



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
EN TURISMO Y HOTELERÍA**

Nivel de Gestión Turística Municipal del Distrito de Celendín, Departamento
de Cajamarca Año 2018.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERIA**

AUTORA:

Cava Cruzate, Susan Paulet

ASESOR METODÓLOGO:

Lic. Rodríguez Chamorro, Shirley Lilette

ASESOR ESPECIALISTA:

Dr. Meyer Monsalve, Ewald Enrique


LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Turística

TRUJILLO - PERÚ

2018

Página Del Jurado



Dr. Meyer Monsalve, Ewald Enrique



Dr. Espinoza Rodríguez, Olenka Ana



Lic. Rodríguez Chamorro, Shirley Lilette

Dedicatoria

A mis extraordinarios padres Roberto Luis Cava Carhuayo y Ana Bertha Cruzate Bazán, por su comprensión, amor, apoyo económico, por sus valores en mi formación personal y profesional; y porque son la fuerza para continuar con cada reto. A mis queridos hermanos Roberto y Leonardo por la complicidad y apoyo emocional, a mi abuelita Ofelia que es la persona más especial en mi vida.

Agradecimiento

A Dios quien es mi guía y guardián de mis pasos, por no abandonarme en momentos más difíciles de la vida, por su amor, perdón y bendición.

A mi familia por su comprensión y apoyo incondicional, son ellos el tesoro más valioso en mi vida.

A todas las personas que me brindaron su tiempo para la realización de mi investigación, gerentes municipales y personal que labora en la municipalidad de Celendín, pobladores, amigos de la familia, y a mis asesores Ewald Meyer Monsalve, Olenka Espinoza Rodríguez y mi directora de escuela Shirley Rodríguez Chamorro.

Por último, quiero agradecer a mi amiga extraordinaria Luciana; por su dedicación, tiempo, y lealtad, por su apoyo moral en la realización de esta investigación.

A todas las personas antes mencionadas gracias desde lo más profundo de mi corazón.

Declaratoria De Autenticidad

Yo, Cava Cruzate, Susan Paulet, con DNI 46532204 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis son auténticas y veraces.

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

Trujillo, diciembre del 2018.



Susan Paulet Cava Cruzate

DNI 46532204

Presentación

Señores Miembros del Jurado Examinador de Tesis:

En cumplimiento de las disposiciones académicas del Reglamento para el otorgamiento de grados y títulos de la Facultad de Ciencias sociales de la Universidad César Vallejo de Trujillo, someto a vuestra consideración el informe tesis titulado: “Nivel de Gestión Turística Municipal en el Distrito de Celendín, Departamento de Cajamarca, Año 2018”.

El presente informe tiene como estructura; Capítulo I Introducción de la investigación, Capítulo II Metodología de la investigación, Capítulo III Resultados de la investigación, Capítulo IV Discusión de resultados Conclusiones, Capítulo V Conclusiones, Capítulo VI Recomendaciones y por último en el Capítulo VII la Propuesta de la investigación.

Con finalidad de Determinar el Nivel de Gestión turística Municipal en el Distrito de Celendín.

Se espera que este informe aporte conocimientos para futuras investigaciones, servir como fuente de información para organizaciones e instituciones públicas.

Atentamente

Susan Paulet Cava Cruzate

Índice

Dedicatoria	I
Declaratoria De Autenticidad.....	¡Error! Marcador no definido.
Presentación	V
Resumen	VIII
Abstract	IX
I. Introducción	1
1.1. Realidad Problemática.....	1
1.2. Trabajos Previos.....	4
1.3. Teorías relacionadas al tema	7
1.3.1. Gestión	7
1.3.1.1. Funciones de Gestión	7
1.3.2. Gestión turística.....	8
1.3.3. Gestión municipal	8
1.3.4. Planificación turística.....	8
1.3.5. Municipio	9
1.3.6. Turismo	9
1.3.7. Producto Turístico.....	9
1.3.8. Destino Turístico.....	9
1.3.9. Oferta Turístico	9
1.3.10. Promoción Turística.....	10
1.3.11. Demanda Turística	10
1.3.12. Recurso Turístico	10
1.3.13. Gestión Turística Municipal.....	10
1.3.14. Directrices de Gestión Turística de Municipios	11
1.4. Formulación del Problema	12
1.5. Justificación del estudio	12
1.5.1. Conveniencia.....	12
1.5.2. Relevancia Social	12
1.5.3. Implicancias Prácticas	13
1.5.4. Utilidad metodológica.....	13
1.6. Hipótesis.....	13
1.7. Objetivos	13
1.7.1. Objetivo General	13

1.7.2. Objetivos Específicos.....	13
II. Método	14
2.1 Diseño de investigación	14
2.2 . Variables y operacionalización de variables	16
2.3 Población y muestra	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	20
2.5 Métodos de análisis de datos	20
2.6 Aspectos éticos.....	20
III. Resultados	21
IV. Discusión.....	52
V. Conclusiones	56
VI. Recomendaciones.....	58
VII. Propuesta.....	60
Plan de Mejora	61
VIII. Referencias.....	73
ANEXOS.....	75
Anexo N°1.....	76
7.8 Tabla de Resumen de Directrices de la Gestión Turística de Municipios.....	76
Anexo N°2.....	77
Guía de entrevista.....	77
Anexo N°3.....	79
Ficha de observación.....	79
Anexo N°4.....	83
Cuestionario	83
7.9 Tabla de la Matriz de consistencia	85

Resumen

La presente investigación sobre el “Nivel de Gestión Turística Municipal en el Distrito de Celendín, Departamento de Cajamarca, Año 2018”; se centra en determinar cómo se muestra la gestión turística municipal en el desarrollo del turismo en el Distrito de Celendín; donde se identifica los actores involucrados de la organización y su labor dentro de ella.

Esta investigación es Descriptiva y mixta, de metodología No experimental y transversal. Para la recolección de datos se aplicó una guía de entrevista a profundidad a los gerentes municipales, ficha de observación a los documentos, y una encuesta a la población, los cuales fueron validados por expertos.

La investigación concierne a potenciar la actividad turística, utilizando instrumentos de planificación y gestión para el desarrollo turístico, es por ello que en el estudio se realiza un diagnóstico basado en la gestión turística municipal del Distrito de Celendín.

Palabras Claves: Gestión Turística, municipalidad, planificación, recursos humanos, turismo, relaciones públicas y privadas.

Abstract

The present investigation on the "Level of Municipal Tourist Management in the District of Celendín, Department of Cajamarca, Year 2018"; focuses on determining how municipal tourism management is shown in the development of tourism in the Celendín District; where the actors involved in the organization and their work within it are identified.

This research is descriptive and mixed, of non-experimental and transversal methodology. For data collection, an in-depth interview guide was applied to the municipal managers, an observation sheet for the documents, and a survey of the population, which were validated by experts.

The investigation concerns to enhance the tourist activity, using instruments of planning and management for the tourist development, that is why in the study a diagnosis is made based on the municipal tourist management of the District of Celendín.

Keywords: Tourism Management, municipality, planning, human resources, tourism, public and private relations.

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

El éxito de un destino turístico se deberá a la dinámica y promoción del territorio, sus bienes, atractivos, servicios, actores y pobladores; pero no sería posible sin la presencia de los protagonistas promotores, las municipalidades. En ellas cae el compromiso de superación de los niveles de vida de la localidad, de la prestación adecuada de servicios, el uso de los recursos naturales y el progreso industrial de las regiones.

En cuanto casos internacionales, al año 2017, se encuentra la estrategia entre Ecuador y Benissa (España), la cual consistía en visitar las ciudades de ambos países en delegaciones con el objetivo de llegar a un acuerdo entre el ayuntamiento de Benissa y el ayuntamiento de Pedernales, manifestando el deseo de trabajo entre ambas instituciones en distintas áreas como de Turismo, planificaciones urbanísticas, gestión de riesgos, contratación y recaudación.

Por otro lado, en Panamá, se notó la ausencia de una empresa municipal para la Promoción y fomento turístico de la Ciudad; de tal modo que la Alcaldía recibió el Acuerdo N°91, Del 30 de junio del 2015 por parte del Consejo Municipal, con la finalidad de promover, desarrollar, gestionar y difundir los lugares de gran valor cultural, comercial y turístico de Panamá, entre sus actividades estaría a promoción, participación y desarrollo de eventos feriales, actividades culturales, diversiones públicas y actividades similares, entre otros.

Ya en el plano Nacional; en la Amazonia del Perú, se registró que las empresas privadas ven oportunidades para gestionar Proyectos de inversión, lo cual va aumentando año tras año. Por ello el presidente de la Cámara de Comercio, Industria y Turismo, Víctor Valdivia aseguro que el ingreso de estas empresas privadas ha permitido que la Población tenga nuevas alternativas de consumo y moviliza a la construcción en la Región. Lo que quiere decir que a este desarrollo visible se debe sumar los esfuerzos del Gobierno Regional para impulsar la inversión pública y Desarrollo turístico.

Un objetivo importante de la Gestión Turística Municipal es elevar la satisfacción del turista durante su estadía por lo cual se crea programas y capacitaciones a los actores turísticos de tal manera que se sensibilicen y concienticen, para otorgar mejores

servicios. Es por ello por lo que la Municipalidad de Lima en el 2017, a través de la Subgerencia de Turismo viene desarrollando el programa denominado “Gestores Turísticos”, para dar a conocer a profesionales, estudiantes y público en general, los diferentes recursos y atractivos culturales que se encuentran en Lima denominado “Patrimonio Cultural de la Humanidad por sus atributos para el mercado turístico”.

Parte de la Gestión Turística es desarrollar una marca ciudad como estrategia Cultural. Es así como la Municipalidad de Trujillo presentó su “Marca Trujillo” este abril 2018, con el fin de posicionar la Ciudad a nivel Local, Regional, Nacional e Internacional. Por ello, la Subgerente de Turismo Mirian Gayoso Paredes afirmó: Un Producto Turístico no se vende sin una marca, ha pasado muchos años y Trujillo ha hecho muchos intentos por tener una marca y no lo ha conseguido, pero ahora lo ha logrado, promocionándose no solo como un Destino Turístico, sino también como apoyo de industrias, artesanos manufactureros como, por ejemplo, las cajas de zapatos que podría salir con la marca de Trujillo posicionarnos a Nivel Nacional e Internacional.

Llegando al nivel Regional, una Gestión Turística Municipal resaltante la hallamos en la Provincia de Ascope (70 km al norte de Trujillo) en el Distrito de Rázuri con la inauguración del Balneario turístico de Puerto Malabrigo, el cual destaca con un impresionante arco de madera que da la Bienvenida al Malecón, además de diversos espacios, cual es una obra benéfica para los visitantes a la vez para los pobladores, tal lo confirmo Roger Valencia, viceministro de Turismo “Estamos seguros que crecerá el arribo de turistas a este hermoso Balneario”, en este sentido agradece a las mandos locales y sociedad civil por el apoyo para la culminación de la Obra.

El Desarrollo turístico de un espacio geográfico se debe a una excelente Gestión Turística Municipal para iniciar, luego complementar con el aporte social del mismo espacio geográfico. El Distrito de Celendín, Provincia de Celendín, Región de Cajamarca, presenta grandes Recursos y Atractivos potenciales divididos en Naturales, Culturales e Históricos como, por ejemplo: plaza mayor, casa de la cultura, fuentes de aguas termales, sus templos como las fiestas patronales, el Cerro Jelij, el Mirador de San Isidro, etc.; los cuales permitirán diseñar una opción de Destino turístico sin descartar el Turismo Vivencial. Pero estos recursos no son debidamente promocionados, impulsados para el arribo de turistas, por ello Walter Velásquez Lozano, integrante de la Cámara Provincial de turismo, lamentó el poco compromiso e interés por parte de los

burgomaestres distritales para invertir en el turismo como en una de las actividades económicas para el desarrollo local.

A simple observación, se percibe que el Distrito de Celendín demostraría una gestión turística municipal débil ya que tienen al turismo como una actividad económica, pero aún no es debidamente aprovechada.

La actual gestión turística municipal efectuada en el distrito de Celendín, no está influyendo positivamente en su desarrollo turístico, por lo que no cumplen con lineamientos de profesionalización de los trabajadores, promoción de la participación ciudadana y una dirección hacia el desarrollo económico sustentable.

Todos estos casos demuestran que las municipalidades se convierten en principales responsables de cambios, ejecución y desarrollo turístico de una región; que, en conjunto con la población, harán un destino turístico exitoso. Es por esto por lo que el presente trabajo de investigación tiene como objetivo evaluar la Gestión Turística Municipal en el Distrito de Celendín para contribuir en el Desarrollo del Turismo.

Después de haber descrito la realidad problemática se formularon las siguientes preguntas de investigación:

¿Cómo es la Gestión turística Municipal en el Distrito de Celendín?

¿Cuáles son los instrumentos de planificación de la Gestión Turística Municipal del Distrito de Celendín?

¿Cuál es el Recurso Humano en la Gestión turística Municipal del Distrito de Celendín?

¿Cómo es el Procedimiento de la Unidad de Turismo en la Municipalidad del Distrito de Celendín?

¿Cómo son las Relaciones Públicas – Privadas y la Participación Ciudadana en iniciativas de interés turístico del Distrito de Celendín?

¿Cuáles son los instrumentos de comunicación en la Municipalidad del Distrito de Celendín?

¿Cómo es la Gestión Ambiental aplicada por la Municipalidad del Distrito de Celendín?

1.2. Trabajos Previos

Se profundiza el tema de investigación con la revisión de trabajos previos enlazados.

En el plano Internacional se hallaron las investigaciones de:

Goyzueta (2015) en su tesis de licenciatura titulada “*La Gestión Municipal y su Influencia en el Desarrollo Turístico Sustentable en el Municipio de Copacabana*”, planteó como principales objetivos describir a los actores y factores de la gestión municipal que promueven a las gestiones de desarrollo turísticos en el Municipio de Copacabana, como también analizar las competencias y atribuciones de cada representante del municipio. Así mismo utilizó una metodología inductiva y como principales instrumentos, utilizó entrevistas aplicadas a los directores de gestión, concluyendo que:

La hipótesis planteada se afirma, pues La Gestión Municipal es una variable que contribuye al Desarrollo Turístico al Municipio de Copacabana, en la medida que los representantes o actores locales del sector turístico; tales como asociaciones, sindicatos y Universidades; y las autoridades municipales, tengan conocimientos o sean capacitados en minimizar problemas identificados en la investigación; son corresponsables de la Gestión Municipal del Turismo y el éxito o fracaso del desarrollo Turístico a nivel local (p.163)

Martínez & Escalona (2012) en su investigación titulada “*Gestión Turística Municipal en el Archipiélago de Chiloe*” de carácter exploratoria descriptiva, plantearon como objetivo evaluar la gestión turística municipal del Archipiélago de Chiloe, y bajo la metodología constructiva y aplicando una entrevista estructurada en 10 parámetros de medición desarrollados por Boullón (1996, citado en Martínez & Escalona, 2012) a los trabajadores de las diferentes unidades de turismo municipales de Chiloe, se obtuvo como conclusión:

Las municipalidades de Chiloe cumplen una gestión básica, pues existe baja responsabilidad en relación a la planificación, ordenamiento y gestión de la actividad turística en lo comunal como provincial, mediante las unidades de turismo. Las deficiencias se relacionan con cambios e inestabilidad laboral,

insuficiente importe monetario y personal de las unidades de turismo. (...) así mismo, se releva la generalizada falta de estudios y estadísticas del sector, un sistema de información turística muy incipiente y de poca cobertura (parr.38).

En el plano Nacional se encontró las investigaciones de:

Gomes & Vílchez (2017) en su tesis titulada “*Gestión turística Municipal y su Influencia en la Actividad de la Ciudad de Bagua Grande – Amazonas*”, tuvo como objetivos; proponer un modelo de Gestión Turística Municipal para el Desarrollo de la actividad turística en Bagua Grande, e identificar los documentos de gestión turística municipal en ciudad misma del Periodo 2011 – 2016. Así mismo se utilizó una metodología descriptiva simple, mediante las técnicas de instrumentos como entrevistas a funcionarios de la Municipalidad, observación directa a los documentos de Gestión Turística y encuestas a los prestadores de servicios. La investigación la concluye en que:

La Gestión Turística municipal en la ciudad de Bagua Grande es deficiente en cuanto a gestión y planificación, porque solo se limita a ejecutar algunas actividades que se han programado en los POI desde el 2014; a pesar de que se tiene una oficina destinada netamente a la mejora de la actividad turística, y esta la realiza de manera inadecuada. Además, los documentos relacionados a la gestión turística municipal presentan estrategias y acciones limitadas a supervisiones y pequeñas ferias (p.109).

Luego a Nivel Regional:

Alfaro (2013) en su tesis de licenciatura titulada “*La Gestión Turística Municipal y su Influencia en el Desarrollo Turístico del Distrito de Magdalena de Cao*”, planteó como un objetivo evaluar el desarrollo turístico y establecer estrategias de gestión turística en la municipalidad de Magdalena de Cao. Así mismo utilizó una metodología descriptiva, correlacional y aplicada mediante las técnicas de instrumentos como encuestas a los turistas y pobladores, como también entrevistas al jefe de ventas, al jefe de turismo y al jefe de obras urbanas de la localidad. El estudio concluye que:

La Gestión Turística Municipal influye de manera parcial y negativa en el desarrollo turístico del Distrito de Magdalena de Cao, debido que: los actores desconocen la actividad turística de la localidad, existen deficiencias en las acciones vinculadas al turismo, falta de interés por parte de las autoridades

para invertir y solo se realiza capacitaciones y actividades de promoción turística (ferias, tour, folletos) cuando una ONG se lo propone. (p.156)

Ríos (2017) en su tesis de licenciatura titulada “*Gestión Turística Municipal en la Subgerencia de Turismo de la Municipal de Chepén*”, se planteó como principales objetivos, describir la gestión del Patrimonio Turístico, y segundo identificar el Recurso Humano de la subgerencia de turismo de la municipalidad de Chepén. Así mismo utilizo una metodología descriptiva, mediante el uso de un análisis documental y entrevistas a la administración turística de la municipalidad, y a la vez encuestas hacia los habitantes del Distrito de Chepén. El estudio concluyó que:

La Gestión Turística Municipal de Chepén carece de un inventario turístico provincial y a la vez de desarrollar una visión y misión, dado a la falta de interés de los actores de turismo. Para ello la subgerencia de Turismo de la Municipalidad de Chepén propone un Plan integral con el fin de fortalecer la Gestión Turística Municipal. (p.18)

Finalmente se encontró las investigaciones a Nivel Local de:

Piminchumo (2015) en su tesis de licenciatura titulada “*Gestión Turística Municipal y su Influencia en el Desarrollo Turístico del Distrito de Laredo*”, planteó como principales objetivos el análisis de la Gestión turística municipal del Distrito, otro como Desarrollar estrategias para el fortalecimiento de desarrollo turístico y a la vez evaluarlo. Así mismo utilizó una metodología descriptiva y a la vez aplicada, mediante el uso de instrumentos como entrevista a la jefa del Departamento de Desarrollo Turísticos de la Municipalidad de Laredo, técnicas de observación a tres recursos turísticos para evaluar su estado actual y por último encuestas hacia los pobladores, con lo que concluyó que:

Se identificaron problemas de gestión como: la falta de herramienta del inventario turístico, la ausencia de recursos humanos capacitados y suficiente en el área de turismo, además del uso inadecuado del presupuesto por lo que no se proyectaron ni ejecutaron actividades. Así también se halla la pérdida de identidad cultural de la población, ya que mediante sus acciones presentan pérdidas y daños irreparables, depredaciones y uso indiscriminado de los recursos naturales. (p.143)

Giorffino (2015) en su tesis de licenciatura titulada “*La Gestión Municipal y su Influencia en el Desarrollo Turístico del Distrito de Huanchaco*”, tiene como principales objetivos, lanzar un modelo de estatuto municipal con el fin de crear una comisión o área de turismo, por segundo evaluar el desarrollo turístico del Distrito de Huanchaco y su Gerencia Municipal. Así mismo utilizó una metodología descriptiva y aplicada, e instrumentos como investigación documentaria de la municipalidad, encuestas hacia los turistas y entrevistas al jefe del Departamento de Promoción y Desarrollo Turístico de la Municipalidad. La investigadora concluye que:

A pesar de que el Distrito de Huanchaco es uno de los Atractivos turísticos de Trujillo por su balneario y por los servicios que brindan sus actores turísticos, la gestión municipal de huanchaco no cuenta con un presupuesto específico para la Planificación turística, por ende, no se puede implementar una política turística y solo se cuenta con un Plan Estratégico para fomentar el desarrollo de la política turística. Además, la municipalidad no tiene un inventario turístico oficial de los lugares turísticos y no elaboran proyectos por falta de presupuesto. (p-105)

1.3. Teorías relacionadas al tema

Un buen soporte teórico a la investigación otorgará relevancia a lo que desea demostrar. Por ello iniciaremos por entender el termino Gestión.

1.3.1. Gestión

Según Fernández (2005) La palabra Gestión o también “Management”, traducido al inglés como manejo, para Fayol no era más que planificar, organizar, dirigir y controlar. (p.35)

1.3.1.1. Funciones de Gestión

a. Planificación

Proceso mental en el cual se definen los objetivos que debe lograr la empresa y las vías o caminos para cumplirlo. (p.37)

b. Organización

c. Es seleccionar empleados competentes dándoles tareas y responsabilidades.
(p.37)

d. Dirección

Guiar y motivar a los subordinados para obtener los objetivos. (p.38)

e. Control

Comprobación de los resultados alcanzados con los objetivos prefijados. (p.38)

Estas Funciones de Gestión, no serían más que un proceso a seguir de forma ordenada sin saltar ni obviar alguna.

1.3.2. Gestión turística

Acerenza (2007) explica que la Gestión del turismo es “la acción y efecto de administrar el turismo” que se caracteriza en el trabajo coordinado a nivel interministerial e intersecretarial, de modo que se impulse el desarrollo. (p.97)

1.3.3. Gestión municipal

Para Alfaro (2007) Es un avance constante y sistemático, en el que radica la ordenación de las funciones y estructura de las municipalidades a fin de alcanzar una administración eficiente y oportuna, permitiendo proporcionar una óptima prestación de servicios a la localidad en su contorno jurisdiccional. (p.47)

1.3.4. Planificación turística

Rivas y Magadan (2008, citado por Díaz, 2011) definen a la Planificación turística como la producción de planes que examinen la actividad turística unido con otras actividades que pueden incurrir en el progreso de un territorio y esto supondría el incremento del flujo turístico, la calidad de servicio ofrecidos, y mejores condiciones de vida de la población. (p.78)

En resumen, Molina (1982, citado por Castellanos, 2011) explica que es un proceso integral cuyo objetivo es asegurar el Desarrollo Turístico de una Región. (p.22)

Aunque Molina resume lo de Rivas y Magadan, se llega a la conclusión de que la planificación viene a ser la base del desarrollo turístico.

1.3.5. Municipio

Según la OMT (2007, citado por la Secretaria de Turismo, Federación Argentina de Municipios & Secretaria de asuntos Municipales, 2009), es un operario que programa decisiones de interrelación entre los productores locales y operadores externos, y presenta las ideas con la comunidad.

1.3.6. Turismo

Leiper (1984, citado por Acerenza, 2003) considera que “Es un sistema abierto de cinco elementos: el dinámico, el turista, tres geográficos, la región generadora, la ruta de tránsito y la región de destino; y el elemento económico, la industria turística; interactuando en un amplio medio ambiente. (p.141)

1.3.7. Producto Turístico

Cárdenas (2008) expone que el producto turístico está constituido o integrado por las facilidades (alojamiento, alimentos y bebidas y agencias de viajes), atractivos ya sean naturales, artificiales y humanos como personal capacitado, para atender al turista. (p.14)

Así mismo, Acerenza (1983) considera que es el incorporado de valores materiales e inmateriales, que se ofrecen con el objeto de satisfacer los deseos o las expectativas del turista. (p.54)

Estos autores por conclusión, expresan que un Producto turístico es el conjunto de bienes (materiales e inmateriales) y servicios, con el objetivo del disfrute del turista.

1.3.8. Destino Turístico

Vera (1997, citado por Izard et al., 2010) determina que es un espacio con una determinada imagen, en que los visitantes pueden disfrutar de servicios y adquirir productos materiales, lo cual transmitirá una percepción de calidad completa. (p.147)

1.3.9. Oferta Turístico

Para Díaz (2011) es un conjunto de infraestructuras ordenados y estructurados estén disponibles en el mercado para ser usados por los turistas. (p.43)

1.3.10. Promoción Turística

Para PRODETUR (1987) es una actividad que se lleva a cabo a través de promoción directa, asistencias y participación en ferias y eventos turísticos para dar a conocer principales productos turísticos en el ámbito local, provincial, nacional e internacional a profesional del sector y medios de comunicación.

Por lo tanto, se puede decir que, promoción turística es realizar acciones con dirección a ingresar al mercado turístico de manera global llegando a la mente del turista

1.3.11. Demanda Turística

Según Mathieson y Wall (1982, citados por Gómez y López, 2002), es el número total de personas que visitan o desean visitar, de modo que disfruten de los servicios y comodidades turísticas en distintos lugares de su residencia habitual. (p.15)

1.3.12. Recurso Turístico

Díaz (2011) se refiere a este término como el conjunto de componentes existentes en una zona geográfica sea tangible o intangible que contribuyen a la estructura productiva del destino, y que en conjunción con otros elementos se implementa como producto turístico. (p.76)

1.3.13. Gestión Turística Municipal

MINCETUR (2011) conceptualiza a la Gestión turística municipal como una cadena de procesos desarrollados por el Gobierno local para cambiar un territorio en destino o producto turístico. (parr.22)

- Proceso 1: La planificación sostenible del territorio turístico compatible con el Plan de Desarrollo Rural urbano y/o Plan de Ordenamiento Territorial.
- Proceso 2: La Formación del RR. HH. para la planificación y Gestión.
- Proceso 3: Incorporar una Unidad de Turismo para la ejecución de programas de proyectos de inversión y para la Gestión de recursos financieros en el gobierno local.

- Proceso 4: Alianza Pública – Privada. El Gobierno local promueve la inversión local en negocios turísticos y generación de clima de negocios para atracción de inversiones externas. (parr.24)

1.3.14. Directrices de Gestión Turística de Municipios

En el año 2009 en Salta, Argentina; La Secretaria de Turismo de Argentina, Federación Argentina de Municipios & Secretaria de asuntos municipales, ante la necesidad de asentar la Gestión de la calidad, diseñaron una propuesta metodológica para la calidad y la mejora continua entre los actores que conforman el Sector Turístico Nacional, llamada Directrices de Gestión Turística de Municipios. Aquella metodología estuvo a cargo dos equipos de trabajo: Comisión interdisciplinaria y plurisectorial y el equipo de coordinación. El primero se encargó de la estructuración, terminología, comprensión de documentos y validar las directrices; y el segundo en la realización de pruebas piloto para validar las directrices.

Estas directrices de Gestión Turística de Municipios están concentradas en torno a 8 grandes ejes temáticos, cada una con un valor máximo a alcanzar, estas son: Directrices Referidas al Liderazgo del organismo local de Turismo en el Destino 180 puntos; Directrices Referidas a las Relaciones del Organismo Local de Turismo 100 puntos; Directrices Referidas a la Comunicación del Destino 140 puntos; Directrices Referidas a la Gestión Ambiental 100 puntos; Directrices Referidas a la Gestión de la Calidad 100 puntos; Directrices Referidas a la Gestión del Recurso Humano 140 puntos; Directrices Referidas a la Gestión del Conocimiento del Destino 140 puntos; y Directrices Referidas a la Tecnología de Soporte a la Gestión 100 puntos. (ver anexo 1)

De estas Directrices se desprenden lineamientos y cada una con una escala de valorización del 0 al 5, según el nivel de cumplimiento y madurez del sistema de gestión. Se explica que estas directrices son pautas de acción o recomendaciones para el organismo local de turismo (municipalidad).

Se cree que esta propuesta metodológica, puede ser ajustada y aplicada en nuestra realidad turística y características de cada destino del Perú.

Analizando las dos teorías, se observa que las directrices de la Secretaria de Turismo de Argentina se enlazan con los Procesos mencionados por MINCETUR. Así, se observa que la Directriz de Liderazgo está dentro del Proceso de Planificación, la

Directriz de Recurso Humano dentro del Proceso de Formación de Recurso Humano, la Directriz de Gestión de Calidad dentro del Proceso de Unidad de Turismo, la Directriz de Relaciones del Organismo dentro del Proceso de Público y Privado. No obstante, se considera que la metodología de la Secretaria de Turismo de Argentina, abre paso a una teoría más adaptada a la actualidad en la que la Comunicación y la Gestión ambiental tiene un valor más relevante.

En resumen, la Gestión Turística Municipal se conceptualiza como el conjunto de dimensiones de Planificación, Formación de Recursos humanos, presencia de una Unidad de turismo, relaciones Publicas - Privadas y Participación Ciudadana, Comunicación, y Gestión Ambiental.

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es el Nivel de Gestión Turística Municipal en el Distrito de Celendín Departamento de Cajamarca, año 2018?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Conveniencia

La investigación científica es de mucha utilidad para los actores de turismo y municipales para crear una nueva imagen corporativa y social del Distrito de Celendín y a la vez aportar su labor administrativa para contribuir con el desarrollo del turismo.

1.5.2. Relevancia Social

El propósito de la investigación es dar inicio al desarrollo de la oferta turística en el Distrito de Celendín, lo cual beneficiará a la población a fortalecer su identidad cultural y revalorar sus atractivos y recursos. Además, será la base para diseñar un modelo de Gestión turística municipal participativa e innovadora para promover el desarrollo del turismo en el distrito.

La municipalidad y los actores sociales y turísticos serán beneficiados en obtener una oferta turística atractiva para el turista, tomando esta investigación como un instrumento de gestión e información para que la población sea cordial y hospitalaria y sobre todo muy servicial.

1.5.3. Implicancias Prácticas

La investigación facilitara a los turistas o visitantes a tener una percepción integral del Distrito de Celendín por la diversidad de vegetación y animales típicos de la zona, y sus atractivos naturales como culturales de modo que se promueva proyectos turísticos para que sean puestos en valor, y así obtener un Desarrollo turístico Sostenible.

1.5.4. Utilidad metodológica

La investigación propone una metodología de medición de la gestión basada en el resultado del análisis de dos teorías por parte de la Secretaria de Turismo de Argentina y MINCETUR a fin de desarrollar un instrumento que permita comprobar el Nivel de Gestión Turística de los Destinos Turísticos, de acuerdo a la relevancia de la planificación, formación de recursos humanos, la presencia de unidad de turismo, las relaciones publicas y privas y participación ciudadana, la comunicación y la gestión ambiental llevando a esto a proponer concretos planes de Desarrollo Turístico.

1.6. Hipótesis

El Nivel de Gestión Turística Municipal de Celendín es media, debido que cumplen con el proceso de planificación, la formación de recursos humanos, la presencia de la unidad de turismo, gestión ambiental, pero presenta debilidades en la comunicación turística y en el ámbito público – privado y participación ciudadana para la inversión de negocios turísticos en el mismo Distrito.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar el Nivel de la Gestión Turística Municipal en el Distrito de Celendín, Departamento de Cajamarca, año 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos

O_1 Analizar la Gestión turística que se realiza en la Municipalidad del Distrito de Celendín.

- O*₂ Identificar los instrumentos de Planificación para la Gestión turística Municipal de Celendín.
- O*₃ Identificar el Recurso Humano en la Gestión Turística Municipal de Celendín.
- O*₄ Identificar el Procedimiento que realiza la Unidad de Turismo en la Gestión Turística Municipal de Celendín.
- O*₅ Identificar las Relaciones Públicas – Privadas y Participación ciudadana en iniciativas de interés turístico del Distrito de Celendín.
- O*₆ Identificar los instrumentos de comunicación para el desarrollo turístico del Distrito de Celendín.
- O*₇ Identificar la Gestión Ambiental aplicada en el municipio de Celendín.
- O*₈ Proponer un Plan de Mejora para el Plan de Desarrollo Turístico Local de Celendín 2017, según las pautas de la Meta 38 del MINCETUR.

II. Método

2.1 Diseño de investigación

El diseño de investigación es No Experimental Descriptivo simple, debido a que no se busca manipular la variable en estudio; se busca recoger información relacionada con el objetivo de estudio, y transversal, porque se realiza observaciones y se describe las características de la variable.



Donde:

M: Es la muestra con quien (es) vamos a realizar el estudio.

O: Es la información (observaciones) relevante o de interés que recogemos de la muestra.

2.2 . Variables y operacionalización de variables

VARIABLE	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Nivel de Gestión Turística Municipal	La Gestión Turística Municipal es un proceso en el que se involucra las dimensiones: Planificación, Formación de Recursos Humanos, presencia de la Unidad de Turismo, Ámbito Público – Privado y Participación ciudadana,	La variable se medirá en base a las dimensiones Planificación, Recursos Humanos, Unidad de Turismo, Ámbito Público- Privado y Participación ciudadana, Comunicación y Gestión Ambiental. Por medio de entrevistas a los funcionarios o encargados de la Municipalidad de Celendín, cuestionario a la comunidad local, además fichas de	Planificación	Existencia de Política turística local	Nominal
				Existencia de identificación de áreas críticas de actuación y accesibilidad (mapeo)	Nominal
				Existencia de estructura organizacional	Nominal
				Diagnóstico del Destino.	Nominal
				Existencia de Planes estratégicos e inventario turístico	Nominal
			Recurso Humano	Existencia de Competencias en puestos de trabajo en la municipalidad en materia turística.	Nominal
				Existencia de Planes de capacitación a los recursos humanos de la municipalidad.	Nominal
				Existencia de Concientización turística para los Recursos Humanos de la comunidad.	Nominal
				Existencia de Capacitaciones en materia turística para los recursos humanos de la comunidad local.	Nominal
				Existencia de Estándares de calidad de los Procesos de gestión.	Nominal

<p>Comunicación y observación para luego aplicar la metodología de la -secretaria de Turismo de Argentina, Federación Argentina de Municipios & Secretaria de asuntos Municipales (2009):</p> <p>MINCETUR (2011) & La Secretaria de Turismo Argentina, Federación Argentina de Municipios & Secretaria de asuntos Municipales (2009)</p>	<p>Planificación 180 pts.</p> <p>Recurso Humano 140 pts.</p> <p>Unidad de Turismo 100 pts.</p> <p>Ámbito Público-Privado y Participación ciudadana 100 pts.</p> <p>Comunicación 140 pts.</p>	<p>Unidad de Turismo</p>	Existencia de sistema de reclamos y sugerencias (oficinas de información al turista).	Nominal		
			Estado estético de espacios de uso turístico.	Nominal		
			Existencia de evaluación del nivel de satisfacción del turista.	Nominal		
			Existencia de Protección al Turista. (POLITUR y seguridad ciudadana)	Nominal		
		<p>Relaciones Público – Privado y Participación Ciudadana.</p>	<p>Unidad de Turismo 100 pts.</p> <p>Ámbito Público-Privado y Participación ciudadana 100 pts.</p> <p>Comunicación 140 pts.</p>	<p>Relaciones Público – Privado y Participación Ciudadana.</p>	Existencia de acciones de accesibilidad	Nominal
					Existencia de Mecanismos regulares de coordinación en el municipio.	Nominal
					Existencia de Mecanismos de coordinación con otros organismos públicos.	Nominal
					Existencia de Coordinación y cooperación interinstitucional público – privado (colegios, empresas, salud, etc.)	Nominal
					Existencia de una asociatividad en el sector empresarial	Nominal
					Participación ciudadana en iniciativas turísticas	Nominal
<p>Existencia de un Directorio de empresas de servicios turísticos.</p>	<p>Comunicación 140 pts.</p>	<p>Unidad de Turismo</p>	Existencia de un Directorio de empresas de servicios turísticos.	Nominal		

<p>Gestión ambiental 100 pts.</p> <p>Y finalmente se identifique el rango de nivel en el que se encuentra la Gestión Turística Municipal de Celendín: (507-760) Alto (254-506) Medio (0-253) Bajo</p>	Comunicación	Existencia de un Directorio de empresas y organismos de soporte.	Nominal
		Existencia de una marca del destino	Nominal
		Existencia de un Plan de comunicación del destino.	Nominal
		Existencia de un Portal turístico municipal.	Nominal
		Existencia de un centro de información turística.	Nominal
	Gestión Ambiental	Existencia de Política ambiental.	Nominal
		Existencia de Buenas Prácticas Ambientales dentro de la municipalidad.	Nominal
		Existencia de Buenas Prácticas Ambientales en la comunidad.	Nominal
		Existencia de un Plan de Sensibilización ambiental a la comunidad.	Nominal
		Existencia de gestión de la saturación de espacios para el uso turístico.	Nominal
Existencia de instrumentos de gestión ambiental	Nominal		

Nota: Dimensiones e indicadores según la Secretaria de Turismo de Argentina, Federación Argentina de Municipios & Secretaria de asuntos Municipales, 2009 y MINCETUR, 2011.

2.3 Población y muestra

La Primera Población estaría conformada por el total de 25 personas involucradas en la Gestión Turística Municipal del Distrito de Celendín.

La Primera Muestra será mediante un muestreo No Probabilístico por conveniencia, pues solo participarían 6 personas con cargos superiores en el municipio, como es el Alcalde, gerente municipal, gerente de Desarrollo Económico y Medio Ambiente, gerente de Planificación y Presupuesto, gerente de desarrollo social y la encargada del área de Turismo.

La Segunda Población estaría conformada por el total de 23, 471 personas del Distrito de Celendín, según INEI.

La segunda muestra se calcula con la siguiente fórmula cuando la población es finita:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{N(i)^2 + Z^2(p)(q)}$$
$$n = \frac{23471 \times 1.96^2(0.50)(0.50)}{23471(0.05)^2 + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$
$$n = 377.97$$

Donde:

N= Población Total del Distrito de Celendín = 23,471

Z= 1.96

p = proporción de éxito = 0.5

i = error de estimación = 0.05

q=proporción de fracaso =0.5

Dando como resultado: n = 378

Criterios de inclusión: personas de 25 – 60 años

Criterios de exclusión: personas menores de 25 y mayores de 60 años

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. Las técnicas que se utilizarán para desarrollar la presente investigación son:

TÉCNICA	INSTRUMENTOS
Entrevista	Guía de entrevista
Observación Directa	Ficha de Observación
Encuesta	Cuestionario

Entrevista: se aplicará una guía de entrevista dirigida a los actores involucrados la Gestión Turística Municipal

Observación Directa: se aplicará una ficha de observación para recopilar datos del estado actual de los instrumentos de Gestión del Distrito de Celendín.

Cuestionario: se aplicará para recopilar datos sobre Percepción de la Población sobre le Gestión turística Municipal de Celendín.

2.5 Métodos de análisis de datos

Análisis descriptivo, debido a que se narra tal cual la situación en la que se encuentra la Gestión Turística Municipal del Distrito de Celendín.

2.6 Aspectos éticos

La información extraída para el marco teórico y antecedentes para el presente informe se encuentra bajo el régimen de las Normas APA, respetando los derechos de autor; así mismo se da hincapié que los participantes estuvieron de acuerdo en brindar información.

III. Resultados

Objetivo 1: Analizar la Gestión Turística Municipal del Distrito de Celendín, Departamento de Cajamarca.

Tabla 3.1 *Diagnostico del Destino en Planes estratégicos e inventarios turísticos.*

Entrevista dirigida a:	Respuesta	Análisis
G. Municipal: Helmer Araujo	El año pasado se trabajó con la cámara de turismo un circuito turístico que fue reconocido por el Ministerio de Cultura. Carecemos de presupuesto, no tenemos un área exclusiva de turismo, pero si se sacó trípticos donde se plasmaban los circuitos. Y Planes de desarrollo para el turismo no se han plasmado.	Cuando se tiene como prioridad impulsar el turismo, es necesario la formulación de un plan estratégico en el cual se necesita como paso principal un diagnóstico del Destino, en el que se identifica las condiciones favorables y desfavorables que afectan a la actividad turística; sin embargo, en Celendín según los entrevistados este diagnóstico no existe porque hay desinterés por parte de las autoridades municipales; así también poco apoyo de las entidades educativas, falta de inversión y hasta poca afluencia de turistas, sean nacionales, locales o internacionales. Interpretando las palabras de la Señorita Vásquez, se traduce en que solo realizaron un “diagnostico” por cumplir con el Ministerio de Turismo (meta 38), mas no por mejorar a nivel turístico.
G. de D. Económico y Medio Ambiente: Julio Guevara	En realidad, el año pasado hubo una meta; tocaron el tema de circuitos turísticos, de una a otra manera iba a desarrollar el tema económico y turístico de nuestra Provincia.	
G. de Planificación y Presupuesto: Nelson Yopla	No se ha elaborado un diagnóstico del destino, ni inventarios turísticos.	
G. de Desarrollo Social: Juan Chávez	Existía una oficina de turismo que hizo ese trabajo, pero no le dieron mucha importancia y la eliminaron, por no cumplir con su meta (un plan de incentivos).	
Ex encargada del A. Turismo: Marielena Vásquez	El diagnóstico del Destino se hizo, pero no fue bueno. Trabajamos una parte de él, visitando todos los recursos turísticos. Tenemos un diagnóstico de la planta turística, recursos turísticos, accesos, pero no a profundidad. Tampoco existe un inventario turístico, no hay por escrito solo lo puedo mencionar.	
Nota: entrevista realizada en la Municipalidad Distrital de Celendín, el día 21 de agosto del año 2018 a las 9:00 am. El Alcalde no acepto la entrevista.		

Tabla 3.2 *Estudios a los Recursos Turísticos y Oferta Turística*

Entrevista dirigida a:	Respuesta	Análisis
G. Municipal: Helmer Araujo	El año pasado llegaron estudiantes de la Cantuta de Lima hacer sus prácticas profesionales, estuvieron en Llangat unos 40 minutos, estuvieron haciendo algún tipo de investigación de apoyo con lo que es material reciclable con fierros, chatarras, llantas trataron de decorar, hacerlo más atractivo.	Los estudios a los recursos turísticos y oferta turística es generar internamente o bien integrando aporte de entidades públicos y privados externos, sin embargo, los entrevistados aseguran que ciertas entidades universitarias han tenido el interés de elaborar un inventario completo tanto de los recursos como de la oferta turística, pero por la falta de dinero e implementación no lo realizan anualmente, ni llegan a compartir lo que han investigado.
G. de D. Económico y Medio Ambiente: Julio Guevara	El año pasado hubo un área de turismo que se dedicaba al estudio de la oferta turística, funcionaba con puntero de metas, este año ya no está funcionando, solo está el área de promoción o imagen.	Así no se puede hablar de una gestión de conocimiento, la cual es un conjunto de actividades desarrolladas para administrar, compartir, utilizar y transferir los conocimientos que posee y produce una organización o destino.
G. de Planificación y Presupuesto: Nelson Yopla	Si se han realizado estudios acerca de los recursos turísticos, pero no estoy informado sobre ello.	Interpretando las entrevistas se considera que no existe un trabajo en equipo, pues no hacen uso de lo que saben y de la información que tienen disponible para el desarrollo de una actividad.
G. de Desarrollo Social: Juan Chávez	Tengo por entendido que se han hecho algunos inventarios turísticos, pero no hay un documento con procedimientos y/o estratégicas. Solo se establecieron rutas en trípticos.	Cabe mencionar que la información debe ser plasmada en documentos de tres tipos: interna, externa y público, lo cual no se está cumpliendo, por lo que PDTL Celendín 2017 está publicado internamente.
Ex encargada del A. Turismo: Marielena Vásquez	Se hizo un estudio turístico por parte de la UNT, que hicieron un pequeño inventario acerca de los recursos naturales, culturales, hicieron un pequeño diagnóstico.	
Nota: entrevista realizada en la Municipalidad Distrital de Celendín, el día 21 de agosto del año 2018 a las 9:00 am. El Alcalde no acepto la entrevista.		

Tabla 3.3 Planes de Capacitación

Entrevista dirigida a:	Respuesta	Análisis
G. Municipal: Helmer Araujo	El año pasado si se ha tenido coordinación con la cámara de turismo de Cajamarca, el INC que realizaron ciertas capacitaciones con restaurantes y hoteles.	La palabra capacitar es sinónimo de implementar nuevos saberes por lo que en el turismo es más que una estrategia para la formación de la comunidad local para que estos sepan responder a los requerimientos de los turistas de manera ágil, efectiva y eficiente, sin embargo, de acuerdo a la entrevista se haya muy poco interés de las autoridades municipales en elaborar capacitaciones a la población o a sus propios miembros en la municipalidad; ya sea por cuenta propia o con apoyo de entidades públicas (DIRCETUR) o privadas.
G. de D. Económico y Medio Ambiente: Julio Guevara	La municipalidad y DIRCETUR elaboraban capacitaciones, incluso se formó la Cámara de Turismo, el año pasado estaban siguiendo los inventarios, las distancias. Se ha capacitado a hospedajes y restaurantes, hasta en las mismas comunidades, acerca del recibimiento, prestación del servicio al turista.	como lo menciona el gerente de Medio Ambiente Julio Guevara.
G. de Planificación y Presupuesto: Nelson Yopla	En lo que es el tema sobre el turismo, nosotros como trabajadores no recibimos capacitaciones.	Esta parte de la entrevista sirvió para darse cuenta de que, si existiera capacitaciones en la municipalidad la calidad de los recursos humanos sería eficiente y eficaz al dar información, pues no se nota que ellos son conscientes de que su papel es ser servidor y promotor del mismo, ya que todo contestan con un “no se” o “no me compete”.
G. de Desarrollo Social: Juan Chávez	No existen capacitaciones a nivel municipal.	
Ex encargada del A. Turismo: Marielena Vásquez	Capacitaciones al personal no, pero cuando existía el área de turismo si intentamos dar algunas capacitaciones a algunas comunidades acerca del servicio y atención al cliente. Tenemos una agencia de viajes llamada Celendín Travel Tours, también hemos tratado de capacitar a las comunidades.	

Nota: entrevista realizada en la Municipalidad Distrital de Celendín, el día 21 de agosto del año 2018 a las 9:00 am. El Alcalde no acepto la entrevista.

Tabla 3.4 *Recurso Humano y Sistema de sugerencias y reclamos*

Entrevista dirigida a:	Respuesta	Análisis
G. Municipal: <i>Helmer Araujo</i>	Contamos con el reglamento ROF que establece todas las funciones que se tiene que cumplir cada encargado de cada área, tienen que ser profesionales y colegiados. No existe un espacio de atención para el turista, lo que respecta la seguridad, lo que es efectivo es el Serenazgo (seguridad ciudadana).	Es considerable que el recurso humano en cualquier organización es parte fundamental, ya que ellos son los profesionales especializados capaces de responder a requerimientos de los visitantes o comunidad; por ello en la municipalidad de Celendín según los entrevistados cumplen con el ROF que es el Reglamento de organización y funciones, que sirve para formalizar las competencias de cada área dentro de la organización. Pero solo para cargos menores, ya que los cargos de gerentes es tema de confianza por el alcalde, tal como lo menciona el Gerente de Desarrollo Económico y Medio Ambiente Julio Guevara. Por otro lado, es importante mencionar que un organismo local de turismo debe contar con un ámbito de información para el turista disponiendo de personal capacitado, así como también de folletos, guías, rutas, etc. con el fin de brindar la mejor información turística; pero con la observación y la entrevista se haya que en la municipalidad de Celendín no existe una oficina para brindar información al turista, tampoco un sistema de sugerencias y reclamos, solo cuentan con el libro de reclamaciones como lo menciona el Gerente de Desarrollo Económico y Medio Ambiente Julio Guevara.
G. de D. Económico y Medio Ambiente: <i>Julio Guevara</i>	El de gerencia es tema de confianza, que lo determina el alcalde, los otros cargos siguientes pasan por entrevistas laborales. Existía un área de información para el turista, ahora ya no, tenían el libro de cuantos turistas visitaban Celendín, y respecto a las sugerencia y reclamos solo hay el libro de reclamaciones.	
G. de Planificación y Presupuesto: <i>Nelson Yopla</i>	Deben ser especializados en sus áreas, titulados. Existía un espacio de atención, sugerencias y reclamos para el turista. Ahora ya no.	
G. de Desarrollo Social: <i>Juan Chávez</i>	Deben ser profesionales en la rama de cada área, en esta área que es desarrollo social no se necesitó experiencia porque es un área nueva.	
Ex encargada del A. Turismo: <i>Marielena Vásquez</i>	Básicamente para la protección del turista no existe un espacio, ni de información básicamente se está tratando por un tema de promoción que lo maneja el área de imagen.	
Nota: entrevista realizada en la Municipalidad Distrital de Celendín, el día 21 de agosto del año 2018 a las 9:00 am. El Alcalde no acepto la entrevista.		

Entrevista dirigida a:	Respuesta	Análisis
G. Municipal: Helmer Araujo	No, solo la Cámara de turismo	Parte de la gestión turística del municipio es conformación de una estructura pública y privada en la que se propicie el impulso de iniciativas para satisfacer las expectativas de los turistas las cuales pueden ser obras de servicio público, establecimiento de hospedajes, restaurantes, entre otros. Y esta estructura pública y privada debe ser de carácter voluntario. No obstante, en el trabajo con respecto al turismo de parte de la municipalidad de Celendín no existe los suficientes grupos públicos o privados interesados en involucrarse con el desarrollo turístico más que la cámara de turismo la cual no está en funcionamiento por falta de presupuesto e interés del gobierno local, como lo menciono el Gerente Municipal Helmer Araujo. Así, las entidades que han cooperado fueron en si el DIRCETUR y estudiantes de la UNC y UNT, como lo menciona Julio Guevara y Marielena Vásquez. Si la gestión municipal no cuenta con una sólida estructura publica privada, entonces esta no podrá resolver problemas específicos a futuro ni implementar proyectos en los que demanden la participación de varios actores, especialmente de aquellos que tienen competencia en turismo.
G. de D. Económico y Medio Ambiente: Julio Guevara	Los actores que han cooperado fueron el CANATUR y DIRCETUR, luego estudiantes de la UNC y UNT.	
G. de Planificación y Presupuesto: Nelson Yopla	Solo hubo coordinación con la cámara de turismo.	
G. de Desarrollo Social: Juan Chávez	Actores competentes en el turismo, solo la cámara de turismo.	
Ex encargada del A. Turismo: Marielena Vásquez	Estábamos trabajando con DIRCETUR, pero eso fue durante el tiempo que se trabajó la meta, en el tiempo que existía el área de turismo, el año pasado en Julio - diciembre. Lo que tengo conocimiento que vino la UNC a brindar algún tipo de capacitación en lo que es Calidad de Servicio, pero vinieron de manera independiente, no fue por convenio, apoyo o coordinación.	
Nota: entrevista realizada en la Municipalidad Distrital de Celendín, el día 21 de agosto del año 2018 a las 9:00 am. El Alcalde no acepto la entrevista.		

Tabla 3.5 *Existencia de actores Público – Privados*

Tabla 3.6 Sector *empresarial en la Actividad turística*

Entrevista dirigida a:	Respuesta	Análisis
G. Municipal: <i>Helmer Araujo</i>	Los establecimientos de Restaurantes y Hoteles deben solicitar la licencia de funcionamiento, los certificados de Defensa Civil, así mismo también se hace operativas constantes con la DIRESA que fiscaliza en el tema de sanidad.	Una asociatividad permite a las organizaciones turísticas pequeñas alcanzar niveles de competitividad similares de mayor rango, lo cual la gestión municipal de Celendín lo está haciendo de manera monopólica; pues, fuera de las entrevistas a los encargados de la municipalidad, una pobladora con negocio propio aseguró que la municipalidad tiene un mecanismo de cooperación con una empresa de chocolate artesanal llamada: SHILICOLATE, la cual consiste en recomendar a los turistas que vayan especialmente a esa empresa, como indicar que es la “mejor” o la “única”; y los turistas ya no buscan opciones.
G. de D. Económico y Medio Ambiente: <i>Julio Guevara</i>	Ahora no sé de qué manera está trabajando la cámara de turismo, pero antes el que nos apoyaba era el Gobierno Regional a través del DIRCETUR.	Por otro lado, la municipalidad no pone de su parte para realizar alianzas con empresas turísticas privadas, es por ello que rechazaron las capacitaciones realizadas con anterioridad, por motivo que no se ven beneficiados, por ello es que cada poblador trabaja de manera independiente (cada quien busca su cliente), como lo menciona Vásquez.
G. de Planificación y Presupuesto: <i>Nelson Yopla</i>	No hay asociatividad con empresas privadas.	
G. de Desarrollo Social: <i>Juan Chávez</i>	Se podría asociar con algunas empresas turísticas.	
Ex encargada del A. Turismo: <i>Marielena Vásquez</i>	Actualmente, hay empresarios que trabajan de manera independiente, rechazaron las capacitaciones por parte de la municipalidad. Por lo general trabajan de manera empírica.	

Nota: entrevista realizada en la Municipalidad Distrital de Celendín, el día 21 de agosto del año 2018 a las 9:00 am. El Alcalde no acepto la entrevista.

Entrevista dirigida a:	Respuesta	Análisis
G. Municipal: <i>Helmer Araujo</i>	Se ha diseñado un circuito, en su momento hubo materiales de promoción como folletos, página web de la municipalidad.	La existencia de un inventario de recursos turísticos será el fundamento para proyectar la oferta en el mercado turístico, así pues, se diseñó un circuito de dos rutas: SARAUS y LLANGUAT con fines turísticos, como lo menciona Vásquez en el que se resalta las actividades, distancias, tiempo, flora y fauna.
G. de D. Económico y Medio Ambiente: <i>Julio Guevara</i>	Si se ha diseñado materiales de promoción, justo con afiches, reportajes con videos cortos, lo trabajamos con el área de imágenes, para ver el tema de los recursos. Fue elaborado por la municipalidad y el Gobierno Regional.	Se sabe que la comunicación es un conjunto de elementos dedicados a la transmisión de la experiencia que puede ser por medio de espacios físicos o virtual hacia las personas, empresas u organismos. Pero Celendín solo cumple con trípticos, folletos y mapas informativos, mas no existe alguna página web dedicada al turismo, solo con un portal turístico del municipio en el que presenta fotos de los principales atractivos con poca información.
G. de Planificación y Presupuesto: <i>Nelson Yopla</i>	Si se ha diseñado materiales de promoción, había una persona encargada en ello, diego Johansen, contrataba personal e iban hacer tomas, videos, sus materiales se promociono a nivel nacional.	La necesidad de posicionar un destino requiere de identificación comercial, por lo cual es recomendable el diseño y desarrollo de una marca turística, por lo tanto, Celendín solo cuenta con un slogan: “Celendín, el Cielo azul del Edén”.
G. de Desarrollo Social: Juan Chávez	Se ha elaborado materiales de promoción como afiches y trípticos.	A pesar que cuenta con un slogan y con folletería, falta que cuente con un programa de comunicación y promoción en que se note el trabajo en equipo, resultado de un consenso entre el sector público y privado de manera que se perciba la calidad del destino.
Ex encargada del A. Turismo: Marielena Vásquez	Se trabajó básicamente en dos rutas, en una se realizó un Post Publicitario, lo transmitimos en redes sociales, por la televisión señal local, y se realizó dos trípticos o folletos informativos de las dos rutas, que son repartidos también en la agencia de viajes Celendín travel tours (creada por un grupo de amigos). Otro tipo de información no se realizó, no se hizo campañas publicitarias, lo único que sacamos son programas para las fiestas.	
Nota: entrevista realizada en la Municipalidad Distrital de Celendín, el día 21 de agosto del año 2018 a las 9:00 am. El Alcalde no acepto la entrevista.		

Tabla 3.7 *Plan de comunicación del Destino*

Tabla 3.8 *Directorio actualizado de empresas turísticas*

Entrevista dirigida a:	Respuesta	Análisis
G. Municipal: <i>Helmer Araujo</i>	Tenemos un directorio de hoteles y restaurantes actualizado anualmente.	Se entiende que el inventario de recursos turísticos se complementa con el análisis de las empresas de servicio turísticos y de soporte, los cuales son sustanciales para que los recursos puedan insertarse adecuadamente en la oferta turística; y efectivamente la municipalidad de Celendín cumple con ese requisito; es por ello que dispone de un directorio actualizado anualmente de las empresas que ofrecen servicios comerciales como turísticos ordenado por sector y características principales; empresas artesanales, empresas hoteleras, restaurantes, panaderías, de manera de poder medir el impacto que genera la actividad turística en la economía local.
G. de D. Económico y Medio Ambiente: <i>Julio Guevara</i>	Hasta el año pasado han llevado el tema de las personas que visitan pero no le dieron mucha importancia y creo que si hay un directorio de empresas turísticas.	
G. de Planificación y Presupuesto: <i>Nelson Yopla</i>	Se dispone de un directorio actualizado de empresas turísticas, lo tienen en el área de imagen.	
G. de Desarrollo Social: Juan Chávez	Existe un directorio de empresas registrados por rubros como hoteles, restaurantes, bares, servicios comerciales.	
Ex encargada del A. Turismo: Marielena Vásquez	Contamos con un directorio actualizado de empresas turísticas, de restaurantes, hoteles, agencias, etc.	

Nota: entrevista realizada en la Municipalidad Distrital de Celendín, el día 21 de agosto del año 2018 a las 9:00 am. El Alcalde no acepto la entrevista.

Tabla 3.9 *Política y Buenas Prácticas Ambientales*

Entrevista dirigida a:	Respuesta	Análisis
G. Municipal: <i>Helmer Araujo</i>	Tenemos el área de Gerencia de Medio Ambiente, que está haciendo campañas y actividades del cuidado del medio ambiente y el cuidado del agua. También reciclamos papeles impresos.	Actualmente, promover y fomentar una cultura ambiental se ha vuelto obligatorio en toda gestión, es así que la municipalidad cuenta con políticas ambientales relacionadas a la comunidad, recursos naturales y culturales; es así que sus acciones son: el reciclaje de desechos, el reusó de papeles impresos, incluso con programas de irrigación y de abono en los jardines públicos.
G. de D. Económico y Medio Ambiente: <i>Julio Guevara</i>	Si se ha implementado una política ambiental, nosotros por ejemplo con la DIRESA hacíamos las mediciones de partículas obtenidas en el aire, o con la OEFA (Organismos de Evaluación y Fiscalización Ambiental) que siempre nos supervisa para ver el tema de botaderos y limpieza pública. También vemos el tema de reciclaje, programas de irrigación en las fuentes y abonos en plantas.	Para la consecución del cuidado del Medio Ambiente se debe llevar a cabo actuaciones coordinadas y de cooperación mutua entre la municipalidad y los agentes sociales; es por ello que la OEFA siempre supervisa la limpieza pública del Distrito, por lo tanto, sus calles siempre están limpias. El área de Gestión Económico y Medio Ambiente, con el aporte de la DIRESA hacen mediciones de partículas obtenidas en el aire como lo menciona el Gerente del área Julio Guevara.
G. de Planificación y Presupuesto: <i>Nelson Yopla</i>	La política ambiental que se ha implementado es el reciclaje de desechos y de papeles usado.	Las buenas prácticas ambientales, se refleja en un buen plan de sensibilización ambiental involucrando a la comunidad local y a todos los actores que directa o indirectamente se benefician con el turismo.
G. de Desarrollo Social: Juan Chávez	Si se ha implementado políticas ambientales, ahora se trabaja con el Plan Educa por el Ministerio del Ambiente.	
Ex encargada del A. Turismo: Marielena Vásquez	Si se implementó una política ambiental, lo que hicimos el año pasado fue Cultura turística, tratamos de asociar un poco con lo ambiental.	
Nota: entrevista realizada en la Municipalidad Distrital de Celendín, el día 21 de agosto del año 2018 a las 9:00 am. El Alcalde no acepto la entrevista.		

Figura 3.1 Desarrollo adecuado de la Gestión Turística Municipal

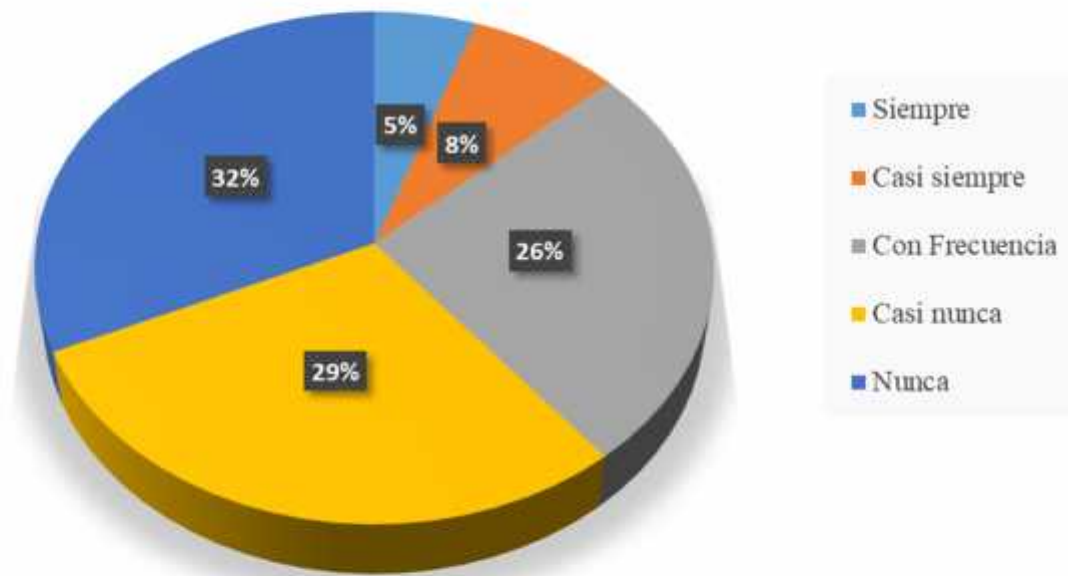


Fig. 3.1 Datos obtenidos de la encuesta aplicada a la población de Celendin.

Figura 3.1. Desarrollo adecuado de la Gestión Turística Municipal. El 32% de la población cree que la municipalidad nunca desarrolla una adecuada gestión turística, el 29% casi nunca, el 26% con frecuencia, el 8% casi siempre, y el 5% siempre.

Objetivo 2: Identificar los instrumentos de Planificación para la Gestión turística Municipal de Celendín.

Tabla 3.10 *Instrumentos de Planificación para la Gestión turística Municipal de Celendín*

Categoría	Documentos Observados	Descripción	Periodo de Vigencia	Tiene		Se Reviso		Puntaje en la matriz
				SI	NO	SI	NO	
Política turística local	Ley General de Turismo N°29408	Ley, que según el artículo 2, es de aplicación a nivel nacional, a todos los niveles de gobierno y a los prestadores de servicios turísticos. Considerada como Política prioritaria y obligatoria a aplicar en todo plan, presupuesto, programa, proyecto y acciones del sector turismo.	-	x			x	1 Puesto que la municipalidad ha identificado la Ley, pero no la desarrolla en su totalidad.
Mapeo de Áreas críticas de actuación	Plan de Ordenamiento Territorial	Es un documento en el que se considera las condiciones sociales, ambientales y económicas para la ocupación del territorio de manera técnica, administrativa y política de toma de decisiones, así como el uso y aprovechamiento de recursos naturales para garantizar un desarrollo equilibrado y condiciones de sostenibilidad.	NINGUNO		x		x	0 La municipalidad no ha implementado ningún Plan de ordenamiento territorial
Estructura organizacional	Organigrama municipal	Diagrama en el que se especifica los departamentos y personas que las dirigen de forma horizontal y vertical, indicando las jerarquías.	2018	x			x	4 La municipalidad cuenta con un organigrama estructurado y formalizado.
Diagnóstico del destino	FODA	Diagnostico en el que contempla la capacidad de desarrollo (fortalezas), las tendencias nacionales e internacionales en materia turística (oportunidades),	2018		x		x	0 La municipalidad no ha implementado o elaborado un

		condiciones desfavorables (debilidades), y escenarios posibles que pueden afectar el desarrollo local (amenazas).				diagnóstico del Destino.
b Planes estratégicos e inventarios	Plan de Desarrollo Turístico Local 2017	Es un instrumento de gestión importante que contiene un conjunto de actividades, programas y proyectos, proponiendo objetivos y estrategias a corto, mediano y largo plazo, identificando los responsables públicos y privados para su ejecución; de manera que se fortalezca la actividad turística en el ámbito local.	2017	x		x
	Inventarios de Recursos (oficial)	Es un documento en el que se registra el reflejo fiel de la realidad de los recursos turísticos, indicando la situación en que encuentran, para dar propicie al acondicionamiento necesario que permita el desarrollo turístico y facilita la toma de decisiones de las tareas turísticas.	NINGUNO		x	x
	Proyecto de Inversión Pública	Es un documento de propuesta de acción técnico económica para resolver una necesidad de la población, utilizando un conjunto de recursos disponibles, los cuales pueden ser, recursos humanos, materiales y tecnológicos. El proyecto debe presentar su rentabilidad económica y el impacto que generaría en la mejora del bienestar social.	2018	x		x
Nota: Elaboración propia e información extraída de organismos públicos del Perú (MINCETUR y MEF)						

Figura 3.10.1 Importancia de un Inventario Turístico

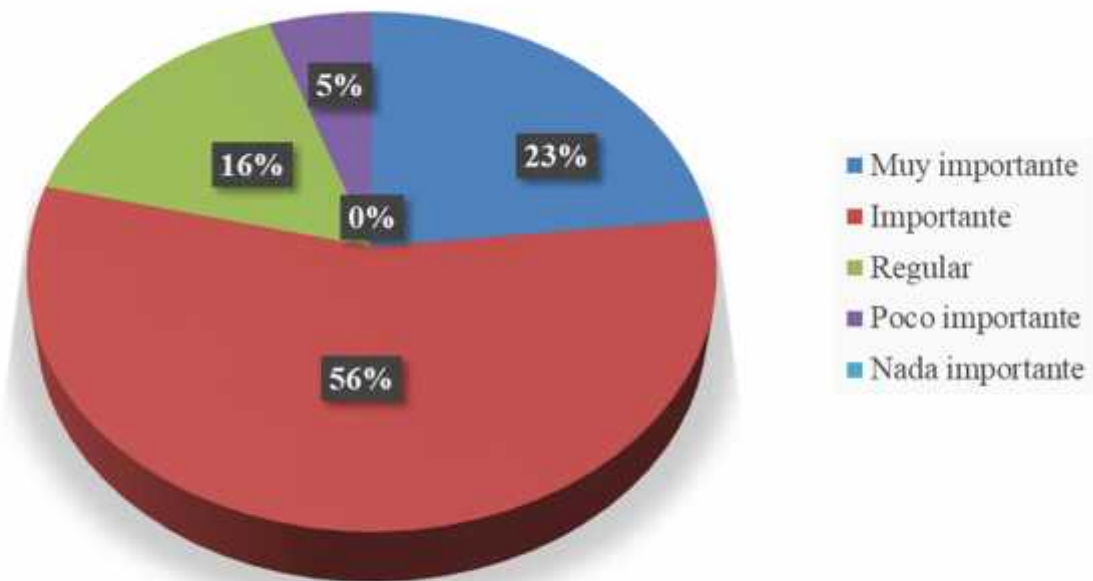


Fig. 3.10.1 Datos obtenidos de la encuesta aplicada a la población de Celendín.

Figura 3.10.1. Importancia de un inventario turístico. Para el 56% de la población es importante la existencia de un inventario turístico realizado por la municipalidad, el 23% lo considera muy importante, el 16% regular, y el 5% poco importante.

Figura 3.10.2 Continuación del PDTL 2017 - Celendín

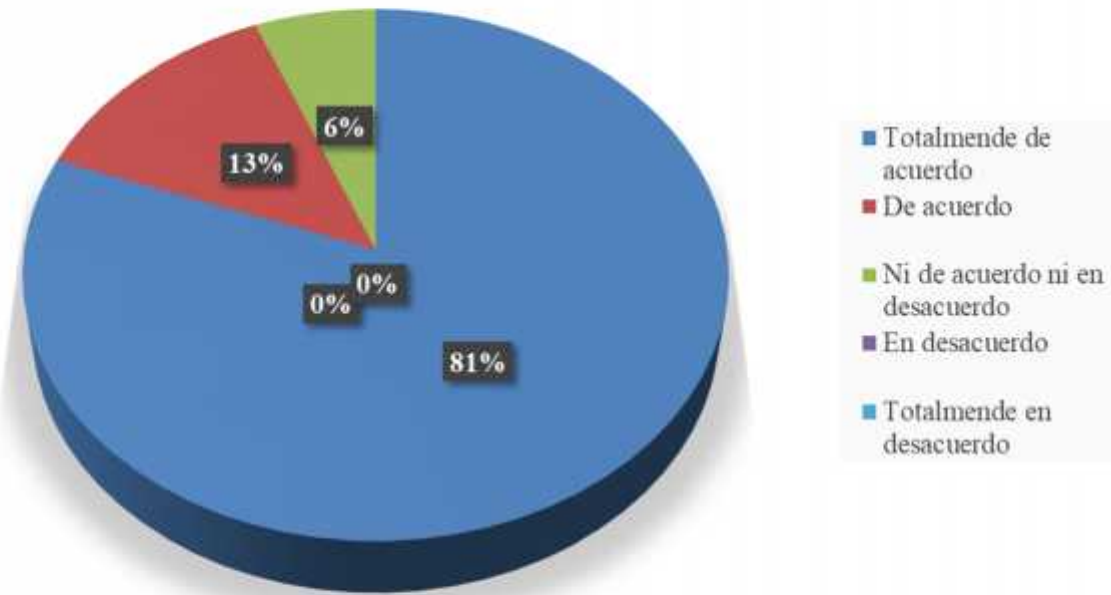


Fig. 3.10.2 Datos obtenidos de la encuesta aplicada a la población de Celendín.

Figura 3.10.2. Continuación del Plan de Desarrollo Turístico Local 2017 Celendín. El 81% de la población está totalmente de acuerdo que se debe continuar con el Plan de Desarrollo Local 2017 de Celendín, el 13% de acuerdo, y el 6% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Objetivo 3: Identificar el Recurso Humano en la Gestión Turística Municipal de Celendín.

Tabla 3.11 *Recursos Humanos en la Gestión Turística Municipal de Celendín.*

Acciones	Recurso humano						Puntaje en la matriz
	Categoría						
	Gobierno Regional y Local			Empresas Privadas		Instituciones Educativas	
DIRCETUR	CANATUR	Municipalidad Distrital	SHILICO LATE	Agencia de viajes Celendín travel tours	Universidades UNC - UNT		
Definición de Competencias para puestos de trabajo en la municipalidad	No	No	No	No	No	No	0 La municipalidad no ha realizado ninguna acción.
Capacitación a los RR.HH de la municipalidad	Si	No	No	No	No	Si	2 La municipalidad realiza la aplicación, pero en forma parcial, puesto que el RR.HH de la municipalidad recibe capacitaciones por parte de otros organismos, permitido por esta; pero no por la misma.
Concientización turística a la comunidad	Si	No	No	No	Si	Si	2 La municipalidad realiza la aplicación, pero en forma parcial
Capacitación a los RR.HH de la comunidad	No	No	No	No	No	No	0 La municipalidad no ha realizado ninguna acción.
Nota: elaboración propia e información extraída de la entrevista aplicada a los recursos humanos municipal							

Figura 3.11 Capacitación al Recurso Humano

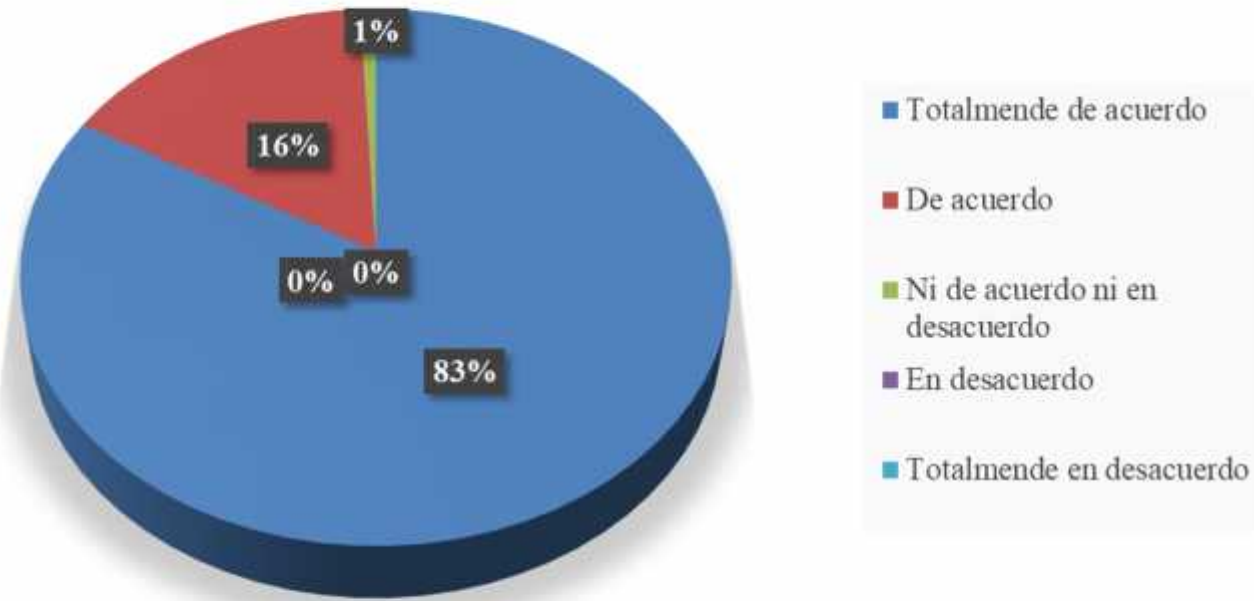


Fig 3.11 Datos obtenidos de la encuesta aplicada a la población de Celendin.

Figura 3.11. Capacitación al RR. HH. El 83% de la población está totalmente de acuerdo que el recurso humano de la municipalidad debe estar capacitado para desarrollar iniciativas de interés turístico, el 16% de acuerdo, y el 1% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Objetivo 4: Identificar el procedimiento que realiza la Unidad de Turismo en el Gestión Turística Municipal de Celendín.

Tabla 3.12 *Unidad de Turismo en el Gestión Turística Municipal de Celendín.*

Unidad de Turismo	SI	NO	Puntaje
Define estándares de calidad de los procesos de gestión.	X		1 - La municipalidad ha identificado la necesidad y ha iniciado acciones conducentes a su aplicación.
Disposición de un Sistema de reclamos y sugerencias.	X		1 - La municipalidad ha identificado la necesidad y ha iniciado acciones conducentes a su aplicación; pues solo cuenta con un libro de reclamos, mas no con alguno de sugerencias.
Fomenta el mejoramiento estético de espacios de uso turístico.	X		2 - La municipalidad realiza la aplicación, pero en forma parcial
Evalúa periódicamente el nivel de satisfacción del turista.		X	0 - La municipalidad no ha realizado ninguna acción.
Establece acciones de protección al turista		X	0 - La municipalidad no ha realizado ninguna acción.
Establece acciones de accesibilidad	X		1 - La municipalidad ha identificado la necesidad y ha iniciado acciones conducentes a su aplicación.

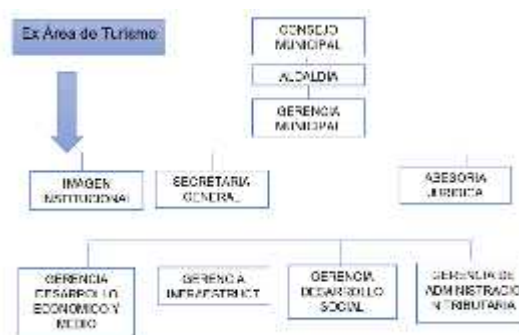


Figura 3.12 Ubicación de la ex área de turismo en la municipalidad distrital de Celendín.

Nota: Al año 2017 el área de Turismo se encargaba de dirigir, controlar y ejecutar iniciativas de interés turístico; pero principalmente elaborar el Plan de Desarrollo Turístico Local 2017, el cual fue para cumplir la META 38 del MINCETUR. Una vez terminado el Plan, esta área volvió a ser Imagen institucional, pero esta vez solo se encargan de la producción y difusión por cuenta propia de la municipalidad del Distrito de Celendín.

Figura 3.12.1 Existencia de una Unidad de Turismo

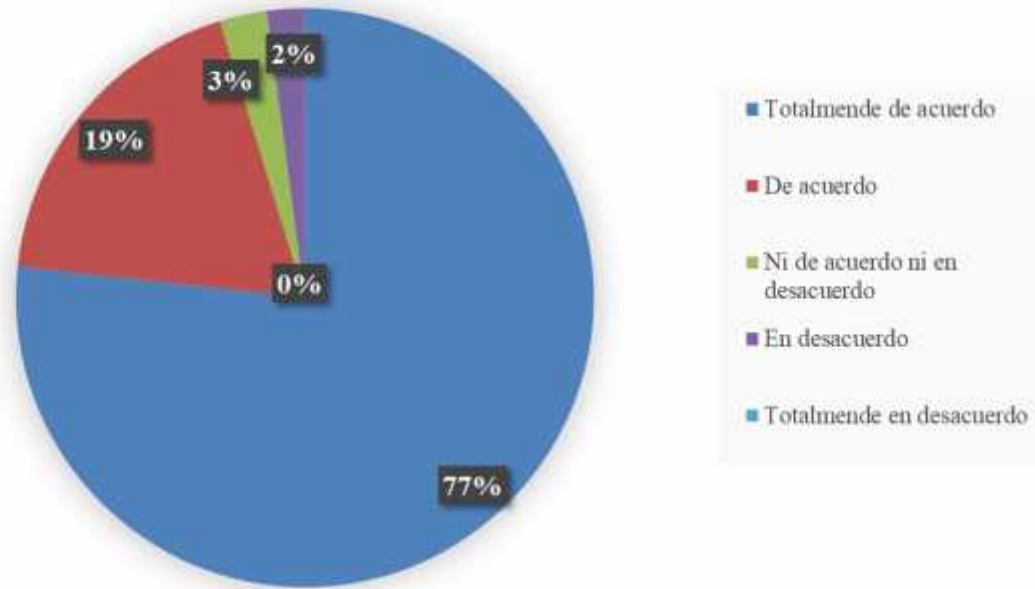


Fig. 3.12.1 Datos obtenidos de la encuesta aplicada a la población de Celendin.

Figura 3.12.1 Existencia de una Unidad de Turismo. El 77% de la población está de acuerdo con la existencia de una unidad de turismo dentro de la municipalidad para que dirija, controle y ejecute iniciativas de interés turístico, el 19% de acuerdo, el 3% ni en acuerdo ni en desacuerdo, y el 2% en desacuerdo.

Objetivo 5: Identificar las Relaciones Públicas – Privadas y la Participación Ciudadana en iniciativas de interés turístico del Distrito de Celendín.

Tabla 3.13 *Relaciones Publicas – Privadas y Participación ciudadana del distrito de Celendín*

Gestión	Se Identifica	Puntaje en la Matriz
Mecanismos regulares de coordinación en el municipio.	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoramientos en licencia de funcionamiento para locales de servicio turístico o afines. • Apoyo para comités vecinales • Provisión de información • Programas de seguridad ciudadana 	2 La municipalidad realiza la aplicación, pero en forma parcial, puesto que solo se enfocan en servicios municipales y pocas en asuntos turísticos.
Mecanismos de coordinación con otros organismos públicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de conflictos con el apoyo de DIRCETUR. • Supervisión directa a los trabajos de gestión turística en conjunto con DIRCETUR. 	2 La municipalidad realiza la aplicación, pero en forma parcial.
Coordinación y cooperación interinstitucional público – privado (colegios, empresas, salud, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración para la investigación turística en el Destino por parte de la Universidad Nacional de Cajamarca y la Universidad Nacional de Trujillo. 	1 La municipalidad ha identificado la necesidad y ha iniciado acciones conducentes a su aplicación.
Asociatividad en el sector empresarial	<ul style="list-style-type: none"> • Intereses compartidos con la microempresa Shilicolate (dedicada a la elaboración artesanal del chocolate en taza • Promoción institucional 	1 La municipalidad solo tiene alianza con una empresa privada.
Participación ciudadana en iniciativas turísticas	<ul style="list-style-type: none"> • Prestación de servicios públicos (alimentación, hospedaje, transporte y recreación). • Participación de capacitaciones en temas turísticos. • Participación en actividades turísticas 	1 La municipalidad identifica la necesidad y ha iniciado acciones conducentes.
Nota: información de acuerdo a la entrevista realizada a los recursos humanos de la municipalidad de Celendín, y a la encuesta realizada a la comunidad.		

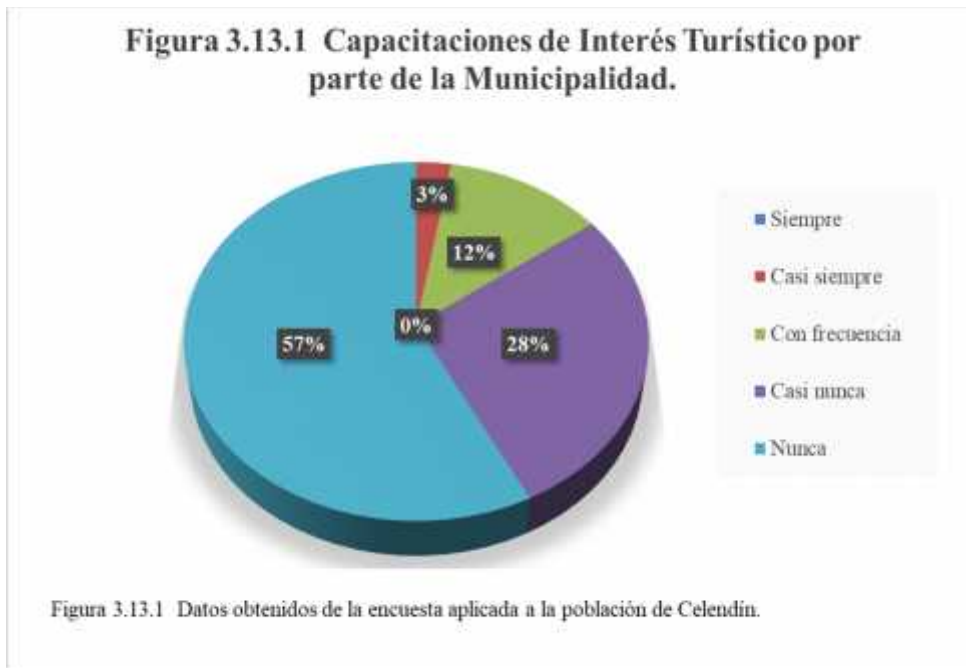


Figura 3.13.1. Capacitaciones de interés turístico por parte de la municipalidad de Celendín. El 57% de la población nunca participan en las capacitaciones de interés turístico por parte de la municipalidad, el 28% casi nunca, el 12% con frecuencia, y el 3% casi siempre.

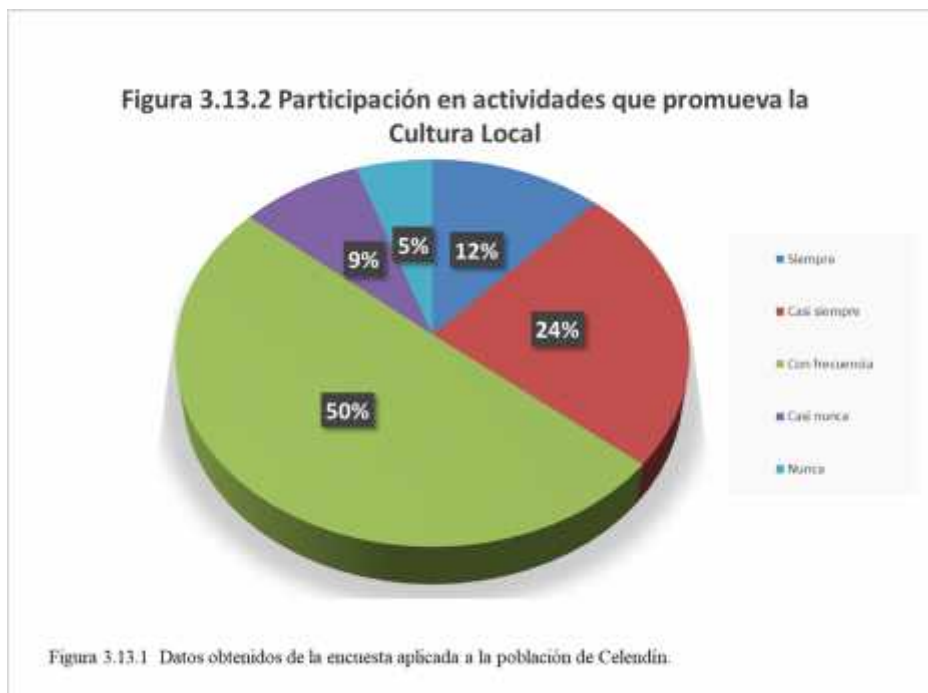


Figura 3.13.2 Participación en actividades que promueva la Cultura Local de Celendín. El 50% de la población participa con frecuencia en actividades que promueven la cultura local en Celendín, el 24% casi siempre, el 12% siempre, el 9% casi nunca y el 5% nunca.

Objetivo 6: Identificar los instrumentos de comunicación para el desarrollo turístico del Distrito de Celendín.

Tabla 3.14 *Instrumentos de comunicación para el desarrollo turístico del Distrito de Celendín*

Categoría	Se identifica	Puntaje
Directorio de empresas de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> Directorio de empresas se servicios turísticos como: restaurantes, hoteles, transporte, entre otros. 	4 La municipalidad cuenta con registro formalizado.
Directorio de empresas y organismos de soporte.	<ul style="list-style-type: none"> Directorio de empresas de servicios públicos como: bodegas, bares, gallerías, farmacias, entre otros. 	4 La municipalidad cuenta con registro formalizado.
Marca del destino	<ul style="list-style-type: none"> Solo reconocimiento como: Celendín el Cielo Azul del Edén. 	0 La municipalidad no ha realizado ninguna acción.
Plan de comunicación del destino.	<ul style="list-style-type: none"> Red social Facebook para mantener informado a la población juvenil Afiches y folletos con información de circuitos y rutas turísticas de los recursos principales, los cuales fueron propuestos por Facultad de Ingeniería ambiental de la Universidad Nacional de Cajamarca Organización de ferias turísticas locales 	2 La municipalidad lo aplica en forma completa.
Portal turístico municipal.	<ul style="list-style-type: none"> Portal virtual, en donde se puede encontrar números telefónicos, acceso directo a Facebook, noticias, trabajos de gestión, inversión, agenda, servicios y algunas fotos turísticas 	2 La municipalidad realiza la aplicación, pero en forma parcial.
Centro de información turística.	<ul style="list-style-type: none"> Inexistencia de un centro de información turístico oficial. 	0 La municipalidad no ha realizado ninguna acción.

Nota: información de acuerdo a la entrevista realizada a los recursos humanos de la municipalidad de Celendín, y a la encuesta realizada a la comunidad.

Figura 3.14 Validez de los instrumentos de comunicación



Fig. 3.14 Datos obtenidos de la encuesta aplicada a la población de Celendin.

Figura 3.14 Validez de los instrumentos de comunicación. El 32% de la población está totalmente en desacuerdo con los instrumentos de comunicación realizado por la municipalidad, el 29% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 26% en desacuerdo, el 8% de acuerdo, y el 5% totalmente de acuerdo.

Objetivo 7: Identificar la Gestión Ambiental aplicada en el municipio de Celendín.

Tabla 3.15 *Gestión Ambiental aplicada en el municipio de Celendín*

Gestión	Se identifica	Puntaje
Política ambiental de la municipalidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso a mejorar el desempeño ambiental de sus actividades, bajo la supervisión de la OEFA y DIRESA. 	5 La municipalidad cuenta con una política ambiental mejorada.
Buenas Prácticas Ambientales dentro de la municipalidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Reúso de papeles impresos • Separación de residuos en diferentes tachos de basura. • Creación de áreas verdes 	5 La municipalidad desarrolla las buenas practicas.
Buenas Prácticas Ambientales en la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza pública • Áreas verdes alrededor de la ciudad • Uso de abono natural para sembríos • No se usa insecticidas 	5 La municipalidad desarrolla las buenas practicas hacia la comunidad.
Plan de Sensibilización ambiental a la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de afiches y colocando paneles informativos sobre la degradación ambiental, por el uso de bolsas plásticas, y la importancia de ahorrar energía eléctrica. • Mantenimiento de parques y jardines con irrigación y abono 	5 La municipalidad aplica mejoras justificadas en registros y/o documentación.
Gestión de la saturación de espacios para el uso turístico.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de carga y horario de visitas al mirador San Isidro, Catedral Santísima 	1 La municipalidad ha identificado la necesidad y ha iniciado acciones conducentes a su aplicación.
Instrumentos de gestión ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenanzas de limpieza • Normativas • Agenda ambiental 	4 La municipalidad cuenta con registro formalizado.

Nota: información de acuerdo a la entrevista realizada a los recursos humanos de la municipalidad de Celendín, y a la encuesta realizada a la comunidad.

Figura 3.15 Aplicación de las Buenas Prácticas por la Comunidad

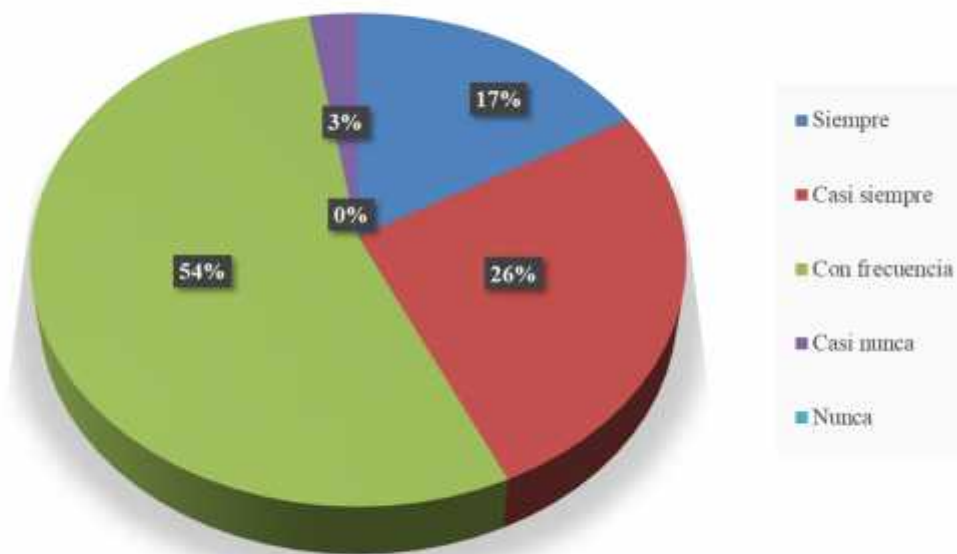


Fig. 3.15 Datos obtenidos de la encuesta aplicada a la población de Celendin.

Figura 3.15. Aplicación de las buenas practicas por la comunidad. El 54% de la población aplica con frecuencia las buenas practicas propuestas por la municipalidad, el 26% casi siempre, el 17% siempre, y el 3% casi nunca.

Tabla 3.16 *Matriz del Nivel de Gestión Turística Municipal del Distrito de Celendín, Año 2018.*

Ámbito de la gestión	Elemento de la matriz	Puntaje del elemento					Factor de ponderación	Resultado	Valor final máximo	
		0	1	2	3	4				5
Planificación	Política turística local.		■					9	9	45
	Áreas críticas de actuación	■						5	0	25
	Estructura organizacional					■		7	28	35
	Diagnóstico del Destino.	■						5	0	25
	Planes estratégicos e inventario turístico.		■					10	10	50
Recursos Humanos	Competencias en puestos de trabajo en la municipalidad en materia turística.	■						8	0	40
	Planes de capacitación a los recursos humanos de la municipalidad.			■				6	12	30
	Concientización turística para los Recursos Humanos de la comunidad.			■				4	8	20
	Capacitaciones en materia turística para los recursos humanos de la comunidad local.	■						10	0	50
Unidad de Turismo	Estándares de calidad de los Procesos de gestión.		■					5	5	25
	Sistema de reclamos y sugerencias		■					2	2	10
	Estado estético de espacios de uso turístico.			■				3	6	15
	Evaluación del nivel de satisfacción del turista.	■						3	0	15
	Protección al Turista.	■						3	0	15
	Acciones de accesibilidad		■					4	4	20
Ámbito Público – Privado y Participación Ciudadana	Mecanismos regulares de coordinación en el municipio.			■				4	8	20
	Mecanismos de coordinación con otros organismos públicos.			■				4	8	20
	Coordinación y cooperación interinstitucional público – privado		■					5	5	25
	Asociatividad en el sector empresarial		■					3	3	15
	Participación ciudadana.		■					4	4	20
Comunicación	Directorio de empresas de servicios turísticos.					■		3	12	15
	Directorio de empresas y organismos de soporte.					■		3	12	15
	Marca del destino	■						4	0	20
	Plan de comunicación del destino.			■				7	14	35
	Portal turístico municipal.			■				8	16	40
	Centro de información turística.	■						3	0	15
Gestión Ambiental	Política ambiental de la municipalidad.						■	4	20	20
	Buenas Prácticas Ambientales dentro de la municipalidad.						■	2	10	10
	Buenas Prácticas Ambientales en la comunidad.						■	2	10	10
	Plan de Sensibilización ambiental a la comunidad.						■	6	30	30
	Gestión de la saturación de espacios para el uso turístico.		■					3	3	15
	Instrumentos de gestión ambiental					■		3	12	15
NIVEL BAJO - Total							=	251		
Total máximo posible de alcanzar									760	

Nota: Metodología elaborada por Salta (2009) “Directrices de Gestión Turística de municipios”

Tabla 3.17 *Valorización de la Gestión Turística Municipal del Distrito de Celendín.*

Puntaje	Consideración	
0	Sin implementación	La municipalidad no ha realizado ninguna acción
1	Implementación en desarrollo	La municipalidad ha identificado la necesidad y ha iniciado acciones conducentes a su aplicación
2	Implementación parcial	La municipalidad realiza la aplicación, pero en forma parcial
3	Implementación completa	La municipalidad la aplica en forma completa
4	Formalizado	La municipalidad cuenta con registros y/o documentación de la aplicación
5	Mejorado	La municipalidad ha identificado y aplicado mejoras justificadas en registros y/o documentación.

Nota: Valores asignados en la Guía de Autoevaluación, establecido por la Secretaria de Turismo de Argentina, Federación Argentina de Municipios & Secretaria de asuntos Municipales 2009. Cada directriz admite solo una respuesta y cada respuesta a su vez tiene asignado un valor de 0 a 5 puntos, según el nivel de cumplimiento del sistema de gestión.

Tabla 3.18 Nivel de Gestión Turística Municipal según el puntaje alcanzado

Puntaje Alcanzado	Nivel
(507-760)	Alto
(254-506)	Medio
(0 – 253)	Bajo

Nota: escala elaborada por el autor en base al Puntaje máximo según la Guía de Autoevaluación a las municipalidades, establecido por la Secretaria de Turismo de Argentina, Federación Argentina de Municipios & Secretaria de asuntos Municipales, 2009.

Fuente: Elaboración propia adaptado de “Directrices de Gestión Turística de Municipios”

Tabla 3.19 Niveles de Gestión Turística Municipal.

Nivel	Criterio
Alto	La Municipalidad aplica mejoras justificadas en registros o documentación en cada dimensión de la Gestión Turística.
Medio	La Municipalidad identifica la necesidad; pero realiza acciones de forma parcial en cada dimensión de la Gestión turística.
Bajo	La Municipalidad ha identificado la necesidad; pero no aplica acciones completas en cada dimensión de la Gestión Turística.

Nota: escala elaborada por el autor en base al criterio de los Puntajes, según la Guía de Autoevaluación a las municipalidades, establecido por la Secretaria de Turismo de Argentina, Federación Argentina de Municipios & Secretaria de asuntos Municipales 2009.

Fuente: Elaboración propia adaptado de “Directrices de Gestión Turística de Municipios”

El Nivel de Gestión Turística Municipal de Celendín es bajo, teniendo un puntaje de 251 puntos, encontrándose dentro del rango 0 -253, lo que quiere decir que la municipalidad ha identificado la necesidad; pero no aplica acciones completas en la mayoría de las dimensiones, teniendo como única directriz con acciones casi completas la de la Gestión Ambiental. Así, por medio de la entrevista a profundidad a los encargados de la Municipalidad, la observación y la encuesta aplicada a la comunidad, se comprobó la debilidad en las primeras e importantes directrices

IV. Discusión

La Gestión Turística Municipal en los diferentes distritos de Cajamarca tienen ciertas deficiencias porque no realizan planes turísticos, no promocionan sus recursos y/o atractivos turísticos de un modo apropiado, y Celendín no es ajena a esta problemática, motivo por el cual se realizó el estudio con el propósito de determinar el Nivel de Gestión Turística Municipal. En el proceso se encontraron limitaciones como la ausencia del Alcalde Jorge Urquía Sánchez, quien se encontraba de vacaciones, y no podía ser entrevistado ni por vía telefónica; además, los gerentes de las diferentes áreas de la municipalidad se encontraban ocupados, pero se dieron el tiempo de atender la entrevista al explicarles la importancia del estudio, por lo cual se pudo recolectar datos totalmente veraces y confiables.

Analizar la Gestión Turística Municipal del Distrito de Celendín; mediante una entrevista a profundidad a cada jefe de área de la municipalidad (observándose en las tablas 3.1 al 3.9), se obtiene como resultado: la carencia de instrumentos e interrumpidas tareas de planificación; Recursos Humanos poco capacitados en temas turísticos; desinterés en realizar gestiones turísticas y entablar relaciones con otros organismos; existencia de afiches y folletos con información turística; regular participación ciudadana; pero suficientes acciones en Gestión ambiental. Además, al aplicar una encuesta a la población, resulta que el 32% de esta (ver figura 3.1) cree que la municipalidad no desarrolla una adecuada gestión turística. Esto se corrobora con los resultados de Martínez y Escalona (2012) en el Archipiélago de Chiloé; aplicando la metodología de analizar 10 parámetros de Gestión Municipal elaborada por Boullón (1990, citado en Martínez y Escalona, 2012) obtienen una gestión básica, evidenciando una responsabilidad baja en planificación y gestión de la actividad turística, cambios e inestabilidad laboral, insuficientes inversiones, recursos humanos, falta de estudios y estadísticas del sector, un sistema turístico muy incipiente y de poca cobertura. Esto significa que las metodologías son adaptables a las realidades y que los resultados son razonables para la investigación. Por lo tanto, la Gestión Turística Municipal de Celendín identifica sus necesidades, pero no aplica acciones completas y/o no las desarrollan.

Al identificar los instrumentos de planificación, a través de la entrevista y ficha de observación, se halló que Celendín no cuenta con un inventario oficial de recursos turísticos, instrumento base de planificación turística, pero que 56% de la población lo considera importante (ver figura 3.10.1). Por otra parte, se halló la existencia del Plan de Desarrollo Turístico de Celendín 2017 (ver tabla 3.10), el cual debería contener y plantear un conjunto de actividades, programas y proyectos, con objetivos y estrategias a corto, mediano y largo plazo; pero elaborado de manera inconclusa; y al aplicar la encuesta, el 81% de la población (ver figura 3.10.2) opina que se debe continuar con el Plan. Por otro lado, se identifica una lista de proyectos de inversión pública acompañada de documentación de presupuesto municipal y finalmente un organigrama municipal estructurado y formalizado. Sin embargo, no cuenta con inventario oficial. Esto se revalida con los hallazgos de Ríos (2017) sobre la Gestión turística de Chepén, en el que se identifica la carencia de inventario turístico, a la vez de visión y misión turístico municipal. Esto quiere decir que ambos resultados reiteran la importancia de contar con instrumentos de planificación, lo cual es base para una buena Gestión Turística Municipal. Por ende, los instrumentos de planificación que se hallaron en la municipalidad no son suficientes para desarrollar turismo en Celendín.

En relación a los Recursos Humanos implicados en la gestión turística municipal; mediante la entrevista se pudo identificar la existencia de los recursos humanos de la propia municipalidad, no preparados (ver tabla 3.11); como también lo especifica el 83% de la población (ver figura 3.11), mediante la encuesta aplicada. Otros recursos humanos identificados son los de organismos públicos, que sirven de apoyo a la municipalidad, como también las empresas privadas e instituciones educativas; quienes brindan capacitaciones en temas turísticos a los mismos. Esto se revalida con los resultados de la investigación de Goyzueta (2015) en el Municipio de Copacabana, donde se identifica la presencia y participación de asociaciones, sindicatos y Universidades; y las autoridades municipales; quienes serían los responsables del éxito o fracaso del desarrollo turístico, en la medida que estos tengan conocimientos o sean capacitados para minimizar los problemas en la investigación. Por consiguiente, los recursos humanos de la municipalidad de Celendín son pocos e inexpertos para ejercer gestión turística.

En el tema de identificar el procedimiento que realiza la Unidad de turismo, a través de la entrevista, se obtuvo como resultado que existía un área de turismo dentro de la municipalidad, pero que ahora es Área de Imagen (ver tabla 3.12) y esta se encarga de definir los estándares de calidad de los procesos de gestión, disponer de un sistema de reclamos y sugerencias, fomentar el mejoramiento estético de espacios de uso turístico y establecer acciones de accesibilidad. Sin embargo, al aplicar la encuesta, el 77% de la población (ver figura 3.12.1) considera que se debe retomar dicha unidad de turismo para que dirija, controle y ejecute iniciativas de interés turístico. Esto se reafirma con la investigación de Gomes y Vílchez (2017) en la ciudad de Bagua Grande, donde se indica que la Gestión Turística Municipal es deficiente, por lo que se limitan a ejecutar algunas actividades programadas en los POI desde el 2014 y sus estrategias y acciones son limitadas a supervisiones y pequeñas ferias. Por lo tanto, ambos resultados indican que la existencia de la Unidad de Turismo es indispensable para llevar a cabo y evaluar procesos de interés turístico.

Con respecto a las relaciones Públicas, Privadas, la investigación halló, mediante la entrevista, ciertos mecanismos de coordinación con DIRCETUR para la administración de conflictos; así mismo la cooperación interinstitucional con universidades como UNT y UNC, para la investigación; y la asociatividad con microempresas para intereses compartidos, como lo es con SHILICOLATE (ver tabla 3.13). Por otro lado, mediante la encuesta realizada, el 57% de la población nunca participa en capacitaciones de interés turístico realizadas por parte de la municipalidad (ver figura 3.13.1), mientras que el 50% participa con frecuencia en actividades que promueven la cultura local (ver figura 3.13.2). Estos resultados se revalidan con los de Piminchumo (2015) en el distrito de Laredo, quien halló la pérdida de identidad cultural de la población al presentar el uso indiscriminado de los recursos; así mismo el uso inadecuado del presupuesto generado por las cooperaciones interinstitucionales. Por tanto, la existencia de relaciones Públicas, privadas y la participación ciudadana enriquecen y fortalecen el desarrollo turístico y cultura local.

En relación con respecto a los instrumentos de comunicación para el desarrollo turístico de Celendín, a través de la entrevista se pudo hallar que Celendín cuenta con directorio de empresas de servicios turísticos y organismos de soporte, portal turístico municipal, red social, folletería, planteamiento de circuitos turísticos, y creación de ferias (ver tabla 3.14), planteado y solventado por la propia municipalidad. Mientras que, por medio de la encuesta aplicada, el 32% de la población está totalmente en desacuerdo con los instrumentos de comunicación realizado por la municipalidad (ver figura 3.14), debido que son insuficientes. Esto se contrasta de los estudios de Alfaro (2013) en el distrito de Magdalena de Cao, al encontrar que las actividades de promoción turística (ferias, tour, folletos) son ejecutados y solventados cuando una ONG lo propone. Por consiguiente, los instrumentos de comunicación son correctos, pero deben invertir más en la promoción y comercialización del destino.

Un punto considerado en la actualidad y que toma gran relevancia para una adecuada y completa Gestión Turística Municipal es la Gestión Ambiental, de tal manera que mediante la entrevista y ficha de observación se pudo identificar que cumplen con una política ambiental, desarrollan un plan de sensibilización y aplican buenas prácticas ambientales tanto ellos y en conjunto con la comunidad (ver tabla 3.15), confirmándose mediante la encuesta aplicada que el 54% de la población las aplican con frecuencia (ver figura 3.15). Esto se contrasta con los resultados del estudio de Piminchumo (2015) en el cual se halló la pérdida de identidad cultural de la población, ya que mediante sus acciones presentan pérdidas y daños irreparables, depredaciones y uso indiscriminado de los recursos naturales. Por lo tanto, estos resultados conllevan a generar conciencia respecto a la vida limitada de los recursos y cuidado al medio ambiente.

Esta investigación es de suma importancia porque al haberse analizado y determinado el Nivel de Gestión Turística Municipal se observa que existen directrices que faltan desarrollar en las municipalidades, los resultados de la investigación permiten dar recomendaciones que pueden ser llevadas a otras municipalidades que tienen la misma problemática de la Región o fuera de la Región.

V. Conclusiones

- 5.1. Se analizó la Gestión Turística que se realiza en el municipio de Celendín, presenta carencia de instrumentos e interrumpidas tareas de planificación; Recursos Humanos poco capacitados en temas turísticos; desinterés en realizar gestiones turísticas y entablar relaciones con otros organismos; existencia de afiches y folletos con información turística; regular participación ciudadana; pero suficientes acciones en Gestión ambiental. Por lo que el 32% de la población considera que la municipalidad no desarrolla una adecuada gestión turística.
- 5.2. En la municipalidad de Celendín se identificaron los siguientes instrumentos de planificación: Lista de proyectos de inversión pública acompañada de documentación de presupuesto municipal, un organigrama municipal estructurado y formalizado y el Plan de Desarrollo Turístico de Celendín 2017, pero mal estructurado; debido a que se existe información irrelevante y se saltean pautas de la guía de la meta 38 brindada por MINCETUR. Y el 81% de la población opina que se debe continuar con el Plan.
- 5.3. Se identificaron Recursos Humanos implicados en la gestión turística municipal; como personas no capacitadas por la misma municipalidad, solo ejercen sus cargos de gerentes por temas de confianza con el Alcalde, y solo existe una licenciada en Turismo María Elena Vásquez. Pero el 83% de la población considera que estos deben estar capacitados para desarrollar iniciativas de interés turístico.
- 5.4. Se identificó la Unidad de Turismo dentro de la municipalidad de Celendín, dejó de existir, por motivo de no cumplir con la meta 38 establecido por el MINCETUR, y también por el desinterés total por parte de la gerencia municipal, hoy en día el área de turismo es llamada área de Imagen, donde solo desarrollan escasa información al turista. Por lo que el 77% de la población considera que se debe retomar dicha unidad de turismo para que dirija, controle y ejecute iniciativas de interés turístico.

- 5.5. Se identificaron las relaciones Públicas, Privadas son: la administración de conflictos con DIRCETUR; y la cooperación de la investigación como la UNT y UNC; e intereses compartidos con SHILICOLATE. Y la participación ciudadana se manifiesta que el 57% de la población nunca participa en capacitaciones de interés turístico realizadas por parte de la municipalidad; mientras que el 50% participa con frecuencia en actividades que promueven la cultura local.
- 5.6. Los instrumentos de comunicación de Celendín son: Directorios de empresas de servicios turísticos y organismos de soporte, portal turístico municipal, red social, folletería y planteamiento de circuitos turísticos, planteados y solventados por la propia municipalidad. Y el 32% de la población está totalmente en desacuerdo con aquellos.
- 5.7. La Gestión Ambiental, se manifiesta con el cumplimiento de una política ambiental, desarrollo de un plan de sensibilización y aplicación de buenas prácticas ambientales tanto dentro de la municipalidad y en conjunto con la comunidad. Y el 54% de la población las aplican con frecuencia las buenas prácticas ambientales propuestas por la municipalidad.
- 5.8. Y finalmente se determinó el Nivel de Gestión Turística Municipal de Celendín es bajo, debido que el organismo local identifica la necesidad; pero no aplica acciones completas en Planificación, Recursos Humanos, Unidad de turismo, relaciones Público – Privado y Participación ciudadana, Comunicación; sin embargo, cumple con la Gestión Ambiental con acciones casi completas.

VI. Recomendaciones

- 6.1. Se debe fortalecer la gestión turística municipal en políticas de desarrollo en materia turística a través de normas y procedimiento legales que garanticen el desarrollo sostenible del Turismo en el Distrito de Celendín y difundir dicha política entre los actores interesados.
- 6.2. La Gestión Turística Municipal debe potenciar el turismo, elaborando y ejecutando proyectos turísticos aprovechando los recursos y potencialidades de la zona.
- 6.3. El Recurso Humano de la municipalidad debe estar altamente capacitado, se debe contar con especialistas en turismo, y en cualquier campo, e incentivarlos para incrementar la productividad.
- 6.4. La municipalidad debe tener más interés en la reactivación de la unidad de turismo, para que se desarrolle y fomente el turismo en el Distrito de Celendín.
- 6.5. La municipalidad debe fortalecer las relaciones con los organismos públicos y/o privados con la finalidad de obtener recursos para preparar a Celendín como destino turístico desarrollando talleres de sensibilización y capacitación a los prestadores de servicios turísticos, facilitando la asociatividad empresarial y la integración de todos los actores de turismo. A si mismo con la participación ciudadana, dispuestos al fomento del turismo en el distrito de Celendín.
- 6.6. La municipalidad deber potenciar sus instrumentos de comunicación, la creación de un portal turístico bien desarrollado, y ejecutar documentales de sus manifestaciones culturales.

- 6.7. La municipalidad debe plasmar en un documento la gestión ambiental que desarrollan y brindarles a los centros educativos y a empresas privadas, para que ellos también ejerzan las buenas prácticas ambientales y así aportar con el cuidado del medio ambiente.
- 6.8. La municipalidad debe consentir el nuevo Plan de mejora como aporte de ejecución del mismo para tomar acciones correctivas y a su vez, desarrollar más el turismo en el Distrito de Celendín, que se propone en la parte VII.
- 6.9. A futuros investigadores, realizar una investigación explicativa donde se aplique estrategias de gestión para mejorar el Nivel de Gestión Turística Municipal.

VII. Propuesta

Fundamentación

Al año 2017, La municipalidad de Celendín tuvo la misión de elaborar un Plan de Desarrollo Turístico Local 2017, siguiendo pautas de la meta 38 como lo establece Mincetur. El procedimiento fue evaluado por dicho Organismo y se llegó a la conclusión que existen criterios escasamente desarrollados, además de la presencia de faltas ortográficas y redacción y falta de incorporación de anexos.

Como medidas previas a elaborar el plan, la meta 38 propone cumplir con la Modificación del Reglamento de organización y funciones (ROF) incorporando las funciones para el fomento del turismo sostenible para el desarrollo local, lo cual no fue considerado por la municipalidad de Celendín por falta de financiamiento. Continuando, la Conformación del equipo técnico responsable de la elaboración del Plan, fue propuesto de manera irresponsable porque designaron a solo dos personas con conocimientos básicos en el ámbito turístico y fotografía. Así mismo, la Participación en talleres de capacitación para la elaboración del diagnóstico y análisis estratégico; fueron ignorados por el desinterés por parte de los trabajadores de la propia municipalidad.

Dados estos resultados, se da paso a proponer un Plan de Mejora para dicho PDTL, proponiendo objetivos, estrategias y acciones en base a lo carente y errores identificados en ciertas pautas.

Plan de Mejora

Objetivo general:

Optimizar el Plan de Desarrollo Turístico Local de Celendín, siguiendo las pautas de la Meta 38, para generar un destino turístico de calidad dando valor a los recursos naturales, culturales que la localidad posee, con servicios que satisfaga las necesidades del turista, así mismo que contribuya a la mejora de calidad de vida de la población del Distrito de Celendín.

Objetivos específicos

1. Elaborar un Análisis FODA para la determinación de estrategias para el desarrollo Turístico
2. Mejorar la Visión y Misión del distrito de Celendín planteado en el PDTL 2017.
3. Mejorar los objetivos, estrategias y acciones en base a los propuestos en el PDTL 2017.

Desarrollo De Los Objetivos Del Plan De Mejora

Objetivo 1: Elaborar un análisis FODA para la determinación de estrategias para el desarrollo Turístico

Al no encontrar un análisis FODA de Celendín dentro del PDTL, siendo requisito de la meta 38 se elaboró uno en base al diagnóstico interno que si se realizó en el PDTL.

Tabla 7.1 *Diagnostico de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de Celendín.*

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">– Localización estratégica entre Cajamarca y la Región Amazonas.– Disponibilidad y hospitalidad para recibir a los turistas.– Existencia de atractivos naturales, históricos y culturales en el distrito y alrededores.– En adecuado acceso estado de conservación.– Adecuado acceso a todos los servicios de comunicación (telefonía fija, móvil), bancos, agentes bancarios, pagos con tarjetas de débito, restaurantes y hoteles.– Elaboración de artesanía.– Existencia de Planta turística.	<ul style="list-style-type: none">– Reconocimiento mundial de Celendín como una de las mejores ciudades de naturaleza ideal para deporte de aventura (trekking, acampamentos, escala de montaña, recorrido con bicicleta).– Búsqueda de turista nacional y extranjero por lugares de descanso de naturaleza y aventura.– Elevar la afluencia de visitante de las regiones aledañas.– Existe promoción como parte del circuito Nor Oriental promovido por

- Acceso a todos los servicios básicos.
 - Seguridad local por parte de la PNP.
 - Predisposición de la autoridad del Gobierno Local para apoyar el turismo.
 - Calidad en la prestación de los servicios turísticos.
 - Manejo adecuado de recursos sólidos.
 - Suficiente conocimiento de la población para brindar información al turista en cuanto a los recursos y servicios turísticos.
- autoridades locales, regionales y nacionales.
- Nuevas inversiones de turismo en el País.

Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura vial y conectividad en inadecuadas condiciones. - Transporte público disponible en escasos horarios. - Inexistencia de oficina de turismo en la municipalidad. - Bajo niveles de población dedicada a labores actividades relacionadas con el turismo. - Bajo nivel inadecuado mantenimiento de los recursos turísticos. - Insuficiente señalización de los recursos turísticos. - Escasas instalaciones complementarias para los recursos turísticos (servicios higiénicos, vestidores, etc.) - Deficiente desarrollo de categorización y jerarquización de recursos turísticos. - Bajo niveles de orientación turística. - Ausencia de Planificación del territorio, lo que provoca una débil gestión de los recursos turísticos (invasiones, alteración del paisaje, entre otros). - Bajo niveles de promoción del distrito. - Bajo niveles de promoción en actividades turísticos. - Bajo nivel de gestión de la municipalidad y Cámara de turismo para la promoción y desarrollo turístico de Celendín. 	<ul style="list-style-type: none"> - Desorden y ventas ambulatorias en las actividades económicas alrededor y complementaria a los recursos y atractivos turísticos. - Informalidad en la actividad turística del distrito. - Invasión de terrenos aledaños a los recursos turísticos. - Permitir edificaciones en zonas aledañas a los recursos naturales importantes. - Fenómeno naturales (fenómeno del niño) que impiden el acceso al desarrollo turístico. - Fluctuaciones de la economía nacional e internacional.

Nota: Diagnostico FODA elaborado por el autor en la investigación.

Las debilidades identificadas se refuerzan con las oportunidades de manera que no se pierda la cultura de Celendín, exista la afluencia de turistas, se mejore la calidad de servicios turísticos ya existentes y se mejora la calidad de vida de la población con el desarrollo del turismo en la localidad.

Objetivo 2: Mejorar la Visión y Misión del distrito de Celendín planteado en el Plan de Desarrollo Turístico Local 2017.

Plan de Desarrollo Turístico Local plantea una visión y misión pobremente redactada sin resaltar sus atributos tal cual poseen, por lo tanto, se propone lo siguiente:

Visión

Al 2025, Celendín Ciudad turística, limpia y ordenada con servicios de primer nivel, con productos y prestaciones turísticas de calidad, debido a los altos niveles de eficiencia y eficacia de los funcionarios públicos, los cuales están debidamente capacitados.

Misión

Celendín es una ciudad reconocida por sus sombreros de paja toquilla, delicioso chocolate, belleza humana, bastos recursos naturales y paisajísticos que conserva sus valores históricos y que ofrece un escape a la rutina de la ciudad y una alternativa para realizar al aire libre y encuentran el turismo una alternativa de desarrollo local a través de la participación integrada por los agentes turísticos.

Objetivo 3: Mejorar los objetivos, estrategias y acciones en base a los propuestos en el Plan de Desarrollo Turístico Local 2017.

Los objetivos planteados en el Plan de Desarrollo Turístico Local se encontraron mal redactados, y con poca relación con la visión que ellos propusieron. Por lo tanto, se propone nuevos objetivos en relaciones a los ya planteados en el Plan de Desarrollo Turístico Local, mejorando la redacción y dirigidos a la visión que se propone en este Plan de Mejora, y también en relación con la matriz de esta investigación.

El PDTL Celendín plantea objetivos:

Tabla 7.2 *Objetivos del Plan de Desarrollo Turístico Local de Celendín.*

Código	Objetivos del PDTL de Celendín
O1	Incrementar el personal experto en el área de turismo
O2	Disminuir la rotación del personal en la oficina de turismo
O3	Incrementar la asignación de presupuesto para fomentar el turismo en Celendín.
O4	Fomentar la Puesta en Valor de los recursos turísticos de Celendín.
O5	Incremento de la señalización turística en todos los tramos hacia los recursos.
O6	Mejorar la implantación de la Planta turística en los recursos turísticos.
O7	Mejorar la atención de los prestadores de servicios de alimentación y alojamiento,
O8	Mejorar la existencia de circuitos turísticos definidos.
O9	Incrementar la presencia de turistas en Celendín.
O10	Incrementar el material de información turística.
O11	Fomentar el trabajo con las comunidades para la aceptación del desarrollo turístico.

Nota: Objetivos programados por el PDTL de Celendin.2017

Los objetivos estratégicos que se propone en el Plan de Mejora son:

Tabla 7.3 *Objetivos del Plan de Mejora de Celendín.*

Código	Objetivo Estratégicos del Plan de Mejora
OE1	Restaurar el Recurso Humano de la Municipalidad.
OE2	Mejorar la Planificación Turística Municipal.
OE3	Mejorar la Calidad de los Servicios Turísticos.
OE4	Mejorar la Promoción Turística de Celendín.
OE5	Incrementar la Demanda Turística de Celendín.

Nota: Objetivos programados por el auto en la investigación.

En el PDDL los O1 y O2 se asimilan entre sí, es por ello que se agrupa en la propuesta de un nuevo objetivo:

OE1: Restaurar el Recurso Humano de la Municipalidad.

Estrategia 1: Incrementar el Personal en el área de turismo.

Acción 1: Elaborar un Perfil definido del personal idóneo para el área de turismo.

Acción 2: Realizar concursos de plazas para los puestos de trabajo.

Estrategia 2: Posicionar el área de Turismo en la Municipalidad.

Acción 1: Implementar una oficina solo para tramites de tema turístico.

Acción 2: Realización de convenios con instituciones o universidades para trabajar con practicantes de la carrera de turismo.

Acción 3: Ejecución de Programas de capacitación turística al Recurso Humano de la Municipalidad.

OE2: Mejorar la Planificación Turística Municipal.

Estrategia 1: Generar la Administración Municipal

Acción 1: Ejecutar un diseño del presupuesto para la puesta en valor de los recursos turísticos.

Estrategia 2: Mejorar los circuitos turísticos ya definidos.

Acción 1: Elaborar un inventario categorizado y jerarquizado de los Recursos Turísticos.

Acción 2: Incrementar servicios Turísticos en los Recursos Turísticos.

OE3: Mejorar la Calidad de los Servicios Turísticos.

Estrategia 1: Mejorar la Calidad de la Planta Turística.

Acción 1: Ejecutar Programas de capacitación a los prestadores de servicios turísticos por parte de la municipalidad.

Acción 2: Coordinación con otros organismos Públicos –Privados.

Estrategia 2: Fomentar el trabajo con la comunidad para el Desarrollo turístico.

Acción 1: Ejecutar Programas de capacitación dirigido a la comunidad.

Acción 2: Desarrollar alianzas con las rondas campesinas.

OE4: Mejorar la Promoción Turística de Celendín.

Estrategia 1: Incrementar nuevos materiales de Información Turística.

Acción 1: Elaborar documentales acerca de los recursos turísticos y de las costumbres de Celendín.

Acción 2: Mejorar el Portal turístico municipal.

Acción 3: Desarrollar la Marca Destino de Celendín.

OE5: Incrementar la Demanda Turística de Celendín

Estrategia 1: Adaptar el producto y/o servicios turísticos a las nuevas tendencias turísticas.

Acción 1: Realización de famtrip a gremios y a la planta turística.

Tabla 7.4 *Codificación de las Directrices de la Matriz de la Investigación*

Matriz de Celendín	
Directriz Carente	Código
Planificación	DC1
Recurso Humano	DC2
Unidad de Turismo	DC3
Relación Público – Privado y Participación ciudadana.	DC4
Comunicación	DC5
Gestión Ambiental	DC6
Nota: Directrices Carentes elaborado por el autor en base a la Matriz de la Metodología de la investigación.	

Tabla 7.5 *Objetivos del Plan de Mejora de Celendín.*

Relación de los Objetivos estratégicos con las Directrices de la Matriz de Celendín	
Objetivo estratégico	Directriz por cubrir
OE1	DC2, DC3, DC4
OE2	DC1, DC3
OE3	DC4, DC6
OE4	DC4, DC5
OE5	DC5
Nota: Objetivos del Plan de Mejora elaborado por el autor en base a la Metodología de la investigación.	

Tabla 7.6. Matriz de Objetivos, estrategias, acciones para cubrir las Directrices carentes de la Matriz de Celendín.

Objetivos específicos y estrategias	Acciones y proyectos	Cronograma							Presupuesto por año	Presupuesto	Fuente de financiamiento	Responsable o ejecutor sugerido
		2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025				
OE1: Restaurar el Recurso Humano de la Municipalidad												
E1: Incrementar el Personal en el área de turismo.	Elaborar un Perfil definido del personal idóneo para el área de turismo.								2,220.00	15,540.00	Gasto corriente municipal	Municipalidad
	Realizar concursos de plazas para los puestos de trabajo.								2,550.00	10,200.00	Gasto corriente municipal	Municipalidad
E2: Posicionar el área de Turismo en la Municipalidad.	Implementar una oficina solo para trámites de tema turístico.								3,000.00	3,000.00	Gasto corriente municipal	Municipalidad
	Realización de convenios con instituciones o universidades para trabajar con practicantes de la carrera de turismo.								2,500.00	7,500.00	Inversión pública/privada	Dircetur / Mincetur / Cámara de Turismo
	Ejecución de Programas de capacitación turística al Recurso Humano de la Municipalidad.								15,300.00	107,100.00	Gasto corriente municipal	Municipalidad
OE2: Mejorar la Planificación Turística Municipal												
E1: Generar la Administración Municipal	Ejecutar la puesta en valor de los recursos turísticos.								64,800.00	259,200.00	Inversión pública/privada	Municipalidad /Gobierno Regional
E2: Mejorar los circuitos turísticos ya definidos.	Elaborar un inventario categorizado y jerarquizado de los Recursos Turísticos.								10,000.00	30,000.00	Gasto corriente municipal	Municipalidad

	Incrementar servicios Turísticos en los Recursos Turísticos.							48,000.00	144,000.00	Inversión pública /privada	Municipalidad /Gobierno Regional / Dircetur / Mincetur
OE3: Mejorar la Calidad de los Servicios Turísticos.											
E1: Mejorar la Calidad de la Planta Turística	Ejecutar Programas de capacitación a los prestadores de servicios turísticos por parte de la municipalidad.							12,750.00	89,250.00	Gasto corriente municipal	Municipalidad
	Capacitación en coordinación con otros organismos Públicos – Privados.							12,750.00	89,250.00	Inversión pública /privada	Municipalidad /Gobierno Regional / Dircetur / Mincetur
E2: Fomentar el trabajo con la comunidad para el Desarrollo turístico	Ejecutar Programas de capacitación dirigido a la comunidad.							12,750.00	89,250.00	Inversión pública /privada	Municipalidad /Gobierno Regional / Dircetur / Mincetur
	Desarrollar alianzas con las rondas campesinas.							14,250.00	28,500.00	Inversión pública /privada	Municipalidad /Gobierno Regional / Dircetur / Mincetur
OE4: Mejorar la Promoción Turística de Celendín											
E1: Incrementar nuevos materiales de	Elaborar documentales acerca de los recursos turísticos y de las costumbres de Celendín.							44,400.00	133,200.00	Gasto corriente municipal	Municipalidad

Información Turística	Mejorar el Portal turístico municipal							2,500.00	7,500.00	Gasto corriente municipal	Municipalidad
	Desarrollar la Marca Destino de Celendín.							13,200.00	26,400.00	Inversión pública /privada	Municipalidad /Gobierno Regional / Dircetur
OE5: Incrementar la Demanda Turística de Celendín											
E1: Adaptar el producto y/o servicios turísticos a las nuevas tendencias turísticas.	Realización de famtrip a gremios y a la planta turística.							13,000.00	39,000.00	Inversión pública /privada	Municipalidad /Gobierno Regional / Dircetur
Total de la inversión									1,078,890.00		
<p>Nota: OE = Objetivo Estratégico OE1 = Objetivo Estratégico 1 – OE2 Objetivo Estratégico 2– OE3 Objetivo Estratégico 3 – OE4 Objetivo Estratégico 4– OE5 Objetivo Estratégico 5. E= Estrategia – E1 = Estrategia 1 – E2= Estrategia 2</p>											
Nota: Presupuesto elaborado por el autor, en base a los objetivos del Plan de Mejora.											

Tabla 7.7. Presupuesto unitario y anual de las acciones de cada objetivo del Plan de Mejora

	Acción	Herramientas	P.U (S/.)	Presupuesto anual	
OE1: Restaurar el Recurso Humano de la Municipalidad					
E1: Incrementar el Personal en el área de turismo	Elaborar un Perfil definido del personal idóneo para el área de turismo.	Spots de radio y tv.	1,000.00	1 vez al año.	
		Anuncio en periódicos	200.00		
		Pruebas psicométricas	300.00		
		Exámenes médicos	500.00		
		Investigaciones de antecedentes	200.00		
				2,220.00	2,220.00
	Realizar concursos de plazas para los puestos de trabajo.	Convocatorias	150.00	1 vez al año.	
		Exámenes de conocimientos	300.00		
		Formato del perfil de puesto	100.00		
		Formato de declaración Jurada (derechos civiles, etc.)	2,000.00		
			2,550.00	2,550.00	
E2: Posicionar el área de Turismo en la Municipalidad.	Implementar una oficina solo para trámites de tema turístico.	Mantenimiento de pintura	500.00	1 solo vez.	
		Muebles de escritorio	2,000.00		
		Posters de información turística.	500.00		
				3,000.00	3,000.00
	Convenios con instituciones o universidades para trabajar con practicantes de turismo.	Formato de contrato de practicantes.	500.00	1 vez al año.	
		Certificados	2,000.00		
				2,500.00	2,500.00
	Capacitación turística al Recurso Humano de la Municipalidad.	Honorario del expositor.	1,500.00	6 veces al año.	
		Materiales de proyección.	300.00		
		Certificados.	750.00		
			2,550.00	15,300.00	
OE2: Mejorar la Planificación Turística Municipal					
E1: Generar la Administración Municipal	Ejecutar la puesta en valor de los recursos turísticos.	Ejecución de trabajos de conservación.	4,000.00	6 veces al año.	
		Mejoramiento de senderos.	3,000.00		
		Instalaciones de letreros de señalización.	2,000.00		
		Contrato de vigilantes.	1,800.00		
				10,800.00	64,800.00
E2: Mejorar los circuitos turísticos ya definidos.	Elaborar un inventario de los Recursos Turísticos.	Movilidad	1,500.00	1 sola vez.	
		Fotógrafo profesional	3,000.00		
		Trabajo de Campo e informe	4,000.00		
		Alimentación	1,500.00		
				10,000.00	10,000.00
	Incrementar servicios turísticos en los recursos turísticos	Puestos de artesanía	16,000.00	1 vez al año.	
		Puestos de bisutería	16,000.00		
		Puestos de exposición de tejido de sombrero	16,000.00		
			48,000.00	48,000.00	

OE3: Mejorar la Calidad de los Servicios Turísticos.					
E1: Mejorar la Calidad de la Planta Turística	Programas de capacitación a los prestadores de servicios turísticos	Honorario del expositor.	1,500.00	5 veces al año	
		Materiales de proyección.	300.00		
		Certificados.	750.00		
				2,550.00	12,750.00
	Capacitación en coordinación con otros organismos Públicos –Privados.	Honorario del expositor.	1,500.00	5 veces al año	
		Materiales de proyección.	300.00		
Certificados.		750.00			
			2,550.00	12,750.00	
E2: Fomentar el trabajo con la comunidad para el Desarrollo turístico	Programas de capacitación dirigido a la comunidad.	Honorario del expositor.	1,500.00	5 veces al año	
		Materiales de proyección.	300.00		
		Certificados.	750.00		
				2,550.00	12,750.00
	Alianzas con las rondas campesinas.	Asambleas para coordinaciones	1,000.00	3 veces al año.	
		Formato de informes de rondeo	250.00		
Honorarios		3,500.00			
			4,750.00	14,250.00	
OE4: Mejorar la Promoción Turística de Celendín					
E1: Incrementar nuevos materiales de Información Turística	Elaborar documentales turísticos.	Contrato de la tv local	20,000.00	2 veces al año	
		Contrato de un fotógrafo profesional.	1,200.00		
		Movilidad	1,000.00		
				22,200.00	44,400.00
	Mejorar el Portal turístico municipal	Contrato de un ingeniero de sistema.	2,500.00	1 vez al año	
					2,500.00
	Desarrollar la Marca Destino de Celendín.	Contrato diseñador gráfico	1,200.00	1 vez al año	
		Coordinación de reuniones para críticas y brainstorming con organismos públicos y privados	2,000.00		
		Honorario a INDECOPI y PROMPERU	10,000.00		
			13,200.00	13,200.00	
OE5: Incrementar la Demanda Turística de Celendín					
E1: Adaptar el producto y/o servicios turísticos a las nuevas tendencias turísticas.	Realización de famtrip a gremios y a la planta turística.	Invitaciones a los gremios y planta turística para el famtrip	500.00	1 vez al año	
		Conferencia con la planta turística para la creación de nuevos productos y/o servicios turísticos	12,000.00		
		Formato de cuestionarios de satisfacción del turista.	500.00		
				13,000.00	13,000.00
Nota: Nota: Presupuesto anual elaborado por el autor, en base a los objetivos del Plan de Mejora.					

Referencias

Alfaro, C. (2013). *La Gestión Turística Municipal y su Influencia en el Desarrollo Turístico del Distrito de Magdalena de Cao*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Ciudad de Trujillo, Perú.

Alfaro, J. (2007). *Gestión Municipal*. En *Manual de Gestión Municipal*. (pág. 47) Lima: Editora Fecal.

Acerenza, M. (2007). *Desarrollo Sostenible y Gestión del Turismo*. México: Trillas.

Cárdenas, F. (2008). Producto Turístico. En *Producto Turístico*. (p. 14). México: Trillas.

Castellanos, E. (2011). Planificación Turística. En *Planeación del Espacio Turístico*. (p. 22). México: Trillas.

Díaz, B. (2011). La Planificación Turística en España. En *Diseños de Productos Turísticos*. (p. 78). Madrid: SINTESIS S.A.

Fernández, E. (2005). Los Conceptos de Administración, Gestión, “Management” y “Manager”. En *Introducción a la Gestión*. (p. 35). Valencia: Editorial de la UPV.

Giorffino, S. (2015). *La Gestión Municipal y su Influencia en el Desarrollo Turístico del Distrito de Huanchaco*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Ciudad de Trujillo, Perú.

Gómez, B. & López, F. (2002). *Síntesis de los Contenidos*. En *Regionalización Turística del Mundo*. (p. 15). Barcelona: Universidad de Barcelona.

Goyzueta, A. (2016). *La Gestión Municipal y su Incidencia en el Desarrollo Turístico Sustentable*. (Tesis de Postgrado). Universidad Mayor de San Andrés, Ciudad de La Paz, Perú.

Gómez, M. & Vílchez, C. *Gestión Turística Municipal y su Influencia en la Actividad Turística de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba- Región Amazonas 2011-2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Ciudad de Chachapoyas, Perú.

Izard, O. et al (2010). Destino Turístico. En *Gestión Pública del Turismo*. (p. 147). Barcelona: UOC.

Jacobo, K. (2015). *La Gestión Municipal y la influencia en el desarrollo de la Actividad Turística en el Distrito de Salaverry*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Ciudad de Trujillo, Perú.

Mirabell, O. et. al. (2011). Funciones de Gestión. En *Gestión Pública del Turismo*. (p.35). Madrid: Síntesis S.A.

Martínez, A. & Escalona, M. (2012). *La Gestión Turística Municipal en el Archipiélago de Chiloé. Estudios y perspectivas en turismo*. Recuperado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322012000300005&lng=es&tlng=es.

Piminchumo, Y. (2015). *Gestión Turística Municipal y su Influencia en el Desarrollo Turístico del Distrito de Laredo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Ciudad de Trujillo, Perú.

Ríos, K. (2017). *Gestión Turística Municipal en la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad de Chepén*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Ciudad de Trujillo, Perú.

Secretaria de Turismo de Argentina, Federación Argentina de Municipios & Secretaria de Asuntos Municipales (2009). *Directrices de Gestión Turística de Municipios*. Recuperado de <http://turismo.salta.gov.ar/images/uploads>

STUDYLIB (2011). *Marco conceptual de La Gestión Turística Municipal según MINCETUR*. Recuperado de <http://studylib.es/doc/8327399/introduccion-a-la-gesti%C3%B3n-turistica-municipal-importancia>

PRODETUR (2015). *Promoción Turística de Sevilla*. Recuperado de <http://www.prodetur.es/prodetur/www/informacion-corporativa/curriculo/proyectos/proyecto-0038.html>

ANEXOS

Anexo N°1

7.8 Tabla de Resumen de Directrices de la Gestión Turística de Municipios

RESUMEN DE DIRECTRICES DE LA GESTIÓN TURÍSTICA DE MUNICIPIOS	Puntaje alcanzado Valores Máximos por alcanzar
Directrices Referidas al Liderazgo del Organismo Local de Turismo en el Destino.	180
Directrices Referidas a las Relaciones del Organismo Local de Turismo	100
Directrices Referidas a la Comunicación del Destino.	140
Directrices Referidas a la Gestión Ambiental	100
Directrices Referidas a la Gestión de la Calidad	100
Directrices Referidas a la Gestión de los Recursos Humanos	140
Directrices Referidas a la Gestión del Conocimiento del Destino	140
Directrices Referidas a la Tecnología de Soporte a la Gestión.	100
Total	1000

Fuente: extraído de “Directrices de Gestión Turística de municipios” (2009).

Anexo N°2

Guía de entrevista

“Nivel de Gestión Turística Municipal del Distrito de Celendín, Departamento de Cajamarca Año 2018”.

Entrevistado: _____

Cargo que ocupa: _____

Con el objetivo de evaluar la gestión turística municipal en el distrito de Celendín, solicito me otorgue unos minutos de su tiempo para una amena entrevista, la cual consistirá en preguntas relacionadas al ámbito de planificación, recursos humanos, Público – Privado, Unidad de Turismo, Comunicación, y Medio Ambiente.

1. Ud. Como profesional en este ámbito ¿existe la elaboración de un diagnóstico del destino, para luego plasmarlos en planes estratégicos e inventarios en materia turística? Mencione los planes e inventarios.
2. ¿Se ha realizado estudios con respecto a los recursos turísticos y oferta turística?
3. ¿Se ha elaborado planes de capacitación tanto al personal del municipio como a la comunidad de ofrecer servicios turísticos, dictado por el Municipio y/o estableciendo alianzas estratégicas con instituciones académicas y organismos públicos y/o privados?
4. Durante el tiempo que lleva laborando, ¿Se ha determinado un Perfil Profesional para reclutar el Recurso Humano? Y ¿existen espacios de atención e información para el control, registro, promoción y acciones para la protección al turista, y a la vez donde atiendan sus sugerencias y reclamos?
5. ¿Sabe Ud. de la existencia de actores público – privados competentes en turismo con los que se establecen mecanismo de coordinación y cooperación para el desarrollo turístico? ¿puede mencionarlos y explicar sus funciones?
6. ¿Existe facilidad de asociatividad en el sector empresarial que inciden de forma indirecta en la actividad turística?

7. ¿Se ha diseñado e implementado un plan de comunicación del destino, materiales de promoción y un sitio web en el que se haga llegar información de la oferta del destino a los turistas, intermediarios y comunidad local? Mencione con lo que se cuenta.
8. ¿Se dispone de un directorio actualizado de empresas turísticas por sector y se promueve la realización de reconocimiento o incentivo para los puestos de trabajo?
9. ¿Se ha implementado una política ambiental y se fomenta buenas prácticas ambientales tanto en la municipalidad como en la localidad? Explique

Anexo N°3

Ficha de observación

Objeto observable:

Fecha de observación:

Título:

Autor:

Tipo de documento:

 Políticas institucionales Programas de inversión Presupuesto Planes Estratégicos para el desarrollo Normativos

Edición:

 Virtual Impreso

Fecha de publicación:

Nro. de páginas

Anexos:

 Fotografías Cronogramas Documentos ninou

Fundamentación teórica:

Análisis e interpretación del documento:

Evidencia:

Ficha de observación

Objeto observable:

Documento

Fecha de observación:

21 / 08 / 18

Título:

Plan de Desarrollo Turístico Local
Celendín 2017

Autor:

Ex área de turismo de la Municipalidad

Tipo de documento:

Políticas institucionales

Programas de inversión

Presupuesto

Planes Estratégicos para el desarrollo

Normativos

Edición:

Virtual

Impreso

Fecha de publicación:

Enero 2017

Nro. de páginas

79

Anexos:

Fotoografías

Cronogramas

Documentos

ninno

Fundamentación teórica:

Instrumento de gestión importante que contiene un conjunto de actividades, programas y proyectos, proponiendo objetivos y estrategias a corto, mediano y largo plazo, identificando los responsables públicos y privados para su ejecución; de manera que se fortalezca la actividad turística en el ámbito local.

Análisis e interpretación del documento:

Se observa que dicho Plan estratégico carece de una estructura propuesta según el MEF, se pudieron observar contenidos escasamente desarrollados, como el autoanálisis, análisis de la oferta, vocación turística, mapeo de actores, entre otros. A la vez no sigue el esquema planteado y contiene faltas ortográficas. Además, presenta objetivos y cronogramas sin fundamento. Finalmente, faltan anexos que respalden los datos brindados.

Evidencia:



Ficha de observación

Identificar los instrumentos de planificación para la Gestión Turística Municipal.

Objeto observable:

Fecha de observación:

Título:

Documento

21 / 08 / 18

Presupuesto Municipal

Autor:

Tipo de documento:

Municipalidad de Celendín

Políticas institucionales

Programas de inversión

Edición:

Presupuesto

Virtual

Impreso

Planes Estratégicos para el desarrollo

Fecha de publicación:

Enero 2017

Normativos

Nro. de páginas

3

Anexos:

Fotografías

Cronogramas

Documentos

ninau

Fundamentación teórica:

Análisis e interpretación del documento:

Documento político en el que se refleja los gastos e ingresos previstos del sector público en un periodo determinado. En el documento debe especificar qué políticas se van a llevar a cabo, quién puede gastar y hasta cuánto gastar, para qué se hace el gasto, cómo se hace, y cómo recaudar y conseguir los ingresos necesarios; de modo que se vea la transparencia en la información económica de la gestión pública.

La documentación presupuestal de la Municipalidad, se encuentran al alcance público, ya que está colgado en la página web de la municipalidad, pero resumido en un cuadro en el que se visualiza el para qué se hizo el gasto, comparación del presupuesto inicial con el modificado, cuánto se ha gastado y el saldo disponible para un periodo trimestral.

No disponible en físico, por restricción.

Evidencia:

Ficha de observación

Identificar los instrumentos de planificación para la Gestión Turística Municipal.

Objeto observable:

Fecha de observación:

Título:

Documento

21 / 08 / 18

Lista de Proyectos 2017 - 2018

Autor:

Tipo de documento:

Municipalidad de Celendín

Políticas institucionales

Programas de inversión

Presupuesto

Planes Estratégicos para el desarrollo

Normativos

Edición:

Virtual

Impreso

Fecha de publicación:

Enero 2017

Nro. de páginas

3

Anexos:

Fotografías

Cronogramas

Documentos

Nináu

Fundamentación teórica:

Análisis e interpretación del documento:

Documento de propuesta de acción técnico económica para resolver una necesidad de la población, utilizando un conjunto de recursos disponibles, los cuales pueden ser, recursos humanos, materiales y tecnológicos. El proyecto debe presentar su rentabilidad económica y el impacto que generaría en la mejora del bienestar social.

La lista de proyectos de gestión pública es realizada por la Municipalidad provincial de Celendín y se encuentran al alcance público, colgado en la página web de la misma, pero resumido en un cuadro en el que se visualiza el nombre del proyecto, el costo del mismo, la comparación del presupuesto inicial con el devengado, y el avance del proyecto en porcentaje.

No disponible en físico, por restricción.

Evidencia:

Proyecto	Costo	Avance
CONSTRUCCIÓN DE UN CENTRO DE ATENCIÓN A LA VEJEZ	1.000.000,00	100%
CONSTRUCCIÓN DE UN CENTRO DE ATENCIÓN A LA VEJEZ	1.000.000,00	100%
CONSTRUCCIÓN DE UN CENTRO DE ATENCIÓN A LA VEJEZ	1.000.000,00	100%
CONSTRUCCIÓN DE UN CENTRO DE ATENCIÓN A LA VEJEZ	1.000.000,00	100%
CONSTRUCCIÓN DE UN CENTRO DE ATENCIÓN A LA VEJEZ	1.000.000,00	100%
CONSTRUCCIÓN DE UN CENTRO DE ATENCIÓN A LA VEJEZ	1.000.000,00	100%
CONSTRUCCIÓN DE UN CENTRO DE ATENCIÓN A LA VEJEZ	1.000.000,00	100%
CONSTRUCCIÓN DE UN CENTRO DE ATENCIÓN A LA VEJEZ	1.000.000,00	100%
CONSTRUCCIÓN DE UN CENTRO DE ATENCIÓN A LA VEJEZ	1.000.000,00	100%
CONSTRUCCIÓN DE UN CENTRO DE ATENCIÓN A LA VEJEZ	1.000.000,00	100%

Anexo N°4

Cuestionario

“Nivel de Gestión Turística Municipal del Distrito de Celendín, Departamento de Cajamarca Año 2018”.

Con el objetivo de Identificar la Percepción de la Población sobre le Gestión turística Municipal de Celendín, solicito me otorgue unos minutos de su tiempo para una amena encuesta, la cual consistirá en preguntas relacionadas al ámbito de planificación, recursos humanos, Público – Privado, Unidad de Turismo, Comunicación, y Medio Ambiente.

1. ¿Participa Ud. en capacitaciones de interés turístico realizadas por la municipalidad?
 Siempre Casi siempre Con frecuencia Casi nunca Nunca

2. ¿Participa Ud. en actividades que promueva la Cultura local, tales como folclore, festividades patronales, talleres artesanales, etc. desarrolladas por la municipalidad?
 Siempre Casi siempre Con frecuencia Casi nunca Nunca

3. ¿Considera importante la existencia de un inventario turístico realizado por la municipalidad?
 Muy importante Importante Regular Poco importante Nada importante

4. ¿Está de acuerdo Ud. que el recurso humano de la municipalidad debe estar capacitado para desarrollar iniciativas de interés turístico?

 Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

5. ¿Está de acuerdo Ud. en que debe existir una Unidad de Turismo dentro de la municipalidad que dirija, controle y ejecute iniciativas de interés turístico?

- Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

6. ¿Está de acuerdo Ud. con los instrumentos de comunicación y promoción del Destino (trípticos, videos, reportajes, afiches, portal turístico, entre otros), realizado por la municipalidad?

- Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

7. ¿Ud. aplica las buenas prácticas ambientales (reúso de papeles impresos, reciclaje de desechos, programas de irrigación, abono de jardines), propuestas por la municipalidad?

- Siempre Casi siempre Con Frecuencia Casi nunca Nunca

8. ¿Cree usted que la municipalidad desarrolla adecuadamente la Gestión Turística?

- Siempre Casi siempre Con Frecuencia Casi nunca Nunca

9. Sabía Ud. que la Municipalidad Distrital de Celendín elaboró un Plan de Desarrollo Turístico Local, en el que se plantea estrategias y objetivos en dirección a la competitividad de Destino turístico y que no se ejecutó en su totalidad. ¿Considera que se debe continuar con dicho Plan?

- Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

7.9 Tabla de la Matriz de consistencia

Titulo	Objetivos	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
Nivel de Gestión Turística Municipal en el Distrito de Celendín Departamento de Cajamarca, año 2018	Objetivo General: Determinar el Nivel de la Gestión Turística Municipal en el Distrito de Celendín, Departamento de Cajamarca, año 2018.	Planificación	Existencia de Política turística local	2	Nominal
			Existencia de identificación de áreas críticas de actuación y accesibilidad (mapeo)	1	Nominal
			Existencia de estructura organizacional		Nominal
			Diagnóstico del Destino.	1	Nominal
			Existencia de Planes estratégicos e inventario turístico	1	Nominal
Problema ¿Cuál es el Nivel de Gestión Turística Municipal en el Distrito de Celendín Departamento de Cajamarca, año 2018?	Objetivos Específicos: - Analizar la Gestión turística en la Municipalidad de Celendín. - Identificar los instrumentos de Planificación. - Identificar los Recursos Humanos. - Identificar el Procedimiento que realiza la Unidad de Turismo. - Identificar las Relaciones Públicas – Privadas y Participación ciudadana.	Recursos Humanos	Existencia de Competencias en puestos de trabajo en la municipalidad en materia turística.	3	Nominal
			Existencia de Planes de capacitación a los recursos humanos de la municipalidad.	3	Nominal
			Existencia de Concientización turística para los Recursos Humanos de la comunidad.	3	Nominal
		Unidad de Turismo	Existencia de Capacitaciones en materia turística para los recursos humanos de la comunidad local.	3	Nominal
			Existencia de Estándares de calidad de los Procesos de gestión.	4	Nominal
			Existencia de sistema de reclamos y sugerencias (oficinas de información al turista).	4	Nominal
			Estado estético de espacios de uso turístico.	2	Nominal
			Existencia de evaluación del nivel de satisfacción del turista.	2	Nominal
			Existencia de Protección al Turista. (POLITUR y seguridad ciudadana)	5	Nominal
			Existencia de acciones de accesibilidad	1	Nominal
Variable Nivel de Gestión Turística		Relaciones Público – Privado y Participación Ciudadana.	Existencia de Mecanismos regulares de coordinación en el municipio.	5	Nominal
			Existencia de Mecanismos de coordinación con otros organismos públicos.	5	Nominal
			Existencia de Coordinación y cooperación interinstitucional público – privado (colegios, empresas, salud, etc.)	5	Nominal
			Existencia de una asociatividad en el sector empresarial	6	Nominal

<ul style="list-style-type: none"> - Identificar los instrumentos de comunicación. - Identificar la Gestión Ambiental aplicada en el municipio de Celendín. - Proponer un Plan de Mejora para el Plan de Desarrollo Turístico Local de Celendín 2017, según las pautas de la Meta 38 del MINCETUR. 		Participación ciudadana en iniciativas turísticas	2	Nominal
	Comunicación	Existencia de un Directorio de empresas de servicios turísticos.	8	Nominal
		Existencia de un Directorio de empresas y organismos de soporte.	8	Nominal
		Existencia de una marca del destino	2	Nominal
		Existencia de un Plan de comunicación del destino.	1	Nominal
		Existencia de un Portal turístico municipal.	7	Nominal
	Gestión Ambiental	Existencia de un centro de información turística.	4	Nominal
		Existencia de Política ambiental.	9	Nominal
		Existencia de Buenas Prácticas Ambientales dentro de la municipalidad.	9	Nominal
		Existencia de Buenas Prácticas Ambientales en la comunidad.	9	Nominal
		Existencia de un Plan de Sensibilización ambiental a la comunidad.	9	Nominal
	Existencia de gestión de la saturación de espacios para el uso turístico.	9	Nominal	
	Existencia de instrumentos de gestión ambiental	9	Nominal	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Doris Elena Basterra de Ruiz, titular
del DNI N° 17918431, de profesión
Abogada, ejerciendo
actualmente como Asesora, en la
Institución Gerencia Regional de Promoción Exterior y Turismo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (entrevista), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 13 días del mes de junio del 2018


Firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Doris Elena Barrantes de Rucio, titular
 del DNI. N° 17918439 de profesión
Abogada, ejerciendo
 actualmente como Asesora en la
 Institución Gremio Regional de Comercio Exterior - Trujillo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (Ficha de observación), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido		✓		
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 15 días del mes de junio del 2018

Firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Inis de Lourdes Merino Cava, titular del DNI. N° 18217714 de profesión Lic. en Turismo ejerciendo actualmente como Docente en la Institución Cladech

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (entrevista), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 12 días del mes de Junio del 2018


Firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Inés de Lourdes Merino Cava, titular
 del DNI. N° 18217714, de profesión
Lic en Turismo, ejerciendo
 actualmente como Docente, en la
 Institución Uladech

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (Ficha de observación), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 12 días del mes de Junio del 2018

Firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Juan Francisco Darío Saucedo, titular del DNI. N° 42873847, de profesión Lic. en Turismo, ejerciendo actualmente como Administrador Hotel MANHO, en la Institución Hotel MANHO ***

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (entrevista), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión				✓
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 14 días del mes de Junio del 2010



 Firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Juan Fco. Durand Saucedo, titular
del DNI. N° 42873477 de profesión
Ps. Trujillo,
ejerciendo
actualmente como Administrador en la
Institución HOTEL MANHO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (Ficha de observación), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

En Trujillo, a los 14 días del mes de Julio del 2018



Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Mirtha Armas Chang, titular
del DNI. N° 18216437, de profesión
Licenciada en Administración, ejerciendo
actualmente como Docente universitaria, en la
Institución Casa Vallaño

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				/
Amplitud de contenido				/
Redacción de los ítems			/	
Claridad y precisión				/
Pertinencia				/

En Trujillo, a los 22 días del mes de octubre del 2018


Firma

