



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Planificación estratégica y gestión del turismo en la Dirección  
Regional de Comercio Exterior y Turismo de Apurímac, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Ruiz Caro Serrano, Marcia Sofia (ORCID: 0000-0002-4995-4046)

**ASESOR:**

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (ORCID: 0000-0002-4645-4134)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

LIMA — PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

Dedico el presente trabajo a nuestro creador, a mis padres por ser el apoyo en todo el momento, a mi querido hijo por ser mi mayor motivación e inspiración para lograr mis sueños de ser una gran profesional. A mi esposo por estar siempre en todo momento, a mi familia y a mi suegra por siempre motivarme.

Marcia Sofia

### **Agradecimiento**

Mi agradecimiento eterno a la Universidad y a sus docentes, por acogerme y darme la oportunidad de lograr el grado de Maestra y contribuir al desarrollo de mi linda tierra Abancay donde vivo y quiero que sea cada día más grande.

Marcia Sofia

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización .....	13
3.3. Población, muestra y muestreo .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5. Procedimientos .....	16
3.6. Método de análisis de datos .....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	



## Índice de tablas

Tabla 1 Población.....	15
Tabla 2 Confiabilidad de las variables de estudio .....	16
Tabla 3 Validación de instrumentos .....	17
Tabla 4 Planificación estratégica.....	18
Tabla 5 Gestión del turismo.....	19
Tabla 6 Tabla cruzada.....	20
Tabla 7 Coeficiente de correlación Pearson.....	20

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Correlación de variables.....	21
--	----

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la planificación estratégica y la gestión del turismo en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (Dircetur) Apurímac, 2021. El diseño utilizado fue no experimental, de nivel descriptivo correlacional, de corte transversal porque la investigación se realizó durante el año 2021, con un enfoque cuantitativo, se trabajó con una población 11 colaboradores de la Dircetur y la muestra fue de tipo censal, siendo el mismo número de colaboradores que la población, la técnica utilizada fue la encuesta, siendo su instrumento el cuestionario, luego de probar la hipótesis se concluye que sí existe relación significativa entre la planificación estratégica y la gestión del turismo en la Dircetur Apurímac, 2021, ésto corroborado con el valor del coeficiente de Pearson cuyo resultado fue de 0.90 lo cual indica una correlación positiva significativa.

**Palabras clave:** planificación estratégica, formulación estratégica, análisis ambiental, gestión del turismo, optimización de recursos turísticos.

## **Abstract**

The main objective of the research was to determine the relationship between strategic planning and tourism management in the Direccion Regional de Comercio Exterior y Turismo (Dircetur) of Apurimac, 2021. The design used was non-experimental, descriptive correlational, cross-sectional because the research was conducted during the year 2021, with a quantitative approach, we worked with a population of 11 collaborators of the Dircetur and the sample was of census type being the same number of collaborators as the population, After testing the hypothesis, it was concluded that there is a significant relationship between strategic planning and tourism management in the Dircetur Apurímac, 2021, corroborated by the value of the Pearson coefficient, the result of which was 0.90 which indicates a significant positive correlation.

**Keywords:** Strategic planning, strategic formulation, environmental analysis, tourism management, optimization of tourism resources.

## I. INTRODUCCIÓN

La problemática de la falta de planificación estratégica se ve plasmado en muchos organismos públicos, de la misma forma también para el turismo, ya que éste está siendo desarrollado de manera negativa en algunos espacios, lo cual se ve traducido en una deficiente gestión del turismo.

A nivel internacional la comunidad Valenciana es conocida como el centro internacional de la innovación turística y cambio climático, en el cual cada año se realiza el evento en referencia a la digitalización de las agencias de viaje, a la cual fueron asignados cinco organizaciones que están ligados al acceso al que tienen los turistas, respecto a la información sobre los destinos turísticos y sus servicios. Se tiene el ejemplo la empresa Tourist Innovation 360° que mostró la aplicación Lookish Travel Guide, para smart phones, con el uso de la realidad virtual que permite integrar a las ciudades o destinos turísticos con vídeos en 360°, guías, audio guías, vídeos y entre otros, tiene como finalidad ayudar a la agencia de viaje a ofrecer una visión más realista al turista con un deseo de querer viajar mejorando de esta forma la gestión del turismo en los diferentes destinos (Romero , 2021).

Por otra parte la empresa Sistemas y Montajes Industriales (SISTEM), que está enfocado en brindar alternativas de solución para los destinos turísticos inteligentes (DTI) que sean adecuadas a cada una de las entidades públicas que las requieran como municipios o gobiernos regionales. Tiene como finalidad analizar, minimizar y mejorar la eficiencia de la gestión del turismo y así mismo mejorar los servicios para los turistas, esto permite contar con soluciones sostenibles que se generan a partir de una serie de componentes y fuentes de datos basados en la analítica de datos (big data analítico y operacional), basado en la inteligencia artificial, que ayuda a los gestores de turismo a tener todas las herramientas que se requieren para gestionar y potenciar las actividades turísticas de los destinos (Smartcity, 2021).

Por ello, el Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR) 2025, establece un conjunto de acciones que deben ser realizadas por las entidades ligadas al desarrollo del turismo, las cuales permitan al país adaptarse a nuevas innovaciones para lograr el crecimiento turístico, con inclusión social y desarrollo de la actividad turística, en base a los objetivos planteados para el año 2025; proyectando ingresos de divisas de US\$ 9 mil millones por turismo receptivo y generar más de un millón

y medio de empleos que contribuyan a mejorar la economía nacional y local (Silva, 2015).

En este contexto, hoy el Perú es un destino turístico muy importante a nivel internacional por la riqueza del patrimonio histórico-cultural, siendo el principal destino, Machu Picchu, encontrándose ante la problemática de carecer de una adecuada infraestructura y un incipiente manejo del turismo en el Perú, constituyendo esto un reto el mejorar la gestión del turismo (Dircetur, 2018).

Por otra parte la crisis económica que se ha generado a partir del Coronavirus (COVID-19), afectó a uno de los sectores económicos como el turismo. Según la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR) afirmó que el anterior año 2020 se registró una disminución del 85% del turismo a nivel nacional, en lo que respectan las consecuencias en la región de Apurímac, también se registró una disminución considerable, según el Instituto Peruano de Economía (Instituto Peruano de la Economía, 2021).

Así mismo, el turismo en la región de Apurímac presentó un problema antes de la pandemia, cuando la aerolínea Low Cost (LC) Perú, dejó de operar sus rutas de vuelo a Andahuaylas, teniendo una consecuencia en la reducción de 38 turistas diarios, lo que significó una disminución del 99% de sus vuelos, de acuerdo al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR).

Sin embargo, las visitas a los atractivos turísticos de la región de Apurímac no estuvieron afectados, resaltando que en el año 2019 el Museo Arqueológico Antropológico de Apurímac aumentó sus visitas en 6.6% diferente al año anterior. Así mismo, los turistas en el año 2018 provenían de Lima, Cusco, Ayacucho, entre otros, quienes optaron por rutas alternativas a la región de Apurímac, como las rutas terrestres de: Cusco – Andahuaylas o Ayacucho – Andahuaylas, cuya trayectoria dura aproximadamente 5 horas de viaje, según (Instituto Peruano de la Economía, 2021).

Siendo así que el turismo en Apurímac creció durante en las últimas dos décadas, reflejándose en el arribo de visitantes a los establecimientos hoteleros; pasando de 81 visitantes en 2003 a 538 visitantes en 2019 (Turismo In, 2020).

La realidad problemática de la presente tesis está basado en la planificación estratégica y la gestión del turismo, llevada a cabo por la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (Dircetur) de la región de Apurímac. Entidad pública encargada del desarrollo del turismo en la región, la cual no ha tenido un avance

significativo en el posicionamiento de atractivos turísticos a nivel nacional, puesto que para el cumplimiento de metas, los directivos no cuentan con la experiencia ni conocimiento en cuanto a la planificación ni tampoco en cuanto a la gestión del turismo, a esto sumado la alarmante falta de contratación de personal profesional, debido a la falta de presupuesto asignado año tras año, y finalmente, la pandemia por Covid 19, ha sido un obstáculo que ha detenido el despegue de la actividad turística en nuestra región, ya que se paralizaron los pocos avances logrados.

En este contexto, el enfoque del problema es determinar la relación entre la planificación estratégica y la gestión del turismo, en vista que de acuerdo a los registros de MINCETUR y la Cámara de Comercio de Apurímac, la actividad turística constituye una actividad económica que beneficia de forma directa e indirecta a los pobladores locales, además esta actividad se verá fortalecida si se cumplen los objetivos planteados en el plan estratégico nacional del turismo y en el plan estratégico de gestión turística regional.

La región de Apurímac cuenta con una gran diversidad de atractivos y destinos turísticos que deben de constituirse en productos turísticos y de ésta forma incrementar la afluencia de turistas hacia la región mencionada.

Por otra parte, el Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR) propone establecer una aplicación adecuada para un desarrollo de un plan estratégico de la gestión del turismo y de esta forma lograr que el turismo se constituye como una actividad primordial y que la Dircetur Apurímac pueda convertirse en Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo (GERCETUR) como en otras regiones logrando de esta manera incrementar mejor sus funciones y su ámbito presupuestario lo que le permitiría posicionar de mejor forma el destino turístico de Apurímac (Díaz et al., 2016).

La presente investigación tiene como propósito establecer de qué manera la planificación estratégica mejora la gestión del turismo y qué relación existe entre ambas variables, esto en el contexto de una etapa como es la pandemia y en una región casi olvidada para el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR).

Siendo así, la formulación del problema se ha planteado, como problema general: ¿Cuál es la relación entre la planificación estratégica y la gestión del turismo en la Dircetur Apurímac, 2021?, como problemas específicos: ¿Cómo es la planificación

estratégica en la Dircetur Apurímac, 2021?; y ¿Cómo es la gestión del turismo en la Dircetur Apurímac, 2021?

Por tanto, la presente investigación se justifica porque permite conocer la situación actual de la planificación estratégica que existe en la Dircetur Apurímac, y cómo se refleja ésta en la gestión del turismo durante el 2021, en una etapa donde además de la afluencia baja de turistas, ésta debe ser complementada con la gestión del COVID 19, así mismo el presente estudio servirá para que la Dircetur Apurímac realice el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Regional del Turismo (PERTUR) (Hernández et al., 2006).

En cuanto a la justificación social esta investigación, tiene una relevancia social en vista que contribuirá a mejorar la gestión del turismo en la región de Apurímac a través de una adecuada planificación estratégica que considere a cada actor del turismo en la región.

Por otro lado en cuanto a la justificación teórica, la presente investigación profundiza el conocimiento teórico sobre la planificación estratégica y la gestión del turismo.

Y la justificación metodológica implica que el estudio servirá como base de datos y análisis para investigaciones futuras y que estas puedan realizar un mejor análisis sobre la planificación estratégica y la gestión del turismo, el presente trabajo se realiza en base los lineamientos de la metodología de la investigación.

Se establece como objetivos de la presente investigación; como objetivo general: Determinar cuál es la relación entre la planificación estratégica y la gestión del turismo en la Dircetur Apurímac, 2021; como objetivos específicos: Determinar cómo es la planificación estratégica en la Dircetur Apurímac, 2021 y determinar cómo es la gestión del turismo en la Dircetur Apurímac, 2021.

Y las hipótesis para la presente investigación han sido las siguientes, como hipótesis general: Existe relación significativa entre la planificación estratégica y la gestión del turismo en la Dircetur Apurímac, 2021; como hipótesis específicas: La planificación estratégica en la Dircetur Apurímac, 2021 es regular y la gestión del turismo en la Dircetur Apurímac, 2021, es regular.

## II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes nacionales se tiene a Sánchez, Colqui, et al (2019). quien tuvo como objetivo principal determinar las ventajas competitivas del sector turismo y aumentar sus ingresos de desarrollo, la metodología fue de nivel correlacional, tipo básica y de diseño no experimental y transversal. La población fue de 200 empresas turísticas y se calculó una muestra de 80 empresas turísticas. Para la recopilación de la información la técnica fue la encuesta, se aplicó el cuestionario la validación fue hecha por el juicio de expertos. Finalmente se concluye que el Perú planea ser el sexto país receptor de turismo en América Latina en la que se determina que para el año 2028, se debe lograr implementar estrategias en el desarrollo del turismo gastronómico y la oferta de paquetes con todo incluido, se busca fomentar el turismo vivencial, para dar a conocer las historias de los pueblos originarios, así como también la incorporación de la sostenibilidad con los actores turísticos.

Según Saavedra (2018) tuvo como objetivo general identificar en qué medida influyen los factores de la planificación estratégica en el desarrollo turístico, la investigación fue de tipo descriptiva básica y de diseño no experimental y transversal. La población fue de 600 pequeñas y grandes empresas turísticas y se calculó una muestra de 250 empresas turísticas. Para la recopilación de la información la técnica fue la encuesta, se aplicó el cuestionario como instrumento que fue validado por el juicio de expertos y el Alfa de Cronbach. Como conclusión se establece que la planificación estratégica sirve como herramienta para el desarrollo turístico, para llevar a cabo los planes y proyectos turísticos de mediano plazo con la finalidad de generar desarrollo sostenible.

Según Mendoza (2018) tuvo como objetivo principal analizar la relación entre la gestión del turismo rural comunitario (TRC) y la satisfacción de turistas, en la comunidad Campesina de Janac Chuquibamba, cuya metodología fue, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. La población fue de 500 turistas que visitan a la comunidad Campesina de Janac Chuquibamba y siendo la muestra de 200 turistas que visitan la comunidad de Janac Chuquibamba. Para la recopilación de la información la técnica fue la encuesta, aplicándose el cuestionario a los turistas como instrumento de recolección de datos. Finalmente la conclusión fue que sí existe una relación directa y positiva

entre las variables gestión del turismo rural comunitario y satisfacción de turistas con un valor de ( $p$ -valor=0,000). Cabe decir, que la satisfacción de turistas tiene una relación directa con la gestión turística en la comunidad de Janac Chuquibamba.

Según Labrín (2021) tuvo como objetivo general diseñar un plan estratégico urbano para el mejoramiento del turismo gastronómico de la ciudad de Catacaos, cuya metodología de nivel descriptivo, enfoque correlacional y de diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por funcionarios municipales del rubro turístico, visitantes y promotores de servicios turístico. La recopilación de información se realizó a través de una entrevista y encuesta. Finalmente se concluye que la ciudad de Catacaos abarca un el potencial turístico gastronómico el cual enfoca a desarrollar una gestión estratégica a través de acción, planes estratégicos en torno a la demanda e involucraciones de las localidades y turistas.

Dentro de los antecedentes internacionales se tiene a: Gregorio & Tenelema (2017). quienes presentaron como objetivo general diseñar un plan estratégico en la empresa Servi express para aumentar el rendimiento de los procesos de la administración y de esta forma brindar un servicio de calidad a todos los clientes, cuya metodología fue, de tipo descriptiva, enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. La población fue de 40 colaboradores de la empresa Servi express y la muestra fue la misma que la población por ser de tipo censal. Para la recopilación de información se usó la técnica de la encuesta y se aplicó el cuestionario como instrumento. Finalmente se concluye que la empresa requiere una implementación de un plan estratégico para mejorar la organización a través de una planificación eficiente.

Según Andrade (2021) la investigación tuvo como objetivo general diseñar un modelo de gestión turístico con el lineamiento sostenible para la planificación estratégica en Pedernales, el enfoque de investigación fue cuantitativo, de tipo descriptiva y de diseño no experimental. La recopilación de datos se realizó a través del instrumento de encuesta por medio de entrevista y análisis documental. Finalmente se concluye diseñar un procedimiento donde se aplique los procesos del modelo propuesto y poner en práctica el plan en Cantón Pedernales, con la finalidad de mejorar la sostenibilidad del geoturismo.

Según Faria (2016) la investigación tuvo como objetivo diseñar un modelo para el desarrollo del turismo sostenible dándole importancia a la planificación

estratégica en los Pueblos Santos del Municipio Sucre - Venezuela, cuya metodología fue, de tipo cualitativa-cuantitativa, etnográfica y de diseño no experimental. La población estuvo constituida por 951 pobladores de los Pueblos Santos, cuya muestra fue de 118 pobladores de los Pueblos Santos. La recopilación de información se hizo con la encuesta como técnica, se aplicó el cuestionario como el instrumento de investigación. Finalmente se concluye que los Pueblos Santos cuentan con potencial para desarrollar sus productos turísticos a través de un plan estratégico de turismo sostenible.

Según Gadino y Taveira (2020) tuvieron como objetivo principal identificar las líneas estratégicas que debe poseer la planificación en los espacios turísticos costeros con un enfoque en un turismo residencial, caso de la Región del Este Uruguay, cuya metodología fue, de tipo cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental- transversal. La población estuvo constituida por 447 empresas turísticas de la zona turística de la Costa Este, cuya muestra fue de 251 empresas turísticas. La recopilación de información se hizo con la encuesta, se aplicó el cuestionario como instrumento. Finalmente se concluye que existe una clara línea de desarrollo urbano costero destinado al turismo originada hace casi un siglo con base en el fraccionamiento y una multiplicación exponencial de la propiedad privada del suelo, sobre un ecosistema otrora considerado inútil desde todo punto de vista.

Según Poma (2020) cuyo objetivo fue evaluar la incidencia de la planeación estratégica como herramienta de gestión en el hotel turístico Resort De Sol, cuya metodología fue, de tipo exploratoria y descriptiva, el nivel de investigación fue correlacional, y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 1053 habitantes del cantón Huaquillas, se obtuvo una muestra de 90 habitantes del cantón. La recopilación se hizo con la técnica de la encuesta, se aplicó el cuestionario como instrumento. Finalmente se concluye que la planificación estratégica que se lleva a cabo en el hotel turístico Resort De Sol, no es la adecuada, por ello se recomienda reestructurar el proceso de planificación para lograr el posicionamiento de la empresa.

Dentro de las teorías y enfoques conceptuales tenemos los siguientes:

Por un lado, según Arranz (1995) la planificación estratégica es el camino para lograr la misión en un largo, mediano y corto plazo, teniendo en cuenta al colaborador y a la organización en que se desarrolla.

Según Kotler (2000) indica que la planificación estratégica consiste en lo que se va a realizar en un futuro, teniendo en cuenta los procesos necesarios para llevarlo a cabo.

La planificación estratégica es el proceso de alinear capacidades internas de una organización con las demandas externas de su entorno. Es necesaria para asignar recursos humanos y materiales que constituye la base para formular e implementar las estrategias que permitan a la organización (Barbosa, Castañeda, & Lombardo 2020)

Para Porter (2011) la planificación estratégica es el camino que dirige a la organización durante un tiempo establecido teniendo en cuenta los objetivos estratégicos que conlleven a lograr de manera eficaz y eficiente lo planeado.

Según Fayol (2020) la planificación estratégica es una guía que orienta a la organización a llevar a cabo los objetivos empresariales de manera eficiente tomando en cuenta el medio ambiente y los recursos disponibles.

Davies (2000) indica que es conjunto de cumplimiento de resultados, para llevar a cabo en una organización. Lo cual ha sido tomado por muchas organizaciones. Esto ha hecho que muchas organizaciones hayan implementado estrategias empresariales para lograr los objetivos establecidos por la organización.

Según los autores afirman que la planificación estratégica a largo del tiempo no han sido correctas puesto que las organizaciones han seguido envueltas en una serie de errores (Velásquez et al., 2017).

Según Dandira (2012) señala que algunos autores han afirmado que la mayoría de las personas que toman los cargos superiores toman de nombre (estrategas), los mismos que no tienen conocimiento de la gestión estratégica. Siendo así un desafío para éstos, el conocer sobre lo que deben hacer para desarrollar sus roles de manera correcta.

Según Carneiro (2010) la estrategia es el camino hacia el futuro, teniendo en cuenta que se realiza en un plazo estimado para llevar a cabo el rumbo de la empresa.

Aguirre (2015) indica que la planificación estratégica es un método que abarca un proceso de análisis de la empresa tanto interna como externa, realizando un diagnóstico de la situación en la que se encuentra, a partir del cual se determina los objetivos estratégicos y los medios para aplicarlo, con el objetivo de mejorar el rendimiento de la empresa.

Según Weston (2020) afirma que es un proceso sistemático donde se establece acciones para cumplir las metas en un futuro establecido, teniendo una dirección clara a dónde quiere llegar. Finalmente, la planificación estratégica debe enfocarse en la atención de los colaboradores ya que ellos son la base de la organización del cual depende si ésta llega a conseguir los objetivos establecidos. La gestión del turismo (variable II)

Según Swisscontact (2017) indica que la gestión del turismo cambia de acuerdo a la situación y necesidades específicas, para ello se debe considerar a la planificación y desarrollo e ir incorporando a diferentes actores en la gestión, lo cual se establece en un corto, mediano y largo plazo, logrando tener convenios para proyectos e inversiones que logren mayor desarrollo turístico y competitividad del destino.

Por otra parte, los servicios turísticos definen los ejes centrales de un destino la cual constituye una experiencia para el turista. Por ello se involucra a todos los actores turísticos, para llevar a cabo las estrategias de promoción e interrelación del destino turístico, lo cual ayuda a posicionar al destino turístico en el mercado objetivo. Para ello se debe implementar y mejorar el destino en los niveles: local, nacional e internacional (Magazine, 2021).

Analizar y diseñar planes y programas en empresas y organismos turísticos y de servicios, mediante la aplicación del proceso administrativo, para la toma de decisiones que le permitan optimizar el uso de los recursos en las empresas, son sentido de responsabilidad social.(Fernandez,2018)

Por otra parte se entiende que las instituciones públicas y privadas buscan lograr los objetivos en torno al destino turístico, teniendo un rol muy importante para desarrollar y establecer convenios en cuanto al destino turístico. Por ello la gestión de los destinos turísticos es la clave para su desarrollo económico; teniendo en cuenta una buena gestión para garantizar el desarrollo sostenible y el éxito del

destino turístico, según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur, 2014).

Para Manente (2008) el papel fundamental de la gestión del turismo es administrar y apoyar la incorporación de recursos, actividades y agentes, tomando en cuenta la planificación, organización y control de actividades empresariales en torno al turismo.

Indica Pearce (2016) que la gestión de destinos turísticos involucra la demanda y la oferta como un factor muy importante para el mercado turístico, en la cual prevalece el incremento de la competitividad a nivel mundial, teniendo en cuenta la sostenibilidad y el desarrollo local de las comunidades que están involucrados en el turismo.

Por otra parte, la norma de la Asociación de Normalización Española (ANE) establece ejes para desarrollar un destino turístico inteligente (Aenor, 2018) entre ellos:

- Innovación: Dentro de ello el destino debe regirse en base a lineamientos de gestión de la innovación tecnológica.
- Tecnología: Mediante la incorporación de tecnologías, el cual permita el uso de herramientas digitales sobre, clientes, hoteles, agencias de viaje entre otros.
- Accesibilidad: Un enfoque universal para brindar un servicio de calidad en: servicios, transporte, web, App turísticas, entre otros.
- Sustentabilidad: Está inmersa con el turismo, tomando en cuenta la calidad de vida de los visitantes y residentes de las comunidades locales que están involucrados en el sector turismo.

En tanto en los enfoques conceptuales tenemos:

Aplicación del proceso administrativo: Es una guía por la cual una organización pretende alcanzar los objetivos establecidos de la forma más eficiente (Stoner et al., 2001).

Toma de decisiones: Es una secuencia mediante la cual se toma una elección entre las varias opciones, para solucionar diferentes sucesos que se presenten (Chiavenato, 2009).

Optimización de uso de recursos turísticos: Es el turismo sostenible que se desarrolla con un mínimo impacto sobre el medio ambiente y la cultura local con la

finalidad de preservarlas para las futuras generaciones y así mismo generar ingresos económicos para el beneficio de la comunidad local (Poma , 2020).

Ambiente interno: Son todos los factores que influyen en una organización como por ejemplo: clima laboral, incentivos, motivación, liderazgo, misión, objetivos, entre otros, los cuales pueden influir o controlar la organización (Robbins y Coulter, 2016).

Ambiente externo: Son una serie de factores externos que afectan a la organización en el desarrollo de sus actividades, ésto podría darse de manera positiva o negativa (Pearce y Robinson, 2015).

Misión: Es el propósito principal de una organización en un corto plazo ya establecido (Enciclopedia Económica, 2018).

Visión: Es la perspectiva de una organización de lograr sus objetivos en un largo plazo (Enciclopedia Económica, 2018).

Objetivos: Son metas que se desean lograr de un proyecto ya sea en un corto, mediano y largo plazo (Mendez, 2019).

Estrategias: Son acciones que buscan lograr una meta frente a una situación que ayudan a tomar decisiones (Contreras , 2012).

Políticas: Es una serie de acciones, que se agrupan para la toma de decisiones de forma colectiva y llegando a un acuerdo conjunto (Arendt, 2018).

Procedimientos: Es un conjunto de procesos o acciones que pasan por una serie de etapas, con el propósito de realizarlas de manera correcta (Galindo, 2000).

Atención: Es la orientación y recepción de sugerencias, solicitudes de información, y reclamaciones, con destino a la institución pública donde se requiere la atención (Rebollo , 2006).

Eficiencia: Se refiere a que los recursos sean utilizados de la manera más correcta (Oliveira , 2002).

Eficacia: Es la consecución de los objetivos y resultados que se han propuesto, es decir que se deben hacer actividades que permitan cumplir las metas planteadas ( Andrade , 2005).

Rendimiento: Es la obtención total que se consigue a través de un proceso u operación la cual ha sido invertida (Pérez y Merino, 2008.)

Procesos: Son actividades de forma ordenada que interactúan en una secuencia específica entre sí, transformando los elementos de entrada en resultados (Robbins y Coulter , 2005).

MOF: Es el Manual de Organización y Funciones que aplica la empresa, siendo una guía de acciones que deben llevar a cabo los colaboradores en cada área de la organización (Victor, 2021).

ROF: Es el Reglamento de Organización y Funciones de una empresa o institución la cual constituye un documento de gestión empresarial que deberá ser aplicada a todos los colaboradores de la organización y así mismo a los altos gerentes ( Ríos , 2011).

Directivas: Tienen como propósito determinar una serie de acciones en cumplimiento a lo establecido por la organización (Tabares y Miranda, 2015).

Resoluciones: Es la respuesta que otorga una entidad o institución solucionando un conflicto determinado o da pautas para continuar sobre ello ( Trujillo, 2020).

Planes: Es un proyecto sistemático de acciones que se realiza antes de ejecutar el proyecto con el objetivo de lograr una meta ( Ossorio, 2003).

Circuitos turísticos: Son una serie de espacios naturales y culturales que conforman bienes y servicios turísticos, en el cual se realiza el recorrido de una trayectoria donde no necesariamente el punto de partida es el mismo que el punto de llegada (Godinez y Calderón , 2009).

Proyectos turísticos: Es una planificación donde se aprovecha un recurso natural o cultural incorporando: transporte, restaurantes, agencias de viajes, centros de esparcimiento entre otros. Con el objetivo de generar ingresos económicos ( Apaza , 2014).

Puesta en valor: Es la valoración o reconocimiento que se le da a monumentos arquitectónicos con la finalidad de preservarlos ( Priario, 2018).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Enfoque de la investigación:** La investigación tiene el enfoque cuantitativo en vista que se estudia variables de tipo real y medible a través de métodos estadísticos.

El enfoque cuantitativo realiza el análisis de datos reales que ayudan a responder las preguntas de estudio con el objetivo de probar hipótesis establecidas previamente, y así mismo hace uso de la estadística para determinar con exactitud el comportamiento de la unidad de estudio (Chávez y Pérez, 2005).

**Tipo de investigación:** La investigación básica es aquella que busca el conocimiento de la realidad problemática profundizando en el conocimiento de las variables de estudio como son: planificación estratégica y gestión del turismo (Tamayo, 2007).

La presente investigación es de tipo básica porque tiene el propósito de profundizar en las características de las variables de estudio como son la planificación estratégica y la gestión del turismo (Baena , 2006).

**Diseño de investigación:** La investigación es de diseño no experimental y transversal porque solo se abordó un corte de tiempo, además que no existe manipulación de variables (Galtung, 2008).

#### 3.2. Variables y operacionalización

Como variables de estudios se tiene la planificación estratégica y la gestión del turismo desarrolladas en la Dircetur Apurímac durante el 2021.

Asimismo, se indican sus dimensiones:

Planificación estratégica

Dimensiones:

- Análisis Ambiental
- Formulación estratégica
- Implementación de la estrategia
- Evaluación y control

Indicadores

- Ambiente interno
- Ambiente externo
- Misión

- Visión
- Objetivos
- Estrategias
- Políticas
- Procedimientos
- Atención
- Eficiencia
- Eficacia
- Rendimiento

### Gestión del turismo

Dimensiones:

- Aplicación del proceso administrativo
- Toma de decisiones
- Optimización de uso de recursos turísticos

Indicadores:

- Procesos
- MOF
- ROF
- Directivas
- Resoluciones
- Planes
- Circuitos turísticos
- Proyectos turísticos
- Puesta en valor

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

La población se refiere al conjunto de individuos involucrados en la problemática, por lo general éstos abarcan el conjunto de personas en un espacio o una institución (Hernandez, 2010).

La presente investigación tiene como población a todos los integrantes de la Dircetur Apurímac, en un total de 11, quienes son el universo de estudio y quienes participaron directamente en la investigación.

**Tabla 1***Población*

Población	
Director Regional	1
Director de Turismo	1
Director de Artesanía	1
Director de Comercio Exterior	1
Secretaria del Director Regional	1
Jefe de imagen institucional	1
Jefe de Planificación	1
Encargado del área de hotelería, agencias de viajes y restaurantes	1
Administrador	1
Asistente de artesanía	1
Especialista en Turismo	1
Total	11

Fuente: Dircetur Apurímac

**Muestra.**

La muestra de una investigación constituye el sub conjunto de individuos involucrados en la investigación, para determinar la muestra se aplican métodos estadísticos o criterios (Herrera , 2008).

En cuanto a la muestra de la investigación, el registro de todos los integrantes entre colaboradores y directivos de la Dircetur Apurímac que son en un total de 11, será la misma que el total de la población.

**Muestreo.**

El muestreo es la forma de determinar la muestra a través de métodos estadísticos siendo éste de tipo probabilístico y también por conveniencia, para éste último el no probabilístico (Müncch , 2001).

El muestreo de la presente investigación se realizó a través del registro de los integrantes de la Dircetur Apurímac, siendo el muestreo no probabilístico, de tipo censal y por conveniencia lo cual arrojó el número de 11 trabajadores.

**M1:** Está conformado por 11 trabajadores de la Dircetur Apurímac del año 2021

**3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Técnicas de recolección de datos:** Las técnicas de recolección de datos están referidos a la forma de recolectar la información (Pardinas, 2001). La encuesta fue aplicada a todos los integrantes de la Dircetur Apurímac, del cual se obtuvieron los datos para cada una de las variables; planificación estratégica y gestión del turismo,

los mismos que nos permitieron identificar la información más resaltante para la investigación.

**Instrumentos de recolección de datos:** El cuestionario es una herramienta para analizar la información obtenida a través de los indicadores del estudio, lo cual constituye el instrumento de investigación (Pardinas, 2001).

Para la presente investigación el instrumento utilizado fue el cuestionario en vista que proporciona información más detallada de las variables de estudio.

### 3.5. Procedimientos

A través de ciertos procedimientos de análisis de datos se llegará a probar la hipótesis de la investigación, para el procesamiento de datos e información del presente estudio se realizó mediante el cuestionario aplicado en el estudio de campo (Alberdi, 2000).

#### Confiabilidad

A través de la confiabilidad del instrumento de estudio, se determina si el instrumento es aplicable en la investigación y cómo éste se aplica de forma repetida en el estudio. (Hernandez, 2010).

En cuanto a la confiabilidad se realizó a través del alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

$K$ : Número de ítems

$S_i$ : Sumatoria de varianzas de los ítems

$S_t$ : Varianza total

Cuyo resultado fue:

#### Tabla 2

*Confiabilidad de las variables de estudio*

Variable	Valor	Numero de Ítems
Planificación estratégica	0.71	11
Gestión del turismo	0.78	10

Fuente: Elaboración propia.

## Validez

La validación de los instrumentos de investigación, permite validar y hacer aplicable el instrumento de investigación, por lo general la validación lo realizan expertos quienes realizan la validación por constructo, por criterio y por contenido como es caso de la presente investigación, y se muestra a continuación:

La validación del instrumento de investigación se realizó a través el juicio de tres expertos en la materia.

### Tabla 3

#### *Validación de instrumentos*

<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Especialidad</b>
Jose Luis Zarate Bujanda	Maestro en administración con Mención en Gestión del turismo.
Israel Jacob Mendoza Mejía	Maestro en administración con Mención en Gestión del turismo.
Albert Noa Tapara	Maestro en Administración.

Fuente: Elaboración propia.

### 3.6. Método de análisis de datos

El método utilizado en el presente estudio fue el analítico, porque se realizó un estudio a través de la observación, en base a las teorías de la planificación estratégica y la gestión del turismo, para profundizar los conocimientos a través de la aplicación de los conceptos. Siendo así utilizado el método analítico para el procesamiento y análisis de datos de fuentes primarias y secundarias. (Quintana, 2007)

Para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson el cual mide el nivel de relación entre las variables.

### 3.7. Aspectos éticos

El presente estudio se rige en base a lineamientos éticos, para el desarrollo del presente estudio se tomó en cuenta la originalidad y transparencia y así mismo se aplicó el sistema anti plagio Turnitin, así como el respeto a los autores de las investigaciones referidas al tema. (Galtung, 2008)

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

#### Variable I: Planificación estratégica

Según la tabla 4 se observa que la percepción de los colaboradores de la Dircetur en cuanto a la variable planificación estratégica, en la que el 55% de los colaboradores consideran que la planificación estratégica en la Dircetur es buena, en cuanto a la dimensión análisis ambiental, el 64% de los colaboradores de la Dircetur consideran que es bueno, en la dimensión formulación estratégica el 55% de los colaboradores considera que la formulación estratégica que se realiza es buena, respecto a la dimensión implementación de la estrategia el 82% de los colaboradores considera que es regular y por último en cuanto a la dimensión evaluación el 73% de los colaboradores afirma que la evaluación del plan es regular.

**Tabla 4**

#### *Planificación estratégica*

	V1. Planificación estratégica		Dimensión 1: Análisis ambiental		Dimensión 2: Formulación estratégica		Dimensión 3: Implementación de la estrategia		Dimensión 4: Evaluación	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bueno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bueno	6	55	7	64	6	55	0	0	1	9
Regular	5	45	4	36	3	27	9	82	8	73
Malo	0	0	0	0	2	18	2	18	0	0
Muy malo	0	0	0	0	0	0	0	0	2	18
Total	11	100	11	100	11	100	11	100	11	100

Fuente: Elaboración propia.

## Variable II: Gestión del turismo

Según la tabla 5 se observa que la percepción de los colaboradores de la Dircetur en cuanto a la variable gestión del turismo, en la que el 55% de los colaboradores de la Dircetur Apurímac, consideran que la gestión del turismo es buena, es decir que sí se promociona y se desarrolla proyectos turísticos en favor de la región y de los destinos turísticos, en relación a la dimensión proceso administrativo el 55% de los colaboradores afirma que el proceso es regular esto debido a la burocracia del sistema público, en relación a la dimensión toma de decisiones se tiene que el 64% de los colaboradores considera que es regular en vista, que las decisiones tomadas dependen muchas veces del presidente regional y por ultimo en cuanto a la dimensión optimización de recursos turísticos el 46% de los colaboradores considera que es regular y esto coincide con la actual situación de muchos atractivos turísticos de la región de Apurímac.

**Tabla 5**

### *Gestión del turismo*

	V2. Gestión del turismo		Dimensión 1: Proceso administrativo		Dimensión 2: Toma de decisiones		Dimensión 3: Optimización de recursos turísticos	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bueno	1	9	0	0	0	0	0	0
Bueno	6	55	3	27	2	18	2	18
Regular	2	18	6	55	7	64	5	46
Malo	1	9	2	18	2	18	3	27
Muy malo	1	9	0	0	0	0	1	9
Total	11	100	11	100	11	100	11	100

Fuente: Elaboración propia

## Análisis inferencial

### Prueba de Hipótesis

De acuerdo a la presente investigación la prueba de hipótesis se realizó en base a los resultados obtenidos siendo las siguientes:

#### Hipótesis general:

-Ho: No existe relación significativa entre la planificación estratégica y la gestión del turismo en la Dircetur Apurímac durante el 2021.

-Hi: Existe relación significativa entre la planificación estratégica y la gestión del turismo en la Dircetur Apurímac durante el 2021.

#### Hipótesis específicas:

-Hi: La planificación estratégica en la Dircetur Apurímac en el 2021 fue regular.

-Hi: La gestión del turismo en la Dircetur Apurímac en el 2021 fue regular.

### Tabla 6

*Tabla cruzada*

Escala	Planificación estratégica	Gestión del turismo
Muy bueno	0	0
Bueno	2	4
Regular	7	6
Malo	2	1
Muy malo	0	0
Total	11	11

Fuente: Elaboración propia.

### Tabla 7

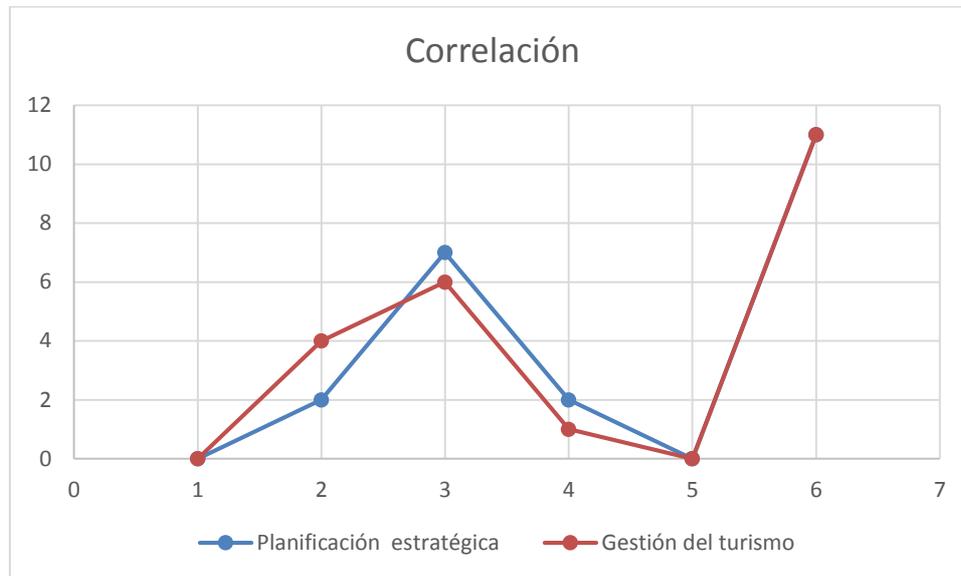
*Coefficiente de correlación Pearson*

Coefficiente de correlación r	0.90
Coefficiente de determinación R2	0.818

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 1**

*Correlación de variables*



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados del coeficiente de Pearson, cuyo valor fue de 0.90, esto indica que sí existe relación significativa positiva entre la planificación estratégica y la gestión del turismo por lo que se acepta la hipótesis alterna:

-Existe relación significativa entre la planificación estratégica y la gestión del turismo en la Dircetur Apurímac durante el 2021.

En cuanto a las hipótesis específicas tenemos que de acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento se acepta en ambas las hipótesis alternas, que son las siguientes:

-Hi: La planificación estratégica en la Dircetur Apurímac en el 2021 fue regular.

-Hi: La gestión del turismo en la Dircetur Apurímac en el 2021 fue regular

## V. DISCUSIÓN

La planificación estratégica en la Dircetur debe de mantener como objetivo; el hecho de establecer un mapa de proceso administrativo de la institución, esta debe de señalar los pasos para alcanzar la visión y convertir los proyectos en acciones (tendencias, metas, objetivos, reglas, verificación y resultados), mientras que la gestión del turismo en la Dircetur Apurímac durante el año 2021 ha ido acompañado de la implementación de planes que contribuyeron al logro de los objetivos. Este proceso facilita y orienta la articulación de los actores en los diferentes niveles de gestión regional.

Respecto a la hipótesis general de la tesis: Se determinó que si existe una relación significativa entre la planificación estratégica y la gestión del turismo en la Dircetur Apurímac durante el periodo 2021, esto se corroboró con la tesis de Saavedra (2018), quien tuvo como objetivo general identificar en qué medida influyen los factores la planificación estratégica en el desarrollo turístico, cuya investigación fue, de tipo descriptiva y de diseño no experimental. La población estuvo constituida por 600 pequeñas y grandes empresas turísticas y se calculó una muestra de 250 empresas turísticas. Para recopilación de la información se utilizó como técnica la encuesta, se aplicó el cuestionario como instrumento, este fue que fue validado por el juicio de expertos y el Alfa de Cronbach.

Esta tesis proporciono una similitud en la prueba de hipótesis general, en vista que la presente tesis busca determinar la relación entre la planificación estratégica y la gestión del turismo, teniendo como parámetro a los factores de la planificación estratégica que influyen en el desarrollo o gestión del turismo de la región de Apurímac.

Labrín (2021) tuvo como objetivo general diseñar un plan estratégico urbano para el mejoramiento del turismo gastronómico de la ciudad de Catacaos, cuya metodología de nivel descriptivo, enfoque correlacional y de diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por funcionarios municipales del rubro turístico, visitantes y promotores de servicios turístico. La recopilación de información se realizó a través de una entrevista y encuesta. Finalmente se concluye que la ciudad de Catacaos abarca un el potencial turístico gastronómico el cual enfoca a desarrollar una gestión estratégica a través de acción, planes estratégicos en torno a la demanda e involucraciones de las localidades y turistas

sí mismo es necesario aplicar estrategias para desarrollar concientización en las organizaciones públicas del sector turismo, se debe desarrollar proyectos turísticos, con la finalidad de incentivar que las inversiones turísticas promuevan un desarrollo local sostenible.

Se concuerda con Labrín quien manifiesta que la gestión por parte del sector público en el sector turismo es necesario y este se verá reflejado en un desarrollo turístico más sostenible, lo mismo se aprecia en la región Apurímac donde a pesar de contar con una Dirección de Turismo, los municipios de niveles provinciales y distritales no cuentan con un área y un plan de desarrollo turístico.

Andrade (2021) tuvo como objetivo general diseñar un modelo de gestión turístico con el lineamiento sostenible para la planificación estratégica en Pedernales, el enfoque de investigación fue cuantitativo, de tipo descriptiva y de diseño no experimental. La recopilación de datos se realizó a través del instrumento de encuesta por medio de entrevista y análisis documental. Finalmente se concluye diseñar un procedimiento donde se aplique los procesos del modelo propuesto y poner en práctica el plan en Cantón Pedernales, con la finalidad de mejorar la sostenibilidad del geoturismo.

Díaz proporciona un punto de vista en favor de una adecuada gestión del turismo a través de la planificación estratégica, es necesario comprender que ambas variables siempre estarán vinculadas, pero se debe tener en cuenta que los actores del turismo son los propios gestores por ende es necesario que el sector público siempre tengan una alianza con el sector privado.

Por otro lado Faria (2016) tuvo como objetivo diseñar un modelo para el desarrollo del turismo sostenible dándole importancia a la planificación estratégica en los Pueblos Santos del Municipio Sucre - Venezuela, cuya metodología fue, de tipo cualitativa-cuantitativa, etnográfica y de diseño no experimental. La población estuvo constituida por 951 pobladores de los Pueblos Santos, cuya muestra fue de 118 pobladores de los Pueblos Santos. La recopilación de información se hizo con la encuesta como técnica, se aplicó el cuestionario como el instrumento de investigación. Finalmente se concluye que los Pueblos Santos cuentan con potencial para desarrollar sus productos turísticos a través de un plan estratégico de turismo sostenible.

Los pueblos locales tienen al turismo como una alternativa de desarrollo económico y social, para esto será necesario que se considere a la planificación estratégica como un factor para mejorar la gestión del turismo, por lo tanto es necesario que el sector público considere al turismo como un eje de desarrollo, entonces se concuerda con Aucancela quien enfatiza en una adecuada planificación estratégica en el turismo.

Para Gadino y Taveira (2020) quienes tuvieron como objetivo principal identificar las líneas estratégicas que debe poseer la planificación estratégica en los espacios turísticos costeros con un enfoque en un turismo residencial, caso de la Región del Este Uruguay, cuya metodología fue, de tipo cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental- transversal. La población estuvo constituida por 447 empresas turísticas de la zona turística de la Costa Este, cuya muestra fue de 251 empresas turísticas. La recopilación de información se hizo con la encuesta, se aplicó el cuestionario como instrumento. Finalmente se concluye que existe una clara línea de desarrollo urbano costero destinado al turismo originada hace casi un siglo con base en el fraccionamiento y una multiplicación exponencial de la propiedad privada del suelo, sobre un ecosistema otrora considerado inútil desde todo punto de vista.

El desarrollo del turismo no se da, si no existe una planificación estratégica, por ello que Gadino y Taveira afirman que los destinos pueden tener un enfoque en el desarrollo del turismo residencial, pero ésta no quita que sea desarrollado con una planificación o un orden establecido para su desarrollo.

Por último Poma (2020) quien tuvo como objetivo evaluar la incidencia de la planeación estratégica como herramienta de gestión en el hotel turístico Resort De Sol, teniendo como metodología el tipo exploratoria y descriptiva, el nivel correlacional y de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 1053 habitantes del cantón Huaquillas, se obtuvo una muestra de 90 habitantes del cantón. La recopilación se hizo con la técnica de la encuesta, se aplicó el cuestionario como instrumento. Finalmente se concluye que la planificación estratégica que se lleva a cabo en el hotel turístico Resort De Sol, no es la adecuada, por ello se recomienda reestructurar el proceso de planificación para lograr el posicionamiento de la empresa.

Concordando con Poma (2020) la planificación estratégica juega un papel vital dentro de la gestión del turismo, en el caso de Poma enfatiza en la planificación estratégica del turismo en el sector privado, por otro lado la presente investigación muestra a la planificación estratégica y la gestión del turismo dentro del sector público específicamente en la Dircetur Apurímac, lugar donde se observó la problemática de una planificación estratégica regular y también una gestión del turismo regular, mostrando que ésta institución requiere mejorar el nivel de ambas variables.

Autores como Kotler (2000) indica que la planificación estratégica consiste en lo que se va a realizar en un futuro, teniendo en cuenta los procesos necesarios para llevar a cabo, esto debe de ser tomado en cuenta por instituciones públicas como la Dircetur de la región Apurímac. Porter (2011) también establece que la planificación estratégica es el camino, que dirige a la organización o institución durante un tiempo establecido, teniendo en cuenta los objetivos estratégicos que conlleven a lograr de manera eficaz y eficiente todo lo planificado, allí es donde los directivos y el presidente regional deben de priorizar la aplicación de un plan de gestión estratégica para del sector turismo.

Fayol (2020) establece que la planificación estratégica es una guía que orienta a la organización a llevar a cabo los objetivos institucionales de manera eficiente tomando en cuenta el medio ambiente y los recursos disponibles, por ello que la planificación estratégica será una guía para que todas la metas institucionales se lleven a cabo en la Dircetur Apurímac.

Para Davies (2000) la planificación estratégica constituye el conjunto de los resultados, que conllevan a la gestión de una organización pública o privada. Lo cual ha sido tomado por muchas organizaciones, por lo tanto en cierta forma esto ha permitido que las organizaciones o instituciones públicas también apliquen estrategias, la planificación estratégica a largo del tiempo no ha sido aplicada de forma correcta, puesto que las organizaciones han seguido envueltas en una serie de errores de gestión que se ha visto reflejado en un número limitado de proyectos turísticos (Velásquez et al., 2017).

Existen controversias como afirma Dandira (2012) quien indica que la mayoría de las personas que toman los cargos superiores se autodenominan estrategas, quienes tienen un limitado conocimiento de la planificación estratégica.

Siendo así un desafío para los estrategas, el conocer sobre todo lo que deben hacer para desarrollar sus roles de manera adecuada, entonces la Directora Regional de Turismo debe de actuar como una estratega, puesto que sobre ella recae una responsabilidad grande, por otro lado Carneiro (2010) indica que la estrategia es el camino hacia el futuro, teniendo en cuenta que se realiza en un plazo estimado, para llevar a cabo al rumbo exitoso de toda institución pública y específicamente la Dircetur debe de contemplar el desarrollar políticas de turismo dentro del marco del Pentur.

Aguirre (2015) iindica que la planificación estratégica es un método que abarca un proceso de análisis de organización tanto interna como externa, realizando un diagnóstico de la situación en la que se encuentra, a partir de la cual se determina los objetivos estratégicos y los medios para aplicarlo, con el objetivo de mejorar el rendimiento de la empresa., por lo tanto será necesario realizar un adecuado diagnóstico de la Dircetur y que esto permita sobre todo el mejorar la gestión de la Dircetur. Por ultimo Weston (2020) afirma que es un proceso sistemático donde se establece acciones para cumplir las metas en un futuro establecido, teniendo una dirección clara a dónde quiere llegar. Por lo tanto la planificación estratégica debe enfocarse en la atención de los colaboradores ya que ellos son la base de la organización, de la cual depende si la organización llega a conseguir los objetivos establecidos.

El turismo es una actividad económica que promueve un desarrollo de poblaciones locales, sin la necesidad de alterar el medio y además la inversión económica es mínima en muchos casos por eso Swisscontact (2017) indica que la gestión del turismo cambia de acuerdo a la situación y necesidades específicas, para ello se debe considerar a la planificación y desarrollo e ir incorporando a diferentes actores en la gestión, lo cual se establece en un corto, mediano y largo plazo, logrando tener convenios para proyectos e inversiones que logren mayor desarrollo turístico y competitividad del destino.

Los servicios turísticos se definen como los ejes centrales de un destino, la cual constituye una experiencia para el turista. Por ello se involucra a todos los actores turísticos para llevar a cabo las estrategias de promoción e interrelación del destino turístico, la cual ayuda a posicionar al destino turístico en el mercado objetivo. Para ello se debe implementar y mejorar el destino en los niveles local, nacional e internacional (Magazine, 2021).

Entonces para las instituciones públicas y privadas, el lograr cumplir con los objetivos en torno al destino turístico, constituye un rol importante para garantizar el desarrollo del turismo además será necesario establecer convenios en favor del destino turístico. Por ello la gestión de los destinos turísticos es la clave para su desarrollo económico, para esto se debe tener en cuenta una buena gestión del turismo en la región de Apurímac, esto para garantizar el desarrollo sostenible y el éxito del destino turístico (Mincetur, 2014).

Para Pearce (2016) la gestión de destinos turísticos involucra la demanda y la oferta como un factor muy importante para el mercado turístico, la cual prevalece en el incremento de la competitividad a nivel mundial, teniendo en cuenta la sostenibilidad y el desarrollo local de las comunidades que están involucrados en el turismo.

Respecto a la hipótesis específica I: La planificación estratégica en la Dircetur Apurímac, 2021 fue regular, esto fue corroborado con la aplicación del cuestionario, el cual arrojó que la planificación estratégica fue regular en vista que más de la mitad de los colaboradores afirmaron que ésta variable requiere mejorar.

La conclusión de Andrade (2021) es que el Cantón Pedernales cuenta con una adecuada gestión del turismo lo cual se ve reflejado en una adecuada planificación estratégica de la actividad turística, como se observa la adecuada gestión del turismo genera un desarrollo económico y social y este se ve establecido en un buen plan estratégico del turismo.

En el caso de la Dircetur Apurímac se observa que la planificación estratégica está siendo desarrollada de manera regular esto según la percepción de los trabajadores de la misma, lo cual indica claramente que existe la necesidad de mejorar aplicación de la planificación estratégica de la actividad turística, como se sabe por ser una actividad muy dócil es susceptible a cambios bruscos, así como influencias repentinas.

Respecto a la hipótesis específica II: La gestión del turismo en la Dircetur Apurímac, 2021, es regular, esto debido a que a lo largo del año 2021 se han realizado diferentes proyectos y programas que han buscado reactivar el turismo por tal razón es que se ha establecido que cada uno de los destinos turísticos de la región de Apurímac, cuentan con potencial para establecer proyectos turísticos.

Para la prueba de hipótesis específica II se tomó la tesis de Mendoza (2018) quien en su objetivo general quiso determinar la relación entre la gestión del turismo

rural comunitario (TRC) y la satisfacción de turistas en la comunidad de Janac Chuquibamba del Distrito de Lamay, cuya metodología fue de nivel correlacional, enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. La población fue de 500 turistas que visitan a la comunidad de Janac Chuquibamba y se calculó una muestra de 200 turistas que visitan a la comunidad de Janac Chuquibamba, con esta tesis se corrobora que la gestión del turismo llevada de forma adecuada puede beneficiar a las poblaciones locales, lo cual es corroborado por los propios colaboradores de la Dircetur Apurímac.

Según los resultados de la variable gestión del turismo en la cual se ha concluido que la percepción es regular, esto quiere decir que la percepción de la variable gestión del turismo en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de la Región del Apurímac ha sido regular, siendo necesario que se mejore la gestión en vista que una adecuada conducción de la actividad turística conlleva al éxito de los destinos turísticos.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera** Se llega a la conclusión que sí existe relación significativa entre la planificación estratégica y la gestión del turismo en la Dircetur Apurímac durante el 2021, esto se corrobora con la prueba de hipótesis hecha con el estadístico del coeficiente de correlación de Pearson cuyo valor fue de 0.90, lo que indica que existe una correlación positiva alta, esto quiere decir que si la planificación estratégica se desarrolla de forma adecuada, se verá reflejada en una buena gestión del turismo la cual beneficiara a los actores del turismo de la región de Apurímac.

**Segunda** La planificación estratégica en la Dircetur Apurímac durante el 2021 fue regular, esto se corrobora con el cuestionario realizado, lo cual demuestra que existe todavía ciertas falencias y déficit en la planificación estratégica en la Dircetur, por lo tanto todo este proceso debe de estar vinculado a las metas, objetivos y procesos de la Dircetur Apurímac, los cuales deben de ser respetados.

**Tercera** La gestión del turismo en la Dircetur Apurímac durante el 2021 fue regular, esto se corroboró con los resultados de las encuestas realizadas a los colaboradores, lo que indica que el proceso de reactivación del turismo ha funcionado de manera regular y esto ha contribuido al desarrollo de los diferentes productos turísticos, que benefician de manera económica y social a los diferentes destinos de la región Apurímac, además también se indica que es necesario que se siga fortaleciendo el proceso de reactivación turística a través de una adecuada gestión del turismo.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera** Se recomienda a la Directora de la Dircetur Apurímac, en forma conjunta con cada uno de los integrantes de la Dircetur, desarrollar un plan de gestión estratégica que garantice el cumplimiento de metas y los objetivos de la institución así como también mejorar la gestión del turismo a través de un papel más participativo de los integrantes e instituciones involucradas en el desarrollo de la actividad turística de la región.

**Segunda** Se recomienda a la Dircetur Apurímac, y cada uno de los integrantes de la institución al cumplimiento de las metas y objetivos a través de la aplicación de una planificación estratégica correcta y con un plan eficiente que logre que las metas institucionales se cumplan de forma adecuada.

**Tercera** Se recomienda a la Dirección de Turismo de la Dircetur Apurímac, promover el desarrollo de proyectos y programas de turismo local, nacional e internacional los cuales permitan posicionar a los destinos turísticos de la región Apurímac, logrando beneficiar a cada uno de ellos.

## REFERENCIAS

- Andrade, L. (2021). *Gestión integrada del geoturismo para el desarrollo sostenible del cantón Pedernales, Manabí, Ecuador: Universidad Nacional Mayor de San Marcos*  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16513/Andrade\\_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16513/Andrade_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Andrade , S. (2005). *Diccionario de Economía*. Editorial Andrade. Obtenido de <https://www.economista.es/diccionario-de-economia>
- Apaza, R. (01 de Septiembre de 2014). *Proyectos de Turismo*. Recuperado el 08 de Octubre de 2021, de Proyectos de Turismo: <https://www.rubenapaza.com/2014/09/proyecto-de-turismo.html>
- Gadino, I., y Taveira, G. (2020). *Ordenación del territorio en zonas costeras con turismo residencial. El caso de la Región Oriental, Uruguay.: revista de geografía del Norte Grande..* <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-34022020000300233>
- Gregorio, J., y Tenelema, C. (2017). *Plan estratégico para la empresa Serviexpress dedicada al servicio técnico automotriz en la ciudad de Guayaquil: Universidad de Guayaquil.* Obtenido en <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/reduq/16835/1/Tesis%20Final%20Plan%20estrategico.pdf>
- Ossorio, A. (2003). *Strategic planning*. Buenos Aires: INAP. Obtenido de <https://searchcio.techtarget.com/definition/strategic-planning#:~:text=Strategic%20planning%20is%20a%20process,to%20reach%20its%20stated%20vision>.
- Ríos , F. (2011). *Perfil*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2021, de Perfil: <https://www.eperfil.org/>
- Acevedo, I. (2002). Ethical aspects in scientific research. *Science and Nursing*, 15-18. Obtenido de [https://www.rand.org/pubs/research\\_reports/RR2912.html#:~:text=This%20re](https://www.rand.org/pubs/research_reports/RR2912.html#:~:text=This%20re)

[search%20found%20ten%20ethical,professional%20competence%3B%20and%20professional%20discipline.](#)

AENOR. (s.f.). *La revista de la evaluación de la conformidad*. Recuperado el 08 de Octubre de 2021, de La revista de la evaluación de la conformidad: <https://revista.aenor.com/339/como-ser-un-destino-turistico-inteligente.html>

Aguirre, J. (2015). *Inteligencia estratégica: un sistema para gestionar la innovación. Estudios de gestión*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001594>

Alberdi, J. (2000). *Research methodology by sampling*. Madrid: Euroamérica. Obtenido de <https://www.scribbr.com/methodology/sampling-methods/>

Amasifuen, M. (2015). Importance of the tax culture in Peru. *Arco Legal Editores*, 73-90. Obtenido de [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_apfb/article/view/898](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_apfb/article/view/898)

Apaza, M. d., y Bonifacio, R. (2017). *Apaza, M. d., Y Bonifacio, R. (2017). Cultura tributaria y obligaciones tributarias en los comerciantes del Mercado Central del Distrito de Paruro, Cusco- 2017. Lima: Universidad Unión Peruana..* <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1081>

Arendt, H. (2018). *¿Qué es la política?* México: Partido de la Revolución Democrática. Obtenido de [https://www.google.com/search?q=%C2%BFQu%C3%A9+es+la+pol%C3%ADtica%3F&rlz=1C1CHBD\\_esPE904PE904&oq=%C2%BFQu%C3%A9+es+la+pol%C3%ADtica%3F&aqs=chrome..69i57j0i512l9.600j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=%C2%BFQu%C3%A9+es+la+pol%C3%ADtica%3F&rlz=1C1CHBD_esPE904PE904&oq=%C2%BFQu%C3%A9+es+la+pol%C3%ADtica%3F&aqs=chrome..69i57j0i512l9.600j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

Armas, M., y Colmenares, M. (2009). Education for the development of the Tax Culture. *Rafael Belloso Chasin University*, 147. Obtenido de <http://ojs.urbe.edu/index.php/redhecs/article/view/73>

Baena , G. (2006). *Research instruments*. México: United Mexican publishers. Obtenido de <https://guides.library.duq.edu/researchinstruments#:~:text=A%20research%2>

[0instrument%20is%20a,%2C%20questionnaires%2C%20or%20even%20checklists.](#)

BBA. (2013). *¿Qué es el turismo sostenible?* Recuperado el 07 de Octubre de 2021, de *¿Qué es el turismo sostenible?:* <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/que-es-el-turismo-sostenible/>

Bromberg, P. (2009). *Cultura tributaria como política pública. Contrato 629 de 2009. Medellín: Instituto de Estudios Urbanos de la Universidad Nacional de Colombia.* <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revcep/article/view/44456/45744>

Castro, F., y Pilar, C. (2016). *Planificación estratégica del turismo en la reactivación de zonas rurales. Málaga: Universidad de Málaga. Obtenido de* <https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/11525>

Chávez, J., y Pérez, L. (2005). *Methodology of educational research. Current challenges and controversies.* La Habana: People and Education. <http://www.reed-edu.org/wp-content/uploads/2014/02/Acerca-de-los-enfoques-cuantitativo-y-cualitativo-en-la-investigaci%C3%B3n-educativa-cubana-actual..pdf>

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional.* Bogotá: McGraw-Hill. Obtenido de [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf)

Coaquira, W. (2019). *La cultura tributaria y el cumplimiento de obligaciones tributarias de los comerciantes del mercado internacional Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca, en el periodo 2017.* Juliaca: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/10821>

Cobos, C. N., y Tene, T. (2019). *Análisis de la cultura tributaria y su incidencia en el cumplimiento de las obligaciones de los comerciantes del mercado gran Colombia de la ciudad de Loja.* Loja: Universidad Nacional de Loja. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/22046>

- Condori, Y., Quispe, C., y Pari, A. D. (2019). *Cultura Tributaria de los Comerciantes y sus Factores de recaudación del impuesto a la renta de tercera Categoría de la Provincia de Azángaro, período 2019*. Juliaca: Universidad Nestor Caceres Velasquez. Obtenido de <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/2078?show=full>
- Contreras , E. (2012). *El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica*. Colombia: Universidad Nacional de Clombia. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1657-62762013000200007&lng=e&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1657-62762013000200007&lng=e&nrm=iso&tlng=es)
- Cumpa, I., y Ordoñez, L. (2018). *Cultura tributaria y sus efectos financieros y tributarios en la empresa Importaciones Pegaso S.A.C. ene el año 2015*. Chiclayo: Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/1364>
- Díaz, J. C., Barbara, C., y Castillo, N. (2016). Cultura Tributaria. *Revista Publicando*, 3(9), 697-705. Obtenido de <https://bibliotecadigital.ccb.org.co/handle/11520/20219>
- Díez , D. (2011). *La planificación estratégica en espacios turísticos de interior: claves para el diseño y formulación de estrategias competitivas*. Alicante.: Universidad de Alicante. Obtenido de <https://investigacionesturisticas.ua.es/article/view/2011-n1-la-planificacion-estrategica-en-espacios-turisticos-de-interior-claves-para-el-diseno-y-formulacion-de-estrategias-competitivas>
- Dircetur. (2018). *Movimiento Turistico en Apurimac*. Abancay: MINCETUR. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/informes-publicaciones/1212811-reportes-de-turismo-reporte-regional-de-turismo-apurimac-2020>
- Dzul, M. (2020). *Sistema de universidad virtual*. Obtenido de Sistema de unversidad virtual: [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_merca\\_dotecnia/fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigacion/PRES38.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_merca_dotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf)

- Enciclopedia Económica. (2018). *Misión*. Recuperado el 06 de Octubre de 2021, de Misión: <https://enciclopediaeconomica.com/mision>.
- Faria, C. (2016). *Planificación estratégica del turismo en la re-activación de áreas rurales*: Universidad de Málaga. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=76905>
- Galindo, M. (2000). *Theory of public administration*. Mexico: Editorial Porrúa. <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12816/TEORIA%20DE%20LA%20ADMINISTRACION%20PUBLICA.pdf?sequence=1>
- Galtung, J. (2008). *Theory and methods of social research*. Buenos Aires: Eudeba. <http://catalogosuba.sisbi.uba.ar/vufind/Record/201603170442563191>
- Godínez, R., y Calderón, A. (2009). *Breve Diccionario de Turismo*. México: Editorial Umbral. <https://isbn.cloud/9786077703556/breve-diccionario-de-turismo/>
- Hernández, R. (2010). *Theory and methods of social research*. México: McGraw-Hill. [https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico : McGraw-Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Herrera, M. (2008). *Research methods: A dynamic and creative approach*. México: Esfinge. <https://www.worldcat.org/title/metodos-de-investigacion-1-un-enfoque-dinamico-y-creativo/oclc/137288336>
- Instituto Peruano de la Economía. (17 de Marzo de 2021). *Apurímac; impacto de la pandemia sobre el sector turismo*. Obtenido de Instituto Peruano de la Economía: <https://www.ipe.org.pe/portal/apurimac-impacto-de-la-pandemia-sobre-el-sector-turismo/>
- Thomson, R. (2017). Análisis estructural de las variables claves en la implementación del Plan Estratégico Institucional de la Universidad Autónoma de Nuevo León

- (UANL): un caso de buen gobierno universitario. *Revista Internacional de Ciencias e Investigación*, 4-16. <https://rediab.uanl.mx/Record/eprints-12387>
- Labrín, J. (2021). *Propuesta estratégica de planificación urbana para el desarrollo del turismo gastronómico en la ciudad de Catacaos en Piura, Perú, 2020*. Piura: Universidad Nacional de Piura. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2539>
- Luchena, G. (14 de Octubre de 2020). *La relacion juridica y tributariael hecho imponible*. Obtenido de Centro Cief: <https://www.uclm.es/-/media/Files/C01-Centros/cief/pdfs-publicaciones/06-La-relacin-jurdico-tributaria.ashx>
- Magazine. (12 de Setiembre de 2021). *Funciones y principios de la gestión del turismo*. Obtenido de Ceupe Magazine: <https://www.ceupe.com/blog/funciones-y-principios-de-la-gestion-del-turismo.html>
- Manente, M. (2008). *Gestión de destinos y antecedentes económicos: definición y supervisión de destinos turísticos locales*. España.: Centro de Estudios Turisticos. Obtenido de [https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/imported\\_images/30058/manente\\_sp.pdf](https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/imported_images/30058/manente_sp.pdf)
- Mendez, D. (15 de Octubre de 2019). *Numbea by fleebe*. Recuperado el 07 de Octubre de 2021, de Numbea by fleebe: <https://numdea.com/objetivos.html>
- Mendoza, E. C. (2018). *Gestión del turismo rural comunitario y la satisfacción del turista en la comunidad de Janac Chuquibamba distrito de Lamay provincia de Calca, 2018*. Lima: Universidad de San Martín de Porres. Obtenido de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4593>
- Mincetur. (9 de Mayo de 2014). *Ministerio de Comercio Exterior y Turismo*. Recuperado el 22 de Mayo de 2021, de Ministerio de Comercio Exterior y Turismo: [https://cooperacionsuiiza.pe/wp-content/uploads/2019/06/conceptos\\_basicos.pdf](https://cooperacionsuiiza.pe/wp-content/uploads/2019/06/conceptos_basicos.pdf)

- Münch , L. (2001). *Methods and techniques of investigation*. México: Trillas. Obtenido de <https://scienceonline.tki.org.nz/Teaching-science/Teaching-strategies/Types-of-investigation>
- Neira, J., y Tenelema, C. (2017). *Plan estratégico para la empresa Serviexpress dedicada al servicio técnico automotriz en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16835>
- Oliveira , R. (2002). *Teorías de la Administración*. International Thomson Editores, S.A. Obtenido de <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-1/MANUALES/II%20CICLO/INTRODUCCION%20A%20LA%20ADMINISTRACION.pdf>
- Pardinas, F. (2001). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*. Argentina: Siglo veintiuno. Obtenido de <https://sites.google.com/site/celaldmga/metodos-y-tecnicas-de-investigacion-en-las-ciencias-sociales#:~:text=La%20metodolog%C3%ADa%20en%20las%20ciencias,objetivo%20de%20obtener%20explicaciones%20veraces.&text=Hay%20dos%20m%C3%A9todos%20de%20recopilaci%C3%93n>
- Pearce, G. (2016). *Modelos de gestión de destinos: síntesis y evaluación. Estudios y perspectivas en turismo*. Argentina: Acta Ibero-Americana Fennica. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180743275001.pdf>
- Pearce, J., y Robinson, R. (2015). *strategic Management: Formulation, Implementation and Control*. Argentina: Aserprensa S.R.L. Editores. <https://contabilidad360.wordpress.com/tag/gerencia-estrategica/>
- Pérez , J., & Merino, M. (2008.). *Definicion.de: Definición de rendimiento*. Recuperado el 03 de Octubre de 2021, de Definicion.de: Definición de rendimiento: <https://definicion.de/rendimiento/>
- Poma , P. (2020). *La Planificación Estratégica como herramienta de gestión para el Posicionamiento en el Mercado del Resort 'De Sol a Sol' en el sector turístico hotelero de la ciudad de Huaquillas, año 2019*. Guayaquil: Universidad

Tecnológica Empresarial de Guayaquil. Obtenido de <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/handle/123456789/1216>

Priario, G. (2018). *Socialab*. Recuperado el 05 de Octubre de 2021, de Socialab: <https://comunidad.socialab.com/challenges/innovarparaviajar/idea/31927>

Quintana, L. (2007). *Métodos y técnicas de investigación*. México: McGrawHill. Obtenido de [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/111189/1/ReMedCom\\_12\\_01\\_09\\_e\\_sp.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/111189/1/ReMedCom_12_01_09_e_sp.pdf)

Rebollo , M. (2006). Atención y funciones ejecutivas. *Revista de Neurología*, 42. <https://www.neurologia.com/articulo/2005786>

Robbins, S., y Coulter, M. (2016). *Management 13 edición*. Pearson. <https://www.pearson.com/us/higher-education/product/Robbins-Management-13th-Edition/9780133910292.html>

Romero , V. (17 de Diciembre de 2021). *Informacion*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2021, de Informacion: <https://www.informacion.es/economia/2021/12/17/distrito-digital-apuesta-turismo-sostenible-60782630.html>

Ruiz, L., Camargo, D., y Muñoz, N. (2020). Relación entre responsabilidad social empresarial y rentabilidad: una revisión de literatura. *Encuentros*, 25. <http://ojs.uac.edu.co/index.php/encuentros/article/view/2406>

Saavedra, Marco. (2018) *La influencia del planeamiento estratégico como instrumento de gestión en el desarrollo turístico del distrito de Puno*: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8714>

Sabino, C. (1992). *The investigation process*. Caracas: Panapo. [http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso\\_investigacion.pdf](http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf)

Sánchez, H. Colqui, G. & Vásquez, L. (2019). *Planeamiento estratégico del sector turismo*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/14934>

- Sanchez, I. (2016). *Gestión de municipios turísticos como alternativa para el desarrollo del turismo sostenible en la Provincia de Puno 2015*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6314>
- Silva, M. (2015). PENTUR. *PENTUR*, 5. <https://www.mincetur.gob.pe/ministra-silva-actualizacion-del-pentur-apunta-a-la-consolidacion-del-turismo-con-inclusion-social-competitivo-y-sostenible-2/>
- Smartcity. (17 de Diciembre de 2021). *Smart Tourism*. Recuperado el 22 de Diciembre de 2021, de Smart Tourism: <https://www.esmartcity.es/2021/12/17/soluciones-sistem-apoyan-gestion-destinos-turisticos-inteligentes>
- Stoner, J., Feeman, E., y Gilbert, D. (2001). *Administration*. España: Archivo General de la Nación. [https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod\\_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf](https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf)
- Swisscontact. (2017). Conceptos básicos para la gestión de destinos turísticos. Destinos del Perú, iniciativa apoyada por la Cooperación Suiza - SECO, 7-9. Obtenido de [https://cooperacionsuiza.pe/wp-content/uploads/2019/06/conceptos\\_basicos.pdf](https://cooperacionsuiza.pe/wp-content/uploads/2019/06/conceptos_basicos.pdf)
- Tabares , y Miranda. (2015). *A humanistic approach to directive management in school educational organizations*. Bogotá: Editorial Ave Viajera. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v7n13/2007-7467-ride-7-13-00562.pdf>
- Tamayo, M. (2003). *The process of scientific investigation*. México: Editorial Limusa. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El\\_proceso\\_de\\_la\\_investigacion\\_cientifica\\_Mario\\_Tamayo.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigacion_cientifica_Mario_Tamayo.pdf)
- Turismo In. (12 de Diciembre de 2020). *Apurimac y sus destinos*. Obtenido de Prom Peru: <https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/ConociendoAITuristaQueVisita?region=Apur%C3%ADmac>

- Priario, G. (2018). *Socialab*. Recuperado el 05 de Octubre de 2021, de Socialab: <https://comunidad.socialab.com/challenges/innovarparaviajar/idea/31927>
- Trujillo, E. (05 de Septiembre de 2020). *Economipedia*. Recuperado el 13 de Octubre de 2021, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/resolucion.html>
- Velásquez, M., Campozano, P., Castillo, M. E., y Zambrano. (2017). Planificación estratégica de tecnologías de la información y comunicación. *Dominio de Ciencias*, 560 - 570. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/283>
- Victor, Z. (s.f.). *¿Qué es el MOF? Manual de Organización y Funciones*. Recuperado el 6 de Octubre de 2021, de *¿Qué es el MOF? Manual de Organización y Funciones*: <https://victorzegarra.net/2012/08/17/que-es-el-mof-manual-de-organizacion-y-funciones/>
- Weston, M. (2020). *Planificación estratégica en una era de incertidumbre: crear claridad en tiempos de incertidumbre*. Chile: Angeles de Papel Editores. <https://es.scribd.com/document/544665681/PLANEAMIENTO-ESTRATEGICO>

## **ANEXOS**

## Anexo N°01. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p><b>1. Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la planificación estratégica y la gestión del turismo en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Apurímac, 2021?</p> <p><b>2. Problemas específicos</b></p> <p>¿Cómo es la planificación estratégica en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Apurímac, 2021?</p> <p>¿Cómo es la gestión del turismo en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Apurímac, 2021?</p>	<p><b>1. Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre la planificación estratégica y la gestión del turismo en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Apurímac, 2021.</p> <p><b>2. Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar la planificación estratégica en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Apurímac, 2021.</p> <p>Determinar cómo es la gestión del turismo en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Apurímac, 2021.</p>	<p><b>1. Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación significativa entre la planificación estratégica y la gestión del turismo en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Apurímac, 2021.</p> <p><b>2. Hipótesis específicas</b></p> <p>La planificación estratégica en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Apurímac, 2021 es regular.</p> <p>La gestión del turismo en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Apurímac, 2021, es regular.</p>	<p><b>1. Enfoque de investigación</b> La presente investigación es de enfoque cuantitativo.</p> <p><b>2. Tipo de investigación</b> La presente investigación es de tipo básica.</p> <p><b>3. Nivel de investigación</b> La presente investigación es de nivel correlacional-descriptivo.</p> <p><b>4. Diseño de la investigación</b> La presente investigación es de diseño no experimental, transversal porque no manipula la variable.</p> <p><b>5. Unidad de investigación</b> La unidad de estudio es la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Apurímac.</p> <p><b>6. Población</b> P1: Los colaboradores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Apurímac, así como también los directivos de la misma.</p> <p><b>7. Muestra</b> M1: 11 colaboradores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Apurímac.</p> <p><b>8. Técnica de recolección de datos</b> Las técnicas utilizadas en la presente investigación es la encuesta.</p> <p><b>9. Instrumento de recolección de datos</b> El instrumento de recolección de información es el cuestionario.</p> <p><b>10. Validez y confiabilidad de instrumentos</b> El presente trabajo fue validado mediante el juicio de 03 expertos..</p> <p><b>11. Método de análisis de datos</b> El método utilizado en el presente estudio fue el analítico.</p>

## Anexo N°02. Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Planificación estratégica	La planificación estratégica es el proceso de alinear capacidades internas de una organización con las demandas externas de su entorno. Es necesaria para asignar recursos humanos y materiales que constituye la base para formular e implementar las estrategias que permitan a la organización (Barbosa, Castañeda, & Lombardo 2020)	Es la secuencia de procesos que se desarrolla de manera estratégica para Incrementar la competitividad de la Institución a través del análisis ambiental, formulación estratégica, implementación de la estrategia evaluación y control de los mismos.	<p>Análisis Ambiental</p> <p>Formulación estratégica</p> <p>Implementación de la estrategia</p> <p>Evaluación y control</p>	<p>Ambiente interno Ambiente externo</p> <p>Misión / Visión Objetivos Estrategias Políticas</p> <p>Procedimientos Atención</p> <p>Eficiencia Transparencia</p>	<p>1.- Muy malo</p> <p>2.- Malo</p> <p>3.- Regular</p> <p>4.- Bueno</p> <p>5.- Muy bueno</p>
Gestión del turismo	Analizar y diseñar planes y programas en empresas y organismos turísticos y de servicios, mediante la aplicación del proceso administrativo, para la toma de decisiones que le permitan optimizar el uso de los recursos en las empresas, son sentido de responsabilidad social.(Fernandez,2018)	La gestión del turismo es analizar y diseñar planes y programas en organismos turísticos y de servicios, mediante la aplicación del proceso administrativo, para la toma de decisiones que le permitan optimizar el uso de los recursos turísticos.(Fernandez,2018)	<p>Proceso administrativo.</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Optimización de recursos turísticos</p>	<p>Procesos MOF ROF</p> <p>Directivas Resoluciones</p> <p>Circuitos turísticos Proyectos turísticos Puesta en valor Promoción Inventario turístico</p>	<p>1.- Muy malo</p> <p>2.- Malo</p> <p>3.- Regular</p> <p>4.- Bueno</p> <p>5.- Muy bueno</p>

Anexo N°03. Instrumento de recolección de datos

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN DEL TURISMO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Análisis ambiental.</b>							
1	1) ¿Cómo califica usted el ambiente interno de la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
2	2) ¿Cómo califica usted el ambiente externo de la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
	<b>Dimensión 2: Formulación estratégica</b>							Ninguna
3	3) ¿Cómo califica usted la Misión de la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
4	4) ¿Cómo califica usted la visión de la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
5	5) ¿Cómo califica usted los objetivos institucionales de la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
6	6) ¿Cómo califica usted las estrategias aplicadas en la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna

7	7) ¿Cómo califica usted las políticas aplicadas en la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
<b>Dimensión 3: Implementación de la estrategia</b>								
8	8) ¿Cómo califica usted los procedimientos aplicados en la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
9	9) ¿Cómo califica usted la atención al ciudadano en la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
<b>Dimensión 4: Evaluación</b>								
10	10) ¿Cómo califica usted la eficiencia de trabajo de la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
11	11) ¿Cómo califica a usted la transparencia de la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Proceso administrativo</b>							
1	1) ¿Cómo califica usted la aplicación de procesos en la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
2	2) ¿Cómo califica usted el MOF de la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
3	3) ¿Cómo califica usted el ROF de la DIRCETUR Apurímac?							Ninguna
	<b>Dimensión 2: Toma de decisiones.</b>	X		X		X		
4	4) ¿Cómo califica usted las directivas emitidas por la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
5	5) ¿Cómo califica usted las resoluciones emitidas por la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
	<b>Dimensión 3: Optimización de recursos turísticos</b>	X		X		X		
6	6) ¿Cómo califica usted los circuitos promovidos por la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna

7	7) ¿Cómo califica usted los proyectos turísticos promovidos por la DIRCETUR Apurímac?							Ninguna
8	8) ¿Cómo califica usted la puesta en valor promovida por la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
9	9) ¿Cómo califica usted la promoción de atractivos turísticos por la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
10	10) ¿Cómo califica usted el inventario turístico elaborado por la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna el Instrumento puede aplicarse**

**Opinión de aplicabilidad:**            **Aplicable [ x ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Jose Luis Zarate Bujanda DNI: 43497310**

**Especialidad del validador: Mgt. En Administración con mención en gestión del Turismo**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Abancay 03 , de Octubre del**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN DEL TURISMO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Análisis ambiental.</b>							
1	1) ¿Cómo califica usted el ambiente interno de la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
2	2) ¿Cómo califica usted el ambiente externo de la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
	<b>Dimensión 2: Formulación estratégica</b>							Ninguna
3	3) ¿Cómo califica usted la Misión de la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
4	4) ¿Cómo califica usted la visión de la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
5	5) ¿Cómo califica usted los objetivos institucionales de la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
6	6) ¿Cómo califica usted las estrategias aplicadas en la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna

7	7) ¿Cómo califica usted las políticas aplicadas en la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
<b>Dimensión 3: Implementación de la estrategia</b>								
8	8) ¿Cómo califica usted los procedimientos aplicados en la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
9	9) ¿Cómo califica usted la atención al ciudadano en la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
<b>Dimensión 4: Evaluación</b>								
10	10) ¿Cómo califica usted la eficiencia de trabajo de la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
11	11) ¿Cómo califica usted la transparencia de la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Proceso administrativo</b>							
1	1) ¿Cómo califica usted la aplicación de procesos en la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
2	2) ¿Cómo califica usted el MOF de la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
3	3) ¿Cómo califica usted el ROF de la DIRCETUR Apurímac?							Ninguna
	<b>Dimensión 2: Toma de decisiones.</b>	X		X		X		
4	4) ¿Cómo califica usted las directivas emitidas por la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
5	5) ¿Cómo califica usted las resoluciones emitidas por la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
	<b>Dimensión 3: Optimización de recursos turísticos</b>	X		X		X		
6	6) ¿Cómo califica usted los circuitos promovidos por la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna

7	7) ¿Cómo califica usted los proyectos turísticos promovidos por la DIRCETUR Apurímac?							Ninguna
8	8) ¿Cómo califica usted la puesta en valor promovida por la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
9	9) ¿Cómo califica usted la promoción de atractivos turísticos por la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
10	10) ¿Cómo califica usted el inventario turístico elaborado por la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna el Instrumento puede aplicarse**

**Opinión de aplicabilidad:**                    **Aplicable [ x ]**                    **Aplicable después de corregir [ ]**                    **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Israel Jacob Mendoza Mejía                    DNI: 43806402**

**Especialidad del validador: Mgt. En Administración con mención en gestión del Turismo**

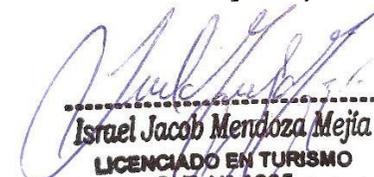
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Abancay 03 , de Octubre del**

  
 -----  
**Israel Jacob Mendoza Mejía**  
**LICENCIADO EN TURISMO**  
**CLT. N° 1865**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN DEL TURISMO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Análisis ambiental.</b>							
1	1) ¿Cómo califica usted el ambiente interno de la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
2	2) ¿Cómo califica usted el ambiente externo de la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
	<b>Dimensión 2: Formulación estratégica</b>							Ninguna
3	3) ¿Cómo califica usted la Misión de la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
4	4) ¿Cómo califica usted la visión de la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
5	5) ¿Cómo califica usted los objetivos institucionales de la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
6	6) ¿Cómo califica usted las estrategias aplicadas en la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna

7	7) ¿Cómo califica usted las políticas aplicadas en la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
<b>Dimensión 3: Implementación de la estrategia</b>								
8	8) ¿Cómo califica usted los procedimientos aplicados en la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
9	9) ¿Cómo califica usted la atención al ciudadano en la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
<b>Dimensión 4: Evaluación</b>								
10	10) ¿Cómo califica usted la eficiencia de trabajo de la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
11	11) ¿Cómo califica usted la transparencia de la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Proceso administrativo</b>							
1	1) ¿Cómo califica usted la aplicación de procesos en la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
2	2) ¿Cómo califica usted el MOF de la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
3	3) ¿Cómo califica usted el ROF de la DIRCETUR Apurímac?							Ninguna
	<b>Dimensión 2: Toma de decisiones.</b>	X		X		X		
4	4) ¿Cómo califica usted las directivas emitidas por la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
5	5) ¿Cómo califica usted las resoluciones emitidas por la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna
	<b>Dimensión 3: Optimización de recursos turísticos</b>	X		X		X		
6	6) ¿Cómo califica usted los circuitos promovidos por la DIRCETUR Apurímac?	X		X		X		Ninguna



## Anexo N°04. Guía de entrevista

### CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN DEL TURISMO

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Br. Marcia Sofía Ruiz Caro Serrano, con Nro. DNI 46504658, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: “Planificación estratégica y gestión del turismo en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Apurímac, 2021”, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

**Instrucciones:** Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

#### Variable 1: Gestión del servicio.

##### Escala auto valorativo

Muy bueno	(MB)	= 5
Bueno	(B)	= 4
Regular	(R)	= 3
Malo	(M)	= 2
Muy malo	(MM)	= 1

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
V1. Planificación estratégico	MM	M	R	B	MB
Dimensión 1: Análisis ambiental.					
1) ¿Cómo califica usted el ambiente interno de la Dircetur Apurímac?					
2) ¿Cómo califica usted el ambiente externo de la Dircetur Apurímac?					
Dimensión 2: Formulación estratégica					
3) ¿Cómo califica usted la Misión de la Dircetur Apurímac?					
4) ¿Cómo califica usted la visión de la Dircetur Apurímac?					
5) ¿Cómo califica usted los objetivos institucionales de la Dircetur Apurímac?					
6) ¿Cómo califica usted las estrategias aplicadas en la Dircetur Apurímac?					
7) ¿Cómo califica usted las políticas aplicadas en la Dircetur Apurímac?					
Dimensión 3: Implementación de la estrategia					
8) ¿Cómo califica usted los procedimientos aplicados en la Dircetur Apurímac?					
9) ¿Cómo califica usted la atención al ciudadano en la Dircetur Apurímac?					
Dimensión 4: Evaluación					
10) ¿Cómo califica usted la eficiencia de trabajo de la Dircetur Apurímac?					
11) ¿Cómo califica usted la transparencia de la Dircetur Apurímac?					
V1. Gestión del turismo					

Dimensión 1: Proceso administrativo					
1) ¿Cómo califica usted la aplicación de procesos en la Dircetur Apurímac?					
2) ¿Cómo califica usted el MOF de la Dircetur Apurímac?					
3) ¿Cómo califica usted el ROF de la DIRCETUR Apurímac?					
Dimensión 2: Toma de decisiones.					
4) ¿Cómo califica usted las directivas emitidas por la Dircetur Apurímac?					
5) ¿Cómo califica usted las resoluciones emitidas por la Dircetur Apurímac?					
Dimensión 3: Optimización de recursos turísticos					
6) ¿Cómo califica usted los circuitos promovidos por la Dircetur Apurímac?					
7) ¿Cómo califica usted los proyectos turísticos promovidos por la Dircetur Apurímac?					
8) ¿Cómo califica usted la puesta en valor promovida por la Dircetur Apurímac?					
9) ¿Cómo califica usted la promoción de atractivos turísticos por la Dircetur Apurímac?					
10) ¿Cómo califica usted el inventario turístico elaborado por la Dircetur Apurímac?					

**Muchas gracias**

## Anexo N°06. Solicitud de información.

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

 **POS GRADO**

*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

Lima, 04 de noviembre de 2021

**Carta P. 766-2021-UCV-EPG-SP**

Econ.  
ROSA BEJAR JIMENEZ  
Directora regional  
DIRECCION REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO APURIMAC



De mi mayor consideración:

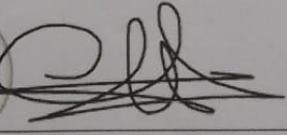
Es grato dirigirme a usted, para presentar a **RUIZ CARO SERRANO, MARCIA SOFIA**; identificado(a) con DNI/CE N° 46504658 y código de matrícula N° 7002551438; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN DEL TURISMO EN LA DIRCETUR APURÍMAC, PERIODO 2021.**

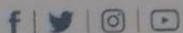
En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

  
  
**Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.

  
[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

**Anexo N°07. Carta de aceptación de la Dircetur Apurímac.**

	<b>GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC</b> DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO APURÍMAC <i>"Año del Bicentenario del Perú 200 años de Independencia"</i>	<b>Dir cetur</b> DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO APURÍMAC
Abancay, 12 de noviembre del 2021.		
<b><u>CARTA N°019-2021-GR. APURIMAC/GRDE/DIRCETUR-DR.</u></b>		
<p>Ruth Angélica Chicana Becerra <b>Coordinadora General de Programas de Postgrado Semipresenciales</b> <b>Universidad Cesar Vallejo</b></p>		
<p><b><u>ABANCAY. -</u></b></p>		
<p><b>ASUNTO:</b> Se acepta realizar encuesta para desarrollar trabajo de investigación.</p> <p><b>REF :</b> Carta P.766-2021-UCV-EPG-SP</p> <p>*****</p>		
<p>Es grato dirigirme a usted, a fin de saludarla cordialmente y al mismo tiempo manifestarle que, la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Apurímac, mediante el documento de referencia Carta P.766-2021-UCV-EPG-SP solicitan que la estudiante RUIZ CARO SERRANO, MARCIA SOFIA pueda tener acceso al personal que labora en esta institución para realizar encuestas en marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de Maestro donde desarrolla el trabajo de investigación (tesis) titulado <b>PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA Y GESTIÓN DEL TURISMO EN LA DIRECETUR APURIMAC, PERIODO 2021</b>, en tal sentido se acepta dicha petición para realizar las encuestas el día lunes 15 de noviembre del presente año a las 12:00 hrs.</p>		
<p>Sin otro particular, renuevo a usted las muestras de mi distinguida consideración y deferencia personal.</p>		
Atentamente,		
 <i>Rosa O. Béjar Jiménez</i> ----- <b>Bea. Rosa O. Béjar Jiménez</b> DIRECTORA (e)		
<p>C.c. Archivo LPP/D.R. (e)</p>		
<p>Av. Arenas N° 121, Interior – 1er Piso Abancay Telefax 083-321664 <a href="mailto:informe@dirceturapurimac.gob.pe">informe@dirceturapurimac.gob.pe</a> <a href="http://www.dirceturapurimac.gob.pe">www.dirceturapurimac.gob.pe</a></p>		

**Anexo N°08. Evidencias fotográficas**



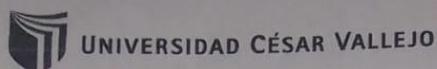
Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la Dircetur Apurímac.

**Anexo N°09. Base de datos**

		BASE DE DATOS											
		<b>Cuestionario sobre la planificación estrategica</b>											
		Muestra	Items										
(MB)	5		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
(B)	4	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1
(R)	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
(M)	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
(MM)	1	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
		5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2
		6	2	2	3	3	2	3	1	2	2	2	1
		7	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
		8	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2
		9	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
		10	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
		11	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4

		BASE DE DATOS											
		<b>Cuestionario sobre la Gestion del Turismo</b>											
		Muestra	Items										
(MB)	5		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
(B)	4	1	2	3	1	2	2	1	1	1	1	2	
(R)	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
(M)	2	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	
(MM)	1	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
		5	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	
		6	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	
		7	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
		8	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	
		9	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
		10	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	
		11	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	

**ANEXO N° 10:** Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de la investigación.



**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20527141762
DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO - APURÍMAC	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Ing. WILBER ORAICA MORMONTOY	DNI: 31042579

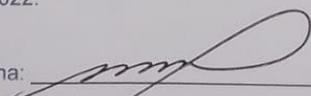
Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN DEL TURISMO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO DE APURÍMAC, 2021.	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
MARCIA SOFIA RUIZ CARO SERRANO	46504658

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Abancay, 07 de marzo de 2022:

Firma:   
(Titular o Representante legal de la Institución)

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.