritorio propio, el 30% con equipo de cómputo y sólo el 5% dispone de caja chi-

ca, esto hace evidente que no todos cuentan con los respectivos equipos para el desempeño de sus labores en la institución.

Respecto al mobiliario y equipo es deficiente, especialmente en la oficina de la subgerencia de Cultura, ya que como mencionó el subgerente el señor Ricardo Boyd, la mayoría de los equipos son de su propiedad, y no todos los trabajadores de allí cuentan con su propio escritorio y demás implementos. Todo esto obviamente va a traer consigo un efecto negativo, pues el personal al no contar con sus respectivos equipos y/o mobiliarios, no podrá desarrollar sus actividades habituales de manera correcta y por ende esto generaría a su vez una deficiente gestión.

En cuanto a las asociaciones de empresas turísticas de Cajamarca, es decir del sector privado, el presidente de CARETUR-Cajamarca, Sr. Sergio Cáceres menciona “CARETUR es una institución sin fines de lucro y solo existe por nombre mas no tiene infraestructura o un local propio”.

La CARETUR- Cajamarca está dirigida por una junta directiva que es elegida democráticamente por todos los asociados (empresarios turísticos) y se realiza cada dos años.

En cuanto a un presupuesto que ellos manejen, el presidente de CARETUR-Cajamarca, Sr. Sergio Cáceres indica que “Nosotros mismos nos autofinanciamos a través de los aportes de los socios o de las utilidades de las actividades que realizamos”.

Por ser un CARETUR gremio privado, son los mismos asociados los que aportan económicamente para solventar las acciones que ellos planifican. La cuota mensual es de S/ 300 soles y, de acuerdo a las palabras del presidente, tienen un total de 51 empresas afiliadas.

Por otra parte, la administradora del hotel Cajamarca, Rosa Becerra menciona que “CARETUR carece de recursos materiales; por lo que la junta directiva hace un plan de trabajo, a través de ello desarrollan sus actividades. Sin embargo, no disponen con un fondo establecido para su trabajo, el presupuesto para alguna actividad se lleva a cabo a través de cuotas de algunas empresas o a través de gestiones que hace la junta directiva debido a que ellos como gremio no cuentan con ningún fondo. Lo que dificulta realizar sus actividades”.

Otro gremio es la Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines o conocida por sus siglas como AHORA. Esta asociación privada es liderada, en Cajamarca, por el licenciado Ever Marín. Durante la entrevista, el Sr. Marín indicó que su junta directiva está conformada por cinco miembros, de los cuales solo dio a conocer el nombre de tres de ellos, ya que no recordaba con exactitud cómo se llamaba los dos restantes.

El comentario del Sr. Marín es lamentable ya que demuestra que es una organización que no viene funcionando de manera correcta o no existe capacidad de liderazgo dentro de la misma junta directiva. Entre los profesionales que forman esta junta directiva están el Sr. Julio Mato Bueno de profesión administrador y ocupa el cargo de vicepresidente, el Sr. Carlos Díaz de profesión veterinario y del Sr. Francisco Cueva de profesión transportista. Como ya se analizó en el ítem de Recursos Humanos de esta investigación, muchas de las personas que dirigen y gestionan el turismo no tienen una formación académico – técnica. Los datos evidencian que la junta directiva actual; de todos ellos, ninguno tiene una especialización en gestión turística, lo que nos hace deducir que, en AHORA, el recurso humano no es el especializado y afirma la variable de la hipótesis (falta de recursos humanos especializados).

El presidente de AHORA-Cajamarca dijo que “El único presupuesto con el que cuenta son aportes de cada socio dando una cuota mensual de 50 soles por persona aproximadamente, sin estar obligados a brindar esta cuota; además, de no contar con apoyo del estado”.

Esta afirmación permite comprender porque la organización AHORA-Cajamarca no cuenta con una oficina institucional, ni con colaboradores o recurso humano especializado para la gestión, sino solo con una junta directiva quien se encarga de informar a todos los asociados acerca de los acuerdos que se toman en cada reunión. Señor Ever Marín “... nosotros somos un gremio, por ello no tenemos, un presupuesto asignado para nuestras actividades, además solo somos una junta directiva quienes realizamos actividades, además de gestiones que hacemos, no contamos con un local institucional, gestionamos para que nos presten locales para reuniones o actividades de mayor magnitud”.

De las palabras de los presidentes de la Cámara Regional de Turismo y de la Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines, el problema de la agremiación privada en Cajamarca es que no hay una concientización gremial, para poder aportar con lo que fuese necesario para el desarrollo de sus actividades, como de un evento por ejemplo; por lo que muchas veces deben tocar las puertas de diferentes empresas o instituciones públicas, como la Universidad Nacional de Cajamarca, todo a base de gestión, nada es dinero propio.

En cuanto a la *estructura organizacional*, La gerencia de Turismo, Cultura y Centro Histórico tiene tres subgerencias: la subgerencia de Turismo, la subgerencia del Centro Histórico y la subgerencia de Cultura. Cada subgerencia tiene un profesional a su cargo, la subgerencia de Turismo está a cargo de la Arquitecta Edita Bazán, la subgerencia de Centro Histórico a cargo de la Arquitecta Marta Ruiz y la subgerencia de Cultura que es el Doctor Ricardo Boyd.

La Cámara Regional de Turismo está integrada por más de cincuenta Empresas Cajamarquinas. Es dirigida por una junta directiva y realiza reuniones de trabajo cada dos meses. Acerca de la Organización, el Sr. Sergio Cáceres indica: *“La cámara está integrada por más de cincuenta agremiados los cuales eligen cada dos años una junta presidencial y en estos dos últimos periodos los he ganado yo a través de elecciones democráticas”*.

Segundo Cabrera, Director de Medio Ambiente y Artesanía de la CARETUR manifiesta no conocer los cargos desempeñados por sus homólogos, demuestra básicamente la no coordinación interna de la junta directiva. Este dato nos permite afirmar que CARETUR es actualmente una organización poco seria, demostrando falta de gestión para coordinar a nivel local asimismo entre sus agremiados y equipo de trabajo.

En la Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines (AHORA) la junta directiva es seleccionada cada dos años por voto de todos los socios que pertenecen a ella listas de 6 miembros. El requisito básico para formar parte de la asociación AHORA es formar parte de alguna empresa de alojamiento, restauración y esparcimiento o afines.

Como última dimensión de estudio se investigó sobre la selección de recursos humanos, si es propia o subcontratada. En este aspecto la Directora de DIRCETUR-Cajamarca, Fiorela Rodríguez indica que *“Nosotros no evaluamos ni seleccionamos al personal eso lo hace directamente la Oficina de Recursos Humanos a través de las diferentes convocatorias y determinaciones que realizan para contratar al personal”*.

La DIRCETUR siempre obtiene recursos humanos (estudiantes practicantes), financieros, materiales y técnicos para apoyar las acciones y prácticas organizacionales. Por ejemplo, solicita apoyo al sector cultura para el préstamo de ambientes o espacios para realizar diferentes actividades como el de Concurso de Pintura “José Sabogal” que se celebra cada año y que convoca a una gran cantidad de artistas de la pintura rápida; además asegura la disponibilidad de recursos materiales y económicos asignados que favorezcan el desarrollo de la gestión de la organización.

La deficiente comunicación del personal de la gerencia municipal traerá consigo un efecto negativo, ya que propiciará un ambiente de trabajo inestable, en muchos casos pudiendo generar retrasos en los proyectos que se quieran poner en marcha, asimismo habrá una mala gestión pues si no se trabaja y/o coordina de manera conjunta no se obtendrán resultados óptimos.

4. CONCLUSIONES

La planificación y gestión de la actividad turística en el distrito de Cajamarca sí presenta factores que vienen condicionando el trabajo de la superestructura turística incidiendo en el desarrollo de la actividad turística en el distrito de Cajamarca. Uno de los factores está dado por recursos humanos laborando en el sector donde el 16% son profesionales con titulación en turismo mientras una mayoría con el 34% tiene otras profesiones. Otro factor determinante es el económico - material; la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Cajamarca recibe aproximadamente un presupuesto de S/ 260 000.00 soles al año que se usa principalmente para pagar servicios básicos y para la compra de algunos materiales o viáticos de representación, así mismo el sector privado o gremial presenta una carencia de recursos materiales idóneos para una gestión efectiva

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Banco Central de Reserva del Perú. 2007. Informe Económico y Social: Región Cajamarca. s/n pp.
- Bote, V. 1988. Turismo en el espacio rural. Rehabilitación del patrimonio sociocultural y de la economía local. Editorial Popular. Madrid. 65 pp.
- Fernández, L. 1985. Introducción a la teoría y técnica del turismo. Alianza Editorial. Madrid, España. 72 pp.
- Jafari, J. 2005. El turismo como disciplina científica. Revistas científicas complutenses Política y Sociedad 42:39-56.
- Madrid, F. 2015. La sostenibilidad en la política turística mexicana. PASOS Revista de turismo y patrimonio cultural 13: 1301-1313.

- Mendoza, A. 2006. Facilitación para el desarrollo de planes provinciales Cajamarca: Diagnóstico. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo en coordinación con Agencia Española de Cooperación Internacional. Perú. 23 pp.
- MINCETUR. 2009. Ley General de Turismo del Perú Número 29408. Perú.
- MINCETUR. 2014. Conceptos básicos para la gestión de destinos turísticos. Swisscontac, Fundación Suiza de Cooperación para el Desarrollo Técnico. Perú. s/n pp.
- Molina, S. 1986. Planificación del turismo. Editorial Nuevo tiempo libre. Ciudad de México, México. 45 pp.
- Osorio, M. 2016. Calidad científica y editorial, temáticas e indicadores bibliométricos. Revista estudios y perspectivas en turismo. 25: 539-557
- Pérez, S. 2010. El valor estratégico del turismo rural como alternativa sostenible de desarrollo territorial rural. Agronomía Colombiana 28: 507-513
- Picazo, P.; Moreno, S. 2013. Difusión de la investigación científica en turismo. El caso de México. Revista El Periplo Sustentable, 24: 7-40
- Sánchez, J. 2005. Reseña de planificación turística de los espacios regionales en España. Revista de estudios regionales 73:191-192.