

Propuesta de un modelo de gestión orientado al desarrollo sostenible del turismo en la provincia de Santa Cruz región de Cajamarca, 2009

Proposal for a management-oriented sustainable development of tourism in the province of Santa Cruz region of Cajamarca, 2009

ESPINO VARGAS, Pedro¹; JURADO FERNÁNDEZ, Cristian²

RESUMEN

El presente trabajo de investigación propone un modelo de gestión que generará una mejora del desarrollo sostenible en el área de turismo de la zona geográfica en estudio, creando un valor agregado en la misma; favoreciendo económica y socialmente a la comunidad involucrada y por ende al país. Existe una gran cantidad de instituciones que se encuentran involucradas en la toma de decisiones de temas relacionados con el turismo, lo cual permite mejorar la eficiencia de la organización y administración del sector por parte del Estado. Por otro lado existe una falta de recursos legales para la protección del patrimonio cultural y natural inhiben el desarrollo sostenible a lo largo del tiempo. El estudio se encuentra bajo la modalidad de investigación, y el procedimiento para la recopilación de información se realizó a través de un instrumento denominado Inventario Turístico, así como encuestas y observaciones, citas bibliográficas, revistas en el área, libros, manuales y trabajos de grados entre otros. Este estudio permitirá obtener una visión global de cómo un modelo de gestión puede cambiar la gestión turística en una determinada área geográfica, logrando un buen desarrollo sostenible para mejora de la provincia y por ende de la región a la cual pertenece.

Palabras clave: modelo de gestión, desarrollo sostenible

ABSTRACT

This research work proposes a management model that generates an improvement of sustainable development in the tourism area of the geographical area under study, generating added value in it and promote economically and socially to the community involved and the country. There are a lot of institutions that are involved in decision-making issues related to tourism, which allows improving the efficiency of the organization and administration of the sector by the country. In other hand there is a lack of legal remedies for protection of cultural and natural heritage inhibit sustainable development over time. The study is in the form of research, and the procedure for data collection was performed using an instrument called Inventory tourists as well as surveys and observations, citations, journals in the area, books, manuals and work degrees among others. This study will give an overview of how a management model may change the management of tourism in a particular geographic area, achieving a good sustainable development to improve the province and therefore the region to which it belongs

Key words: management model, sustainable development

¹Doctor en Economía y Desarrollo Industrial por la Universidad Nacional de Trujillo; Doctor en Gestión Universitaria por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, Maestría en Administración de Negocios, Licenciado en Administración; Director de la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán.; Docente en: el Doctorado en Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Cajamarca y en las maestrías de la Universidad Nacional de Tumbes, Universidad Santiago Antúnez de Mayolo de Huaraz, Universidad Cesar Vallejo de Chiclayo, entre otras. Docente Investigador Acreditado por CACECA (México); Director Revista Científica HATUN RUNA y autor del Libro Posicionamiento, en el corazón del cliente. (pedroespinovargas@gmail.com)

²Licenciado en Educación, Segunda Especialidad en Informática Educativa. Maestro en Tecnologías de la Información y Comunicación. Maestro en Psicopedagogía Cognitiva. Candidato a Doctor en Gestión Universitaria por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Docente de postgrado en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Universidad Nacional de Cajamarca, Universidad de Cesar Vallejo entre otras. Docente e Investigador en la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán de Chiclayo. (crisjufer2@gmail.com)

INTRODUCCIÓN

El índice de crecimiento económico en el turismo en los últimos tiempos es un factor sobresaliente. Los adelantos en este rubro no se han circunscrito sólo a números que indican un dinamismo de cientos de millones de dólares anualmente, sino que también las ideas y las propuestas en este campo han evolucionado, dando lugar a la incorporación de nuevos elementos como recursos turísticos. Es así que la naturaleza se ha transformado en los últimos años en un atractivo atrayente para un gran bloque de personas que orientan sus actividades al turismo. De igual manera, la preocupación por conservar los atractivos naturales y reducir los impactos que genera el turismo ha pasado a ser tema principal en los estudios, las investigaciones y las opciones de viaje.¹

El presente trabajo de investigación denominado: Propuesta de un Modelo de Gestión Orientado al Desarrollo Sostenible del Turismo en la Provincia de Santa Cruz región de Cajamarca, 2009; surge en función de los siguientes problemas:

- No se tiene un debido enfoque centrado en la educación que debe de estar dirigida hacia el desarrollo de la cultura turística y hacia la conservación de los restos históricos y naturales, por parte de los pobladores de la zona con la finalidad de cuidar su valor.
- La escasa o casi nula falta de información de los pobladores acerca del potencial turístico y la importancia que subyace en este factor en el desarrollo sostenible de la provincia de Santa Cruz.
- No se cuenta con una oficina de información turística en la Municipalidad de Santa Cruz; que brinde servicios de asesoramiento al turista.
- Falta de infraestructura en relación al hospedaje y servicios de restaurantes y comidas, donde no se encuentra una atención esmerada y de calidad; no existe una logística que permita al turista enlazar una ruta o alternativa turística.
- Ausencia de servicios básicos e infraestructura (como servicios higiénicos, paradores o miradores para observar las formaciones rocosas y el paisaje, y lugares de descanso).
- Existen daños al patrimonio, como tallas en el acueducto o pintas en las rocas, esto debido a la falta de cultura. Este hecho trae como consecuencia que los restos históricos y naturales no reflejen su importancia histórica.
- No existe publicación descriptiva e histórica de los lugares turísticos de la provincia de Santa Cruz. No existen vías adecuadas para el desplazamiento de los turistas, en especial el corredor turístico Chiclayo – Santa Cruz – Cajamarca.
- No se tiene en cuenta la relación entre el turismo y el agro (agroturismo).

- No se difunden las manifestaciones culturales propias de la zona, ligadas a su música, literatura, costumbres, platos típicos, danzas, celebraciones religiosas y fiestas patronales, gastronomía y artesanía.

De todo lo anteriormente detallado hemos centrado nuestra investigación en la siguiente pregunta: ¿Qué características deberá desarrollar una propuesta de un Modelo de Gestión orientado al Desarrollo Sostenible del turismo en la provincia de Santa Cruz región de Cajamarca, 2009? Pregunta que responde al objetivo general de nuestra investigación el cual es diseñar una propuesta de un Modelo de Gestión orientado al desarrollo sostenible del turismo en la provincia de Santa Cruz.

La presente investigación es significativa en razón que el papel del turismo es uno de los principales factores de desarrollo y crecimiento para una nación. Gestionar el turismo en una de las líneas primordiales para el estado peruano. La región Cajamarca; es una zona con un amplio vasto de recursos turísticos; que se pueden observar en sus diferentes provincias que la componen. Dentro de estas provincias que mencionamos hemos considerado con especial esmero la provincia de Santa Cruz; por ser un destino turístico de la Macro región norte de nuestro país; en esta localidad se concentran las diversas manifestaciones culturales del pueblo que la conforma; así mismo podemos encontrar variados puntos que pueden ser desarrollados como destinos turísticos dentro de esta zona.²

Este proyecto nace con la finalidad de crear un modelo de gestión turística el cual permitirá establecer lineamientos y estrategias para abordar con éxito la demanda actual del turismo en la zona en la que hacemos referencia, en el marco de los principios de turismo sustentable, como son: la protección del medio ambiente, la preservación de las tradiciones de los pueblos, el paisaje, las costumbres, la identidad, y el legado histórico; todos estos elementos forman parte de nuestro patrimonio turístico nacional.³

Por otro lado el presente trabajo busca proponer estrategias de capacitación y fomentar la conciencia turística, ya que el Modelo de Gestión⁴ que se elaborará tendrá en cuenta la propuesta de dichas parámetros; los cuales tendrán que aplicar los administradores y trabajadores de las empresas de servicios turísticos, con la finalidad de mejorar el recurso humano, logrando con ello prestadores de servicios turísticos con el nivel de competencia que el sector requiere.

Por último, nuestra investigación se justifica ya que el conocimiento científico es una herramienta eficaz para la gestión del uso turístico⁵. En este sentido, conocer las características ambientales del territorio, su fragilidad ecológica, la oferta de recursos naturales y culturales, así como poseer información sobre afluencia, distribución,

expectativas y perfil de los visitantes son parámetros imprescindibles para la gestión turística sostenible.

Para cubrir los objetivos presentados, la tesis adopta un enfoque interdisciplinar que combina métodos cualitativos y cuantitativos, y se divide en tres partes principales. La primera parte es teórica-analítica y tiene como finalidad describir y discutir el concepto de modelo de gestión turística sostenible y su aplicabilidad en las políticas de turismo actuales. La segunda parte, empírica-analítica, pretende investigar la interpretación del

concepto y su aplicación práctica por parte de los actores turísticos mediante diferentes instrumentos (encuestas, entrevistas y fichas de observación). La tercera parte, interpretativa, tiene como finalidad la discusión de los resultados empíricos obtenidos en la segunda parte y la realización de propuestas para la gestión administrativa del turismo sostenible. Para el análisis teórico de los conceptos estudiados se revisará la bibliografía especializada y las publicaciones y páginas de internet relevantes en relación con la temática.

MATERIAL Y MÉTODOS

El nivel de investigación que se ha desarrollado en el presente estudio es de tipo descriptivo – explicativo⁶. Descriptivo porque mediante la aplicación de instrumentos hemos diagnosticado y analizado hechos observados en la realidad; del distrito de Santa Cruz, región de Cajamarca; con la finalidad de medirlos independientemente para así describir lo que se investiga; a su vez esta estrategia nos ha permitido responder las causas del porque ocurren los fenómenos o hechos que nos encontramos investigando y las condiciones bajo las cuales se dan. Explicativo ya que a la par de la descripción de los hechos, hemos interpretado y analizado y información recabada; orientándonos porqué se suceden los hechos; y como éstos afectan a la provincia de Santa Cruz que nos encontramos analizando.

La investigación que se ha realizado es de cohorte no experimental, pues a partir de la definición de Hernández, Fernández y Baptista (2003), la cual puntualiza que es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Para ser una experimental se necesitaría tiempo para poder

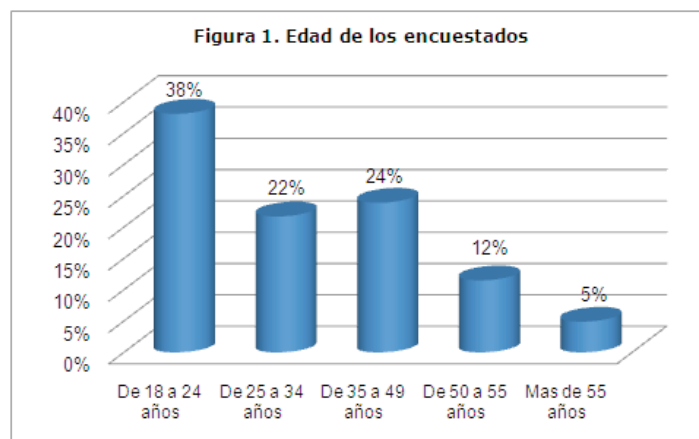
alterar o manejar las variables para observar un comportamiento determinado. La investigación al mismo tiempo es transeccional, ya que, se ha realizado en un tiempo determinado, esto como lo marcan Fernández, Hernández y Baptista, 2003, "los diseños transeccionales realizan observaciones en un momento único en el tiempo".

La provincia de Santa Cruz según los datos del censo realizado en el 2005; se cuenta con una población de 44,211 habitantes. Para nuestro estudio hemos considerado a viajeros que llegan continuamente a la capital de la provincia; ya que es el punto de confluencia para visitar los otros destinos turísticos de la provincia; por tanto para nuestro estudio se han tomado a un total de 226 personas entre hombres y mujeres de acuerdo a la muestra establecida; ya que de acuerdo a nuestras primeras pesquisas habíamos estimado en base a la información brindada por las agencias de transporte un promedio de 2500 personas que se desplazan a esta provincia. En base a ese dato hemos procedido a establecer la referida muestra.

RESULTADOS

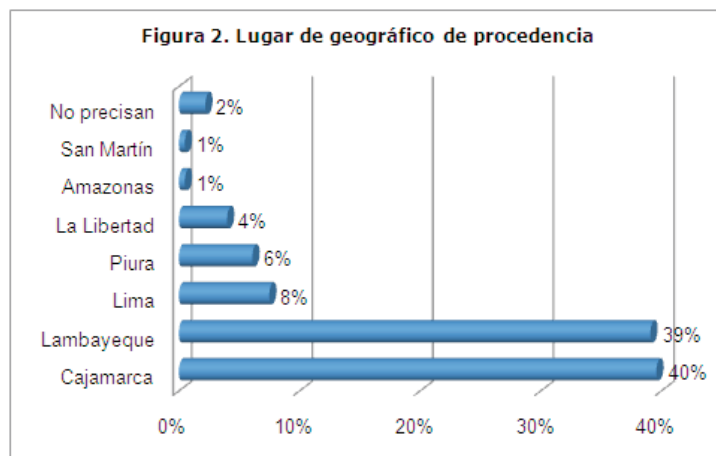
Se hizo la descripción e interpretación de los resultados estadísticos del primer instrumento aplicado que fue dirigido con el objetivo de diagnosticar el nivel de promoción turística que se desarrolla en la provincia de Santa Cruz; es así que se ha considerado un apartado de datos generales donde se ha recogido en un primer momento la

edad de los encuestados resultando que el 38% tienen edades entre 18 y 24 años; el 22% edades entre 25 a 34 años; el 24% entre 35 a 49 años; el 12% entre 50 a 55 años y el 5% restante de 55 años a más; tal como se observa en la siguiente gráfica. (Figura 1).



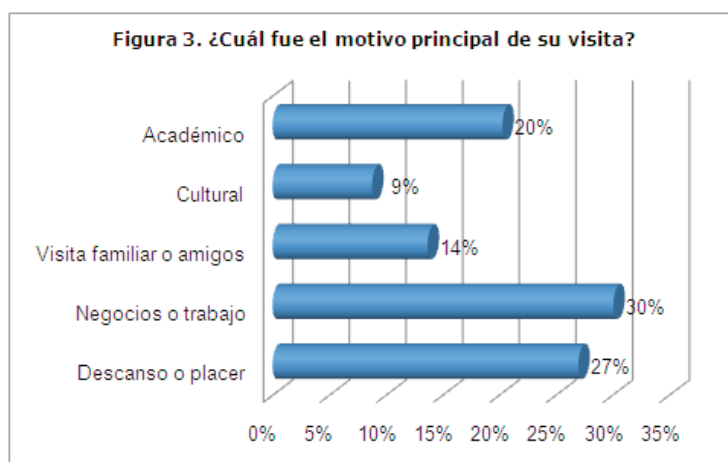
La localidad geográfica de procedencia también es otro de los factores analizados en esta parte de la información resultando que el 40% de quienes visitan Santa Cruz son de la región de Cajamarca; (Chota, Cutervo; Catache, Bambamarca, Cumbil; Jaén, Mitopampa, Sausamapa entre otras localidades); un 39% pertenecen a la región

Lambayeque (Chiclayo, Ferreñafe, Pimentel, Tumbán, Pucala, Patapo y Lambayeque); un 8% llegan de Lima; un 6% de Piura; un 4% de La Libertad; un 1% de Amazonas; otro 1% de San Martín y el 2% restante no precisa respuesta. (Figura 2).



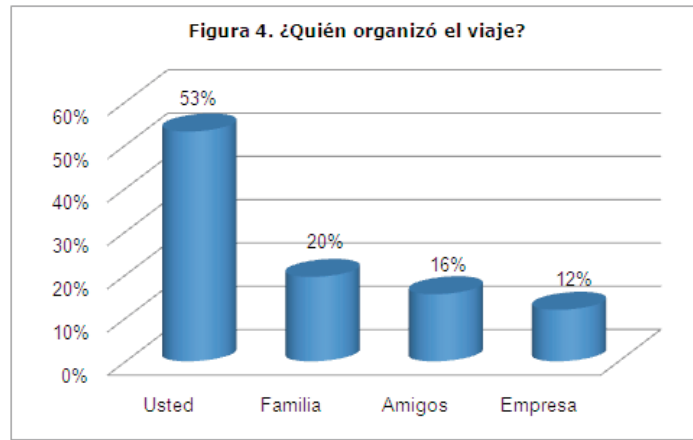
Otra de las preguntas fue ¿Cuál fue el motivo principal de su visita? Respondiendo de la siguiente manera: el 27% manifestó que visita la zona por descanso o placer; el 30% afirma que por negocios

o trabajo; el 14% manifiesta que visita la zona por visitar a familiares y amigos; el 9% lo hace por motivos culturales; y el 20% restante por razones académicas. (Figura 3).



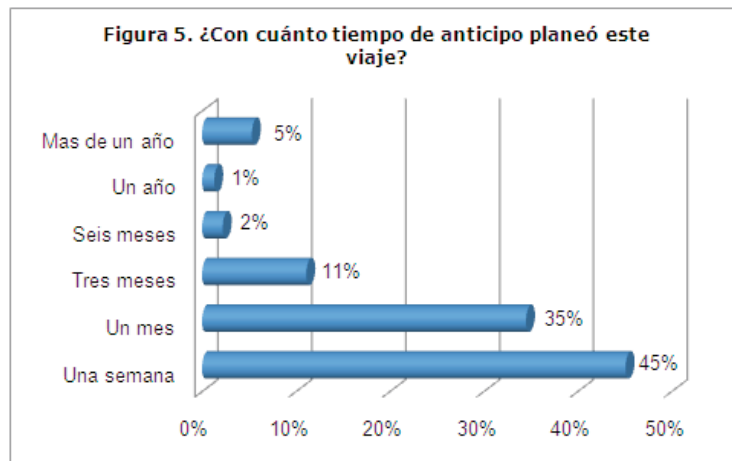
Del mismo modo se preguntó ¿Quién organizó el viaje? Resultando que el 53% planificaron ellos mismos su viaje; mientras que el 20% da como

respuesta la familia; el 16% responde que sus amigos; y el 12% restante nos dice que la empresa para la cual laboran. (Figura 4).



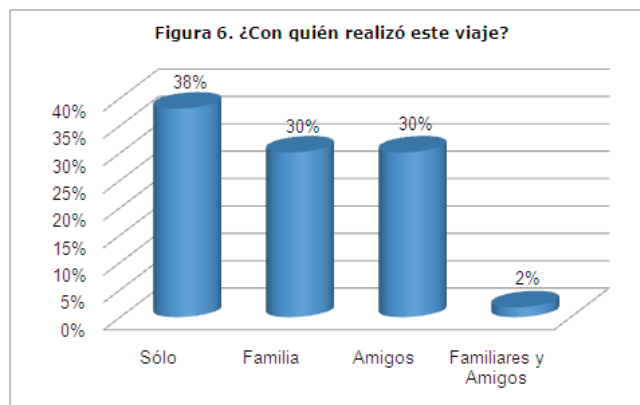
Así mismo se indagó ¿Con cuánto tiempo de anticipo planeo este viaje? Respondiendo mayoritariamente el 45% que con una semana de anticipación; el 35% desde hace un mes; el 11%

desde hace tres meses; el 2% desde hace seis meses; un 1% desde hace un año; y por último el 5% nos dice que hace más de un año. (Figura 5).



También se preguntó ¿Con quién realizó este viaje? Obteniéndose que el 38% responde que sólo; el

30% nos dice con la familia; otro 30% con amigos y el 2% restante con familiares y amigos. (Figura 6).



En relación con la pregunta anterior se preguntó ¿Cuántas personas forman su grupo de viaje, incluyéndose usted?; interrogante en la cual se han tenido diversas respuestas de acuerdo al

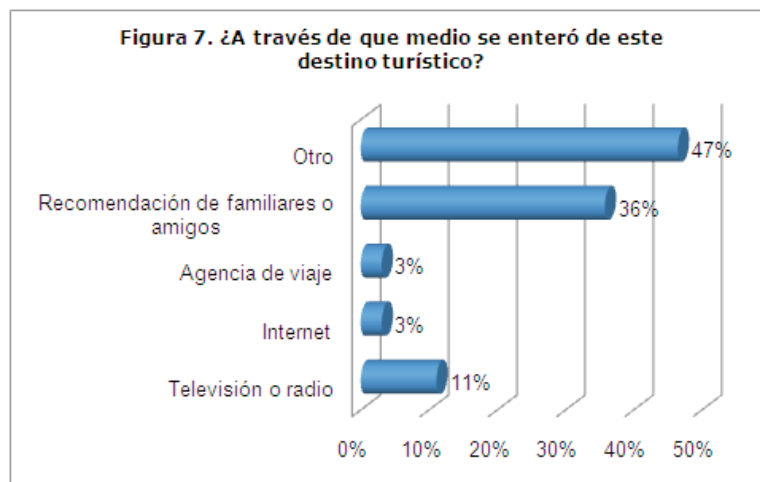
procesamiento estadístico nos señala que hay un promedio de casi cinco personas que viajan juntas; tal como se muestran los resultados en la tabla siguiente. (Tabla 1)

Tabla 1: Estadígrafos de tendencia central respecto al número de personas que viajan por grupo a la localidad de Santa Cruz.

Media	4,73
Mediana	2
Moda	1
Rango	25
Mínimo	1
Máximo	26

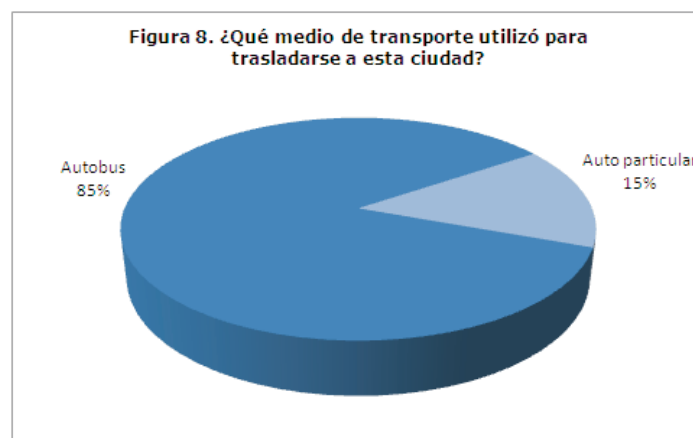
Además se preguntó ¿A través de que medio se enteró de este destino turístico? El 11% de los encuestados señala que por la televisión o radio; el 3% por internet; otro 3% por medio de una agencia

de viaje; el 36% señala que entero por recomendaciones de familiares o amigos; y el 47% restante no especifica ninguna respuesta y señala otro. (Figura 7).



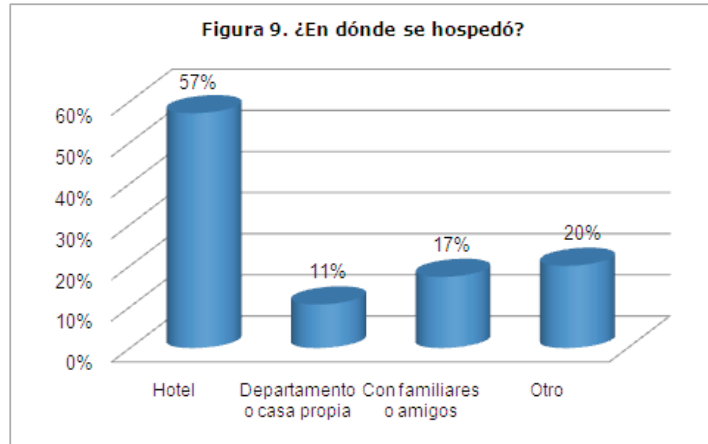
Otra de las preguntas formuladas fue: ¿Qué medio de transporte utilizó para trasladarse a la ciudad? El 15% señala que hizo uso de movilidad particular; y

el 85% restante señala que usó el transporte de agencias de viaje. (Figura 8).



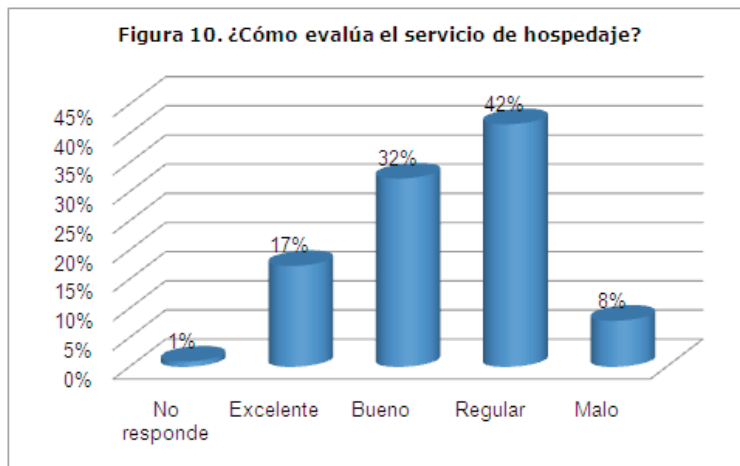
También se preguntó ¿En dónde se hospedó? El 57% responde que en un hotel; mientras un 11% nos dice que en un departamento o casa propia; el

17% manifestó que con familiares o amigos; y el 20% restante señala que otro. (Figura 9).



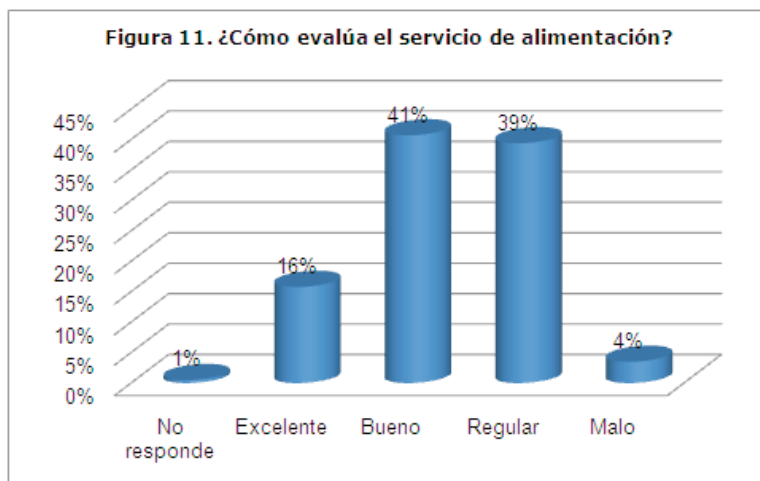
Otra de las interrogantes fue: ¿Cómo evalúa el servicio de hospedaje? Un 8% responde que los hospedajes son malos en relación al servicio que brindan; el 42% señala que son regulares; el 32%

nos dice que son buenos que dan un buen servicio; el 17% considera que son excelentes desde su percepción; y un 1% restante no responde a la pregunta. (Figura 10).



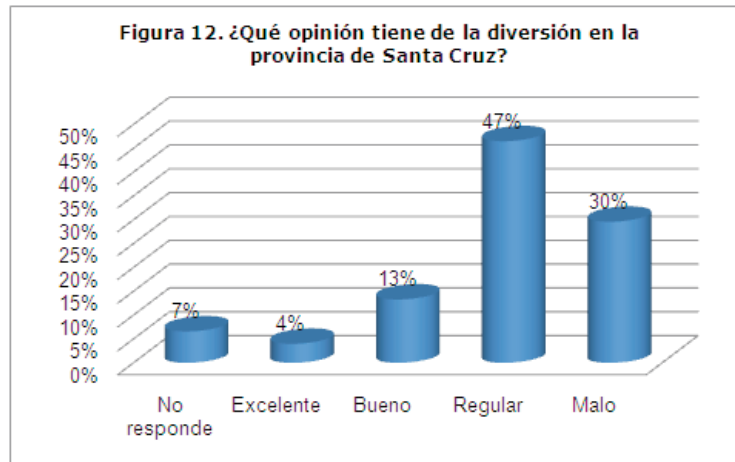
Otro de los servicios del cual se ha pedido la percepción fue la alimentación resultando que el 4% señala que es de mala calidad la comida que se vende; mientras que para un 38% es regular; el

41% considera que es buena; un 16% opina que es excelente; y el 1% restante no responde (Figura 11).



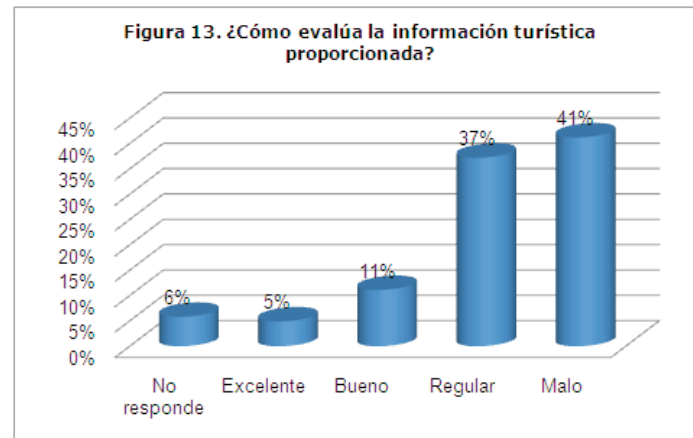
Del mismo modo también se preguntó por la opinión que tiene respecto a la diversión en la ciudad de Santa Cruz; resultando que el 30% considera que este rubro es malo; mientras que un

47% opina que es regular; el 13% considera que es buena; el 4% opina que es excelente y el 7% no responde ante este rubro. (Figura 12).



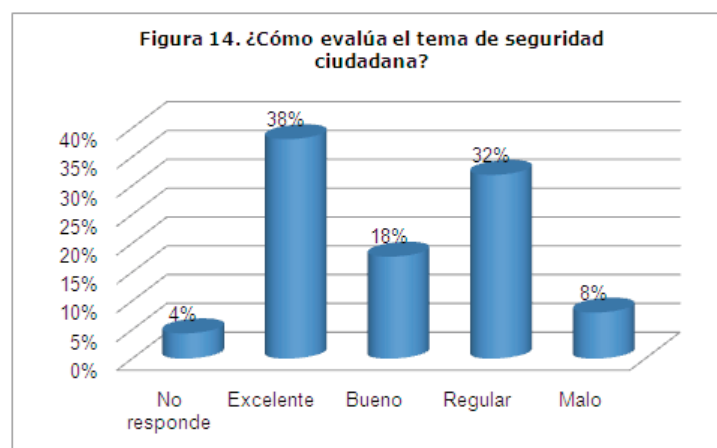
Por otra parte también se indagó sobre ¿Cómo evalúa la información turística proporcionada? El 41% de los encuestados señala que la información recibida fue mala; el 37% la califica como regular;

el 11% considera que es buena; el 5% manifiesta que fue excelente; y el 6% restante no responden. (Figura 13).



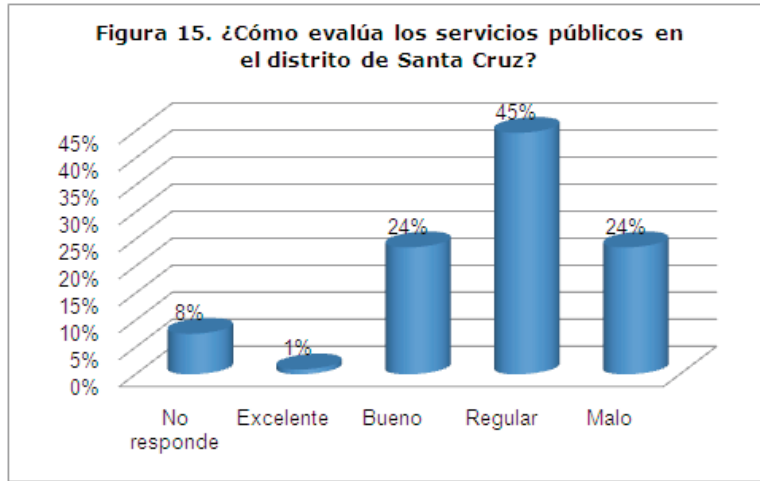
Otro de los indicadores evaluados fue la seguridad ciudadana en la ciudad de Santa Cruz resultando que para el 8% de los encuestados consideran que la seguridad ciudadana es deficiente; el 32%

opinan que es regular; el 18% manifiestan que es buena; el 38% perciben que la seguridad es excelente; y el 4% restante no responden. (Figura 14).



Por otra parte se preguntó ¿Cómo evalúa los servicios públicos en el distrito de Santa Cruz? Para el 24% de los encuestados los servicios son malos;

el 45% considera que son regulares; el 24% opina que son buenos; el 1% nos dice que son excelentes; y el 8% no responden. (Figura 15).



A la pregunta ¿Cuánto tiempo permanecerá en la provincia de Santa Cruz? se ha obtenido una media en la respuesta de los encuestados de casi siete días; estableciéndose también en algunas

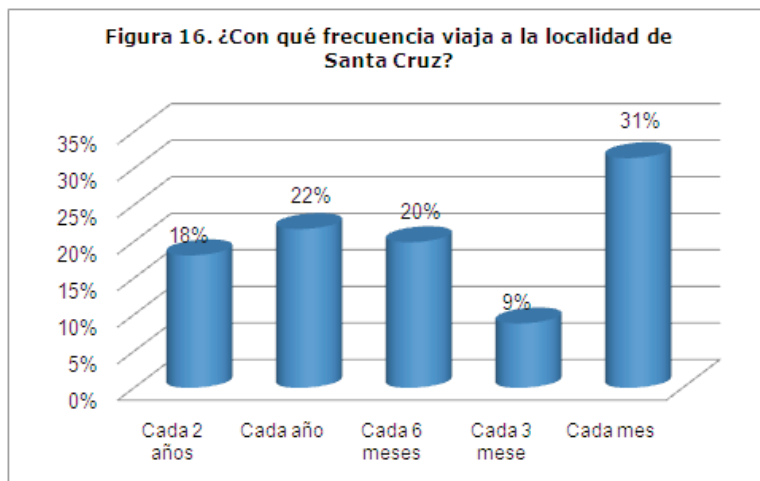
respuestas que otros llegan por trabajo pues han planificado quedarse un año, pero por aspectos laborales; tal como se observa en la tabla 2.

Tabla 2: Estadígrafos de tendencia central respecto al tiempo de permanencia en el distrito de Santa Cruz. Cajamarca.

Media	6,81
Mediana	2
Moda	2
Rango	364
Mínimo	1
Máximo	365

En concordancia con la pregunta anterior también se indaga en cuanto a con que frecuencia viaja a la localidad de Santa Cruz; respondiendo el 31% que cada mes; el 9% cada tres meses; el 20% cada seis

meses; el 22% cada año; el 18% cada dos años. (Figura 16). Los que viajan en forma frecuente lo hacen por motivos de negocio; tal como se han registrado en las respuestas.



Del mismo modo también se preguntó: ¿Cuál fue su gasto promedio diario en la ciudad de Santa Cruz? De acuerdo a lo que se ha procesado el gasto promedio diario fue de S/. 48,84 nuevos soles; pero hay que tener presente que este monto se ve afectado en función del número de personas; es

decir si fue una familia su gasto es familiar que no es sólo de un miembro; si no que pueden ser de varias personas; sin embargo este un indicador que hay que tener en cuenta en función de un gasto nominal personal. (Tabla 3).

Tabla 3: Estadígrafos de tendencia central respecto al promedio de gasto en la ciudad de Santa Cruz.

Media	48,84
Mediana	35
Moda	20
Rango	944
Mínimo	6
Máximo	950

Otra de las preguntas importantes fue: ¿Si la provincia de Santa Cruz satisfizo sus expectativas? resultando que el 68% de los encuestados respondieron que este destino turístico si ha

cubiertos sus expectativas; mientras que el 32% restante opinó desfavorablemente ante la pregunta formulada. (Figura 17).



Del mismo se ha preguntado sobre el ingreso mensual aproximado familiar de los encuestados resultando que el promedio establecido es de S/. 1067,57 nuevos soles; sin embargo el 50% de los mismos tienen ingresos por encima de los S/. 925 nuevos soles; y el 50% restante por debajo de esa

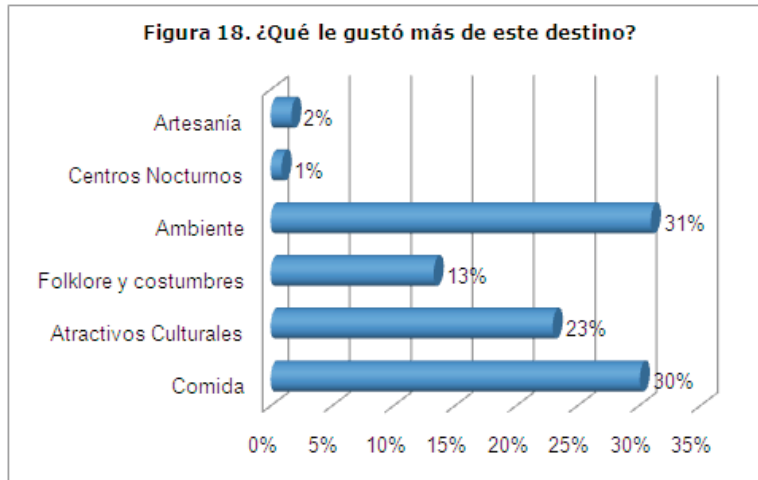
cantidad; así mismo se tiene un rango de diferencia de S/. 4800 nuevos soles; ya que algunos encuestados han señalado que tienen un ingreso mínimo de S/. 200 nuevos soles y otros un máximo de S/. 5000 nuevos soles. (Tabla 4).

Tabla 4: Estadígrafos de tendencia central respecto al ingreso familiar de los visitantes de Santa Cruz.

Media	1067,57
Mediana	925,00
Moda	800
Rango	4800
Mínimo	200
Máximo	5000

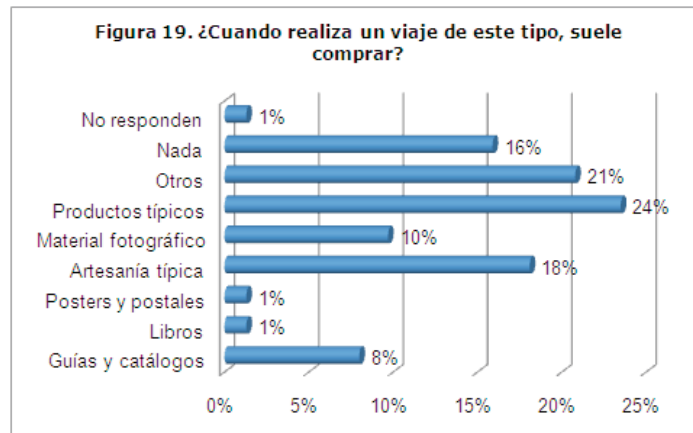
Por otra parte se preguntó ¿Qué le gustó más de este destino turístico? El 31% señala que es el ambiente de la ciudad; el 30% considera que fue la comida el aspecto que más les agrado; el 23% opina que fueron los atractivos culturales; el 13%

manifiesta que fue el folklore y sus costumbres lo que más les llamo la atención; un pequeño 2% responde que la artesanía; y el 1% restante responde que fueron los centros nocturnos. (Figura 18).



Otra de las preguntas formuladas complementarias a la anterior fue: ¿Cuándo realiza un viaje de este tipo que es lo que suele comprar? El 24% de los encuestados señala que productos típicos es lo que más suelen comprar; el 18% especifica que suelen comprar artesanía; un 10% responde que suele

adquirir material fotográfico; un 8% compra guías y catálogos; el 1% compra postales y poster; otro 1% prefiere adquirir libros; un 21% señala que adquiere otras cosas; un 16% señala que no adquiere nada; y el 1% restante no responde. (Figura 19).



DISCUSIÓN

A continuación pasaremos a detallar el resultado de la guía de entrevista llevada a cabo con las autoridades del distrito de Santa Cruz; habiéndose considerado las siguientes preguntas:

La primera pregunta formulada fue: ¿Considera que en la provincia de Santa Cruz hay mucha o poca afluencia de turistas y a qué cree que se deba esto? La gran mayoría coincide que hay muy poca afluencia de turistas; argumentando a que muchas de las autoridades no se han preocupado en darle la debida importancia al tema. Santa Cruz posee potencial turístico, pero lamentablemente no se han desarrollado los mecanismos necesarios para

poder explotar ese potencial. Inclusive la población no se encuentra preparada para poder captar y aprovechar esta oportunidad.

Otra de las preguntas fue: ¿Dónde se pueden localizar centros de información turística de la provincia de Santa Cruz? El único sitio que nos brinda información es la Municipalidad Provincial de Santa Cruz; con la regiduría de Turismo y Cultura; es la única fuente de información con que se cuenta.

Así mismo se preguntó si: ¿Las autoridades del sector de la provincia de Santa Cruz cuentan con un

plan de trabajo? En caso de contestar sí ¿en qué consiste?, y si no ¿por qué?. Las autoridades si cuentan con un Plan de Trabajo; que se elaboró con participantes del MINCETUR; sin embargo este plan se cumple parcialmente; ya que no hay financiación ni fondos para cumplirlo con plenitud; y otro de los aspectos que limitan su ejecución total son las riñas políticas que afectan la normal gestión del municipio.

Del mismo modo también se interrogó sobre ¿Qué acciones llevan a cabo las autoridades del sector para atraer turistas al estado? Lamentablemente son pocas o casi nada las acciones que se toman para fomentar el turismo; los turistas más llegan por referencias de otras personas; o por visitar a sus familias de la zona.

Otra de las preguntas fue: ¿Cuáles son sus metas a corto y largo plazo? Las metas a corto plazo es que haya gran afluencia de turistas; sin embargo poco se viene trabajando para ello; también se está desarrollando un plan turístico que nos permitirá contar con un perfil de la zona; así mismo los festivales regionales que realizan en Santa Cruz; cada vez más están teniendo más acogida de personas que vienen de afuera.

A la pregunta: ¿Posee campañas de promoción turística para la provincia de Santa Cruz? Las respuestas de las autoridades nos dicen que si se desarrollan campañas pero en muy pequeña escala. Sin embargo se han establecido nexos con el Instituto Nacional de Cultura de la región Cajamarca para enmarcar ciertas actividades de la provincia dentro de las difusiones que organizan en la región.

Sin embargo a la pregunta: ¿Cómo se promociona a nivel nacional e internacional? Lamentablemente no existe tal promoción; sin embargo existen ciertas páginas web de organizaciones privadas que informan sobre los contenidos y actividades turísticas culturales de la provincia de Santa Cruz.

Otra de las preguntas fue ¿Qué medios utilizan para promocionar? Como ya se ha mencionado se utiliza los medios electrónicos; es decir las páginas web; y también las promociones a través de afiches e informaciones impresas que se distribuyen a través de la municipalidad.

Del mismo modo se indagó sobre ¿Quién está a cargo de las campañas? Las respuestas coinciden en señalar que las autoridades que están a cargo son las municipales; a través de la regiduría de Cultura.

La siguiente pregunta relaciona la anterior ya que indaga ¿Quién diseñó las campañas y con base en qué? Las campañas únicamente las diseñan las autoridades municipales; en base a las festividades que se encuentran cronogramadas de acuerdo al calendario festivo de la zona.

En referencia a los anterior se pregunta ¿Ha aumentado la afluencia turística después de lanzar estas campañas? Las respuestas coinciden en señalar que no se ha notado un aumento significativo en la afluencia de turistas; sin embargo como ya se ha señalado la mayor afluencia está en función de las personas que visitan a sus familias que viven en el distrito; y no está demás señalar el comercio que también se desarrolla en la zona.

Así mismo también se indagó sobre ¿Qué tipo de turismo hay actualmente en la provincia de Santa Cruz y a qué tipo de turistas les gustaría atraer? El tipo de turismo que existe en la zona es mayormente cultural y arqueológico; y en menor medida el de aventura. Lo que desea atraer es desarrollar las bases para el turismo vivencial.

A la pregunta ¿A qué otros destinos turísticos consideran como competencia y por qué? Las autoridades coinciden en señalar que en si la región de Cajamarca es una zona con mucho potencial turístico; pero que lamentablemente no se viene explotando en todo su potencia; la misma ciudad de Cajamarca es una zona de mucha afluencia turística; sus provincias guardan muchos atractivos y Santa Cruz forma parte de ellos.

Así mismo se preguntó ¿Cree que algún día la provincia de Santa Cruz llegue a estar en los primeros lugares de afluencia turística a nivel nacional? Bueno en respuesta a esta interrogante hay que ser muy realistas y creemos que nos falta mucho para poder lograr este aspecto que se señala.

Otra de las preguntas formuladas: fue ¿Se les da a las agencias de viajes materiales para la promoción de la provincia como destino turístico? Bueno específicamente no; hay que reconocerlos es más; no se ha visto este punto; sin embargo se rescatará este apartado para coordinar en forma más estrecha de aquí en adelante.

Así mismo se preguntó si ¿Existe alguna otra dependencia gubernamental u organización que trabaje en la atracción de turistas a la provincia de Santa Cruz? En caso de contestar sí, ¿cuál y de qué forma coopera? También como ya se ha señala sólo se cuenta con organismos públicos como es el caso del Municipio.

¿De dónde se obtiene el presupuesto? Del FONCOMUN; que es un presupuesto que se maneja en la municipalidad; como así también de las contribuciones de los contribuyentes.

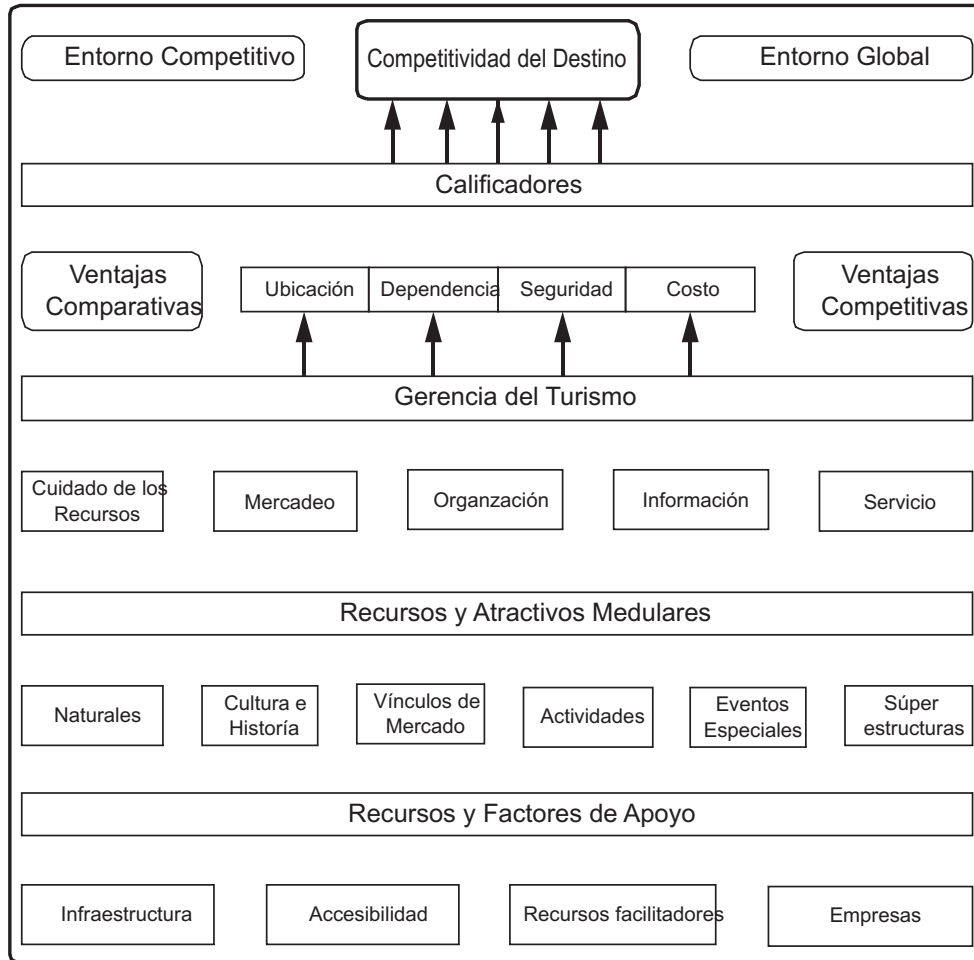
PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA

Después de haber realizado una análisis de los instrumentos de campo proponemos el siguiente modelo de gestión turística basado en Modelo de Crouch y Ritchie ⁷; el que busca optimizar la

competitividad de un destino turístico; basado en calificaciones; gerencia de turismo; recursos y atractivos medulares y recursos y factores de apoyo; todos estos elementos orientándolos

adecuadamente contribuyen a gestionar y desarrollar el turismo en la zona; hay que tomar en cuenta que este modelo contribuirá al desarrollo de la zona en estudio.

Figura 20: Modelo de gestión turística.



CONCLUSIONES

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- En primer lugar diremos, la provincia de Santa Cruz no cuenta con una estrategia claramente definida para el desarrollo del Turismo⁸. Es imprescindible desarrollar un Plan de Turismo, que oriente el desenvolvimiento de la actividad de la provincia y las conecte con la región y con acuerdo de los distintos actores que en ella se vinculan. Dicho Plan Turístico debe ser fruto del esfuerzo conjunto de los representantes del sector público, la empresa privada, la sociedad organizada (especialmente, las comunidades locales) y el sector académico. Si bien es cierto, que elaborar una estrategia y un documento de planificación con diversos actores involucrados participando a la vez no es un asunto sencillo, sin embargo es absolutamente necesario que las

autoridades regionales y provinciales deban promover esta iniciativa, con la finalidad de conciliar los distintos intereses y encaminarlos hacia una visión común de lo que se espera sea el Turismo en la provincia de Santa Cruz en el largo plazo.

- Un aspecto importante en la planificación es reconocer que en el medio turístico de la zona de Santa Cruz no se tiene un conocimiento claro de las implicancias del turismo, ni de las potencial que alberga para el desarrollo sostenible, en especial en las áreas rurales. Por lo tanto, dentro de los objetivos del Plan Regional debe considerarse la formación de una concientización futura hacia el turismo, en la que se busque implicar no sólo a aquellos vinculados laboralmente con la actividad, sino a toda la población organizada.

- Otra de las dificultades que se deben tener en cuenta para poderla enfrentar con éxito es la falta de comunicación y colaboración entre los actores involucrados y la población en general para facilitar la operación turística en la provincia. La cooperación y colaboración entre los distintos actores es la base primordial para poder hacer del turismo en la provincia de Santa Cruz un sector competitivo en el ámbito nacional, regional y porque no decirlo en lo internacional.

- En otras situaciones los actores involucrados son distintas entidades públicas, cuyas funciones muchas veces se superponen, o están circunscritas unas con otras de manera poco eficiente y clara. Así pues en una misma área o atractivo turístico, se encuentran el Instituto Nacional de Cultura, Instituto Nacional de Recursos Naturales, la Municipalidad, y otras entidades con prioridades diferentes; una de las características que presentan es el poco acuerdo para realizar una labor conjunta; igualmente, este problema crea confusión en cuanto a los roles y las funciones que les corresponden a cada una de los organismos.

- Como se mencionó anteriormente, no se cuenta con un marco legal promotor que regule las actividades, que evite las prácticas informales que se vienen observando actualmente debido a la carencia de normas claras y precisas que sistematicen óptimamente el turismo en la provincia de Santa Cruz. Si bien es cierto se han obtenido algunos avances con respecto al tema de las concesiones ecoturísticas, aún no se han concretizado esfuerzos por mejorar dichos procedimientos. Problemas similares se presentan en lo concerniente a los establecimientos de hospedaje, los cuales no brindan un excelente servicio. Se debe tener en cuenta que los esfuerzos que se hagan en el ámbito legal deben reflejar de la mejor manera posible la realidad local y deben ser viables en la práctica.

- Otro aspecto que frena el adecuado desarrollo de la actividad es la baja calidad de los servicios, de guía turística hospedaje, transporte, alimentación. Esto debido, entre otros aspectos, a la falta de experiencia de aquellos que recién incursionan en el negocio del turismo⁹. No existe una vocación hacia la calidad y eficiencia, ya que falta capacitación de los recursos humanos. Asimismo, se puede notar la falta de profesionales adecuados en diferentes actividades relacionadas con el turismo como son el guiado, la gestión de empresas turísticas y la medición de

impactos, entre otras áreas de similar importancia.

- Del mismo modo, se debe consignar la falta de una adecuada infraestructura para el turismo que incluye la ejecución y viabilización de vías de acceso idóneas (aeropuertos, y terrapuertos, carreteras de bajo impacto y caminos, por mencionar algunos), así mismo faltan sistemas de saneamiento ambiental, hospedajes adecuados para turismo, entre otras obras de infraestructura necesarias¹⁰.

- La provincia de Santa Cruz no ha desarrollado mecanismos que le permitan tener entre otros datos sobre número de visitantes y monto recaudado por el ingreso a áreas naturales protegidas; por ejemplo¹¹. Deberían realizar un esfuerzo por sistematizar esta información además deben ser parte de una política de transparencia en las actividades de la autoridad correspondiente. Lo mismo sucede con respecto a información sobre establecimientos de hospedaje o alimentación u otros tipos de servicio. Además, se requiere mejorar los servicios de información para el público en general.

- De otro lado, es evidente la falta de promoción y publicidad de los atractivos que ofrece la provincia de Santa Cruz¹², tanto en el marco regional, nacional e internacional¹³. Una de las causas es la insuficiente asignación de recursos del presupuesto para el sector turismo. Más aún, al no contar con una clara estrategia regional de turismo los pocos recursos económicos con que se cuentan son asignados de manera ineficiente. Del mismo modo, muchos de los que manejan negocios de turismo encuentran dificultades para el acceso a canales de comercialización adecuados.

- Aún no se cuenta con una suficiente diversificación de productos y actividades turísticas, y tampoco se están centrando los esfuerzos en nuevos nichos de mercado¹⁴. Es evidente que la investigación y los mecanismos de cooperación juegan un papel muy importante en esta tarea. Por ejemplo, un tema urgente de trabajar es elaborar el perfil del turista para la zona. Se debe evitar además promocionar lugares y atractivos, que no están preparados para el turismo como destinos eco turísticos, tal como lo han hecho algunos medios de comunicación. Es necesario tener presente la necesidad de una previa planificación para el desarrollo del lugar. No se debe olvidar que la afluencia de visitantes a lugares aún no preparados, se puede

traducir en una gran decepción para el turista y para las comunidades que los reciben que se habían creado una serie de expectativas, la sola generación de expectativas es de por sí un impacto.

- El sector privado, sobre todo, indica una falta de incentivos tributarios para la actividad turística, justificados por la importancia del turismo en el desarrollo económico de la provincia y a que se trata de una alternativa productiva en la que la región cuenta con muchas ventajas comparativas con respecto a otras regiones, pero que aún se encuentra muy

poco atendida ¹¹. No obstante, dichas medidas sólo deben ser temporales; es el mismo sector el que debe fortalecerse y hacerse más competitivo sin necesidad de intervención, más allá de su función principal de crear el marco adecuado para el desarrollo de la actividad. Asimismo, se afirma que el sector se enfrenta a una falta de incentivos a las inversiones y a un alto costo de los créditos. Pero son la empresa privada y el sector civil los que deben buscar alternativas de financiamiento innovadores o basándose en las experiencias en otros países.

No fueron encontrados conflictos de interés en este artículo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Promperu. Productos turísticos sostenibles: experiencias en el Perú, Lima. 2003.
2. Organización Mundial de Turismo. Desarrollo Sostenible del Turismo. Definición conceptual. <http://www.world-tourism.org/sustainable/esp/top/concepts.html>. 2004.
3. Organización Mundial de Turismo. Desarrollo turístico sostenible: Guía para planificadores locales, Madrid. 2003.
4. Mincetur. Plan Estratégico Nacional de Turismo, Lima. 2004.
5. Organización Mundial de Turismo. Desarrollo Sostenible del Turismo. Definición conceptual. <http://www.world-tourism.org/sustainable/esp/top/concepts.html>. 2004.
6. Hernández-Sampieri R, Fernández Collado y Baptista Lucio. Metodología de la Investigación Científica. Editorial MCGRAW-HILL. México. 2000.
7. Altes C. Marketing y Turismo. Introducción al Marketing de Empresas y Destinos Turísticos, Síntesis, Madrid. 2001.
8. Aguirre JM. Gestión medioambiental de la empresa hotelera. Estudio empírico de los hoteles de la Costa del Sol, Tesis doctoral, Universidad de Málaga (citado en Base de Datos de Tesis Doctorales - TESEO, <http://www.mcu.es/TESEO>) 2000.
9. Álvarez MJ, de Burgos J, Cespedes JJ. "Un análisis exploratorio de las estrategias medioambientales y el contexto organizativo de los hoteles españoles", Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa, nº 8, pp. 5-32. 2001.
10. Alonso E, Mugica M. "El turismo sostenible: documentos y compromisos internacionales", Comunicación presentada en la VII Conferencia Nacional de Educación Ambiental 'Ambientaltzar el turisme', Reus, 2.-4.12.98, disponible en <http://www.gencat.es/mediamb/cnea/viicnea/ponen1.htm>. 1998.
11. Organización mundial de Turismo y programa de las Naciones Unidas por el medio ambiente. Por un turismo más sostenible. Guía para responsables políticos, Madrid. 2006.
12. Crespi M, Planells M. Productos y destinos turísticos nacionales e internacionales, Síntesis, Madrid. 2006.
13. Chan N. Circuitos turísticos. Programación y cotización. Segunda Edición Librerías Turísticas, Buenos Aires. 1994.
14. Anegòn MC. "Sistema de indicadores ambientales de turismo", Comunicación presentada en el VI Congreso Nacional del Medio Ambiente (CONAMA), Madrid, 25.- 29.11.02. 2002.

Recibido: 08 Febrero 2010 | Aceptado: 06 Abril 2010