



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Planeamiento estratégico y su relación con el desarrollo del turismo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2018”.

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

AUTORA

Br. Dany Mego Pezo

ASESOR

Mg. Kieffer Segundo Bazán Vargas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Políticas Públicas

TARAPOTO – PERÚ

2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Ciudad de Tarapoto; a los doce días del mes de agosto del año dos mil dieciocho, siendo las 9:00 AM, en mérito de la **Resolución Directoral Académico N°315-2018/DPG-UCV-FT**.

Se procedió a recibir la Sustentación de la Tesis Titulada "**Planeamiento Estratégico y su Relación con el Desarrollo del Turismo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2018**", MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA PROMOCIÓN 2017-01 TARAPOTO, presentado por la bachiller **Mego Pezo Dany**; ante el Jurado evaluador conformado por los siguientes Docentes:

Presidente	Mg. Keller Sánchez Dávila
Secretario	MBA. Enrique Rengifo López
Vocal	Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas formuladas por los miembros del Jurado, se tomó la decisión de Aprobación por mayoría (1.5) la Sustentación de la Tesis. Siendo las 9:50 AM se dio por concluido el presente acto firmado:


PRESIDENTE
Mg. Keller Sánchez Dávila


SECRETARIO
MBA. Enrique Rengifo López


VOCAL
Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas

DEDICATORIA

A mí querida madre por su apoyo y ejemplo de mujer, y madre.

A mi hija por ser mi motivo e inspiración de seguir mejorando como persona y profesional.

Dany.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Universidad César Vallejo por brindarnos la oportunidad de graduarme como maestra en gestión pública.

Con gratitud y reconocimiento a mi asesor, Mg. Kieffer Segundo Bazán Vargas por su dedicación y acompañamiento a la presente tesis.

A la Municipalidad Provincial de Moyobamba, por brindarlas facilidades para el desarrollo de la presente investigación.

Dany.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Dany Mego Pezo, estudiante del Programa de Gestión Pública, llevado a cabo en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 47308828, con la tesis titulada: "Planeamiento estratégico y su relación con el desarrollo del turismo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2018".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 01 de julio del 2018



Br. Dany Mego Pezo

DNI N° 47308828

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: “Planeamiento estratégico y su relación con el desarrollo del turismo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2018”, con el objetivo de determinar la relación entre el planeamiento estratégico y el desarrollo del turismo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2018, es significativa, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública.

En el capítulo I, se presenta los estudios previos relacionados a las variables de estudio, tanto del ámbito internacional, nacional como local; asimismo el marco referencial relacionado al tema en estudio, el planteamiento y formulación del problema, la justificación, hipótesis y objetivos. El capítulo II, está relacionado al método de la investigación, que incluye el tipo de estudio, diseño de investigación, las variables y operacionalización de las variables; la población y muestra; las técnicas e instrumentos de recolección de datos; métodos de análisis de datos y aspectos éticos. En el capítulo III, se presentan el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos y el procesamiento estadístico que nos permitió concluir el nivel de asociación entre variables.

En el capítulo IV, se analizan los resultados obtenidos contrastando con el marco teórico y los trabajos previos de las variables en estudio; en el capítulo V se consideran las conclusiones según los objetivos planteados y en el capítulo VI se describen las recomendaciones de acuerdo a las conclusiones alcanzadas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

Índice

Acta de sustentación de tesis	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice general	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	44
1.5. Justificación del estudio	44
1.6. Hipótesis	45
1.7. Objetivos	46
II. MÉTODO	47
2.1. Tipo de investigación	47
2.2. Diseño de investigación	47

2.3.	Variables, operacionalización	48
2.4.	Población y muestra	51
2.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	52
2.6.	Método de análisis de datos	54
2.7.	Aspectos éticos	55
III.	RESULTADOS	56
IV.	DISCUSIÓN	59
V.	CONCLUSIONES	61
VI.	RECOMENDACIONES	62
VII.	REFERENCIAS	63
ANEXOS		
	Matriz de consistencia	
	Instrumentos de recolección de datos	
	Validación de instrumentos	
	Índice de confiabilidad	
	Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.	
	Autorización para la publicación electrónica de las tesis	
	Informe de originalidad	
	Acta de aprobación de originalidad	
	Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación	

Índice de tablas

Tabla 1	Nivel de planeamiento estratégico	60
Tabla 2	Grado de desarrollo del turismo	61
Tabla 3	Correlación de las variables planeamiento estratégico y el desarrollo del turismo	62

Índice de gráficos

Gráfico 1	Nivel de planeamiento estratégico en la Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2018	60
Gráfico 2	Grado de desarrollo del turismo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2018	61

RESUMEN

La presente investigación titulada “Planeamiento estratégico y su relación con el desarrollo del turismo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2018”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la planificación estratégica con el desarrollo del turismo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2018. El estudio planteo como hipótesis que existe relación significativa entre la planificación estratégica con el desarrollo del turismo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2018. El tipo de estudio fue no experimental, con un diseño descriptivo correlacional. La muestra del estudio estuvo conformada por 70 trabajadores que laboran en la gerencia planificación y gerencia de turismo de la Municipalidad Provincial de Moyobamba. El instrumento empleado fue cuestionarios para medir las variables en estudio. Los resultados encontrados fueron: El nivel de planeamiento estratégico se está desarrollando en un 51.4% de manera “Deficiente”, 40% “regular” y 8.6% de manera “óptimo”. El grado de desarrollo del turismo de acuerdo al instrumento aplicado a la muestra de investigación, evidencia que se encuentra en un grado “bajo” con un 70%. El 24.3% manifestó que se encuentra en un grado “alto” y 5.7% lo definió que se encuentra en un grado “mediano” con 4 encuestados. El estudio concluye que existe correlación positiva moderada entre la planificación estratégica y el desarrollo de turismo con una correlación de 0,731. Asimismo, mismo muestra un valor “p” (0,000) es menor a 0.05, mostrando que existe relación entre las variables.

Palabras claves: Planificación estratégica y desarrollo del turismo.

ABSTRACT

This research entitled "Strategic planning and its relationship with the development of tourism in the Provincial Municipality of Moyobamba - 2018", aimed to determine the relationship between strategic planning and the development of tourism in the Provincial Municipality of Moyobamba - 2018. This study hypothesized that there is a significant relationship between strategic planning and the development of tourism in the Provincial Municipality of Moyobamba - 2018. The type of study was non-experimental, with a descriptive correlational design. The sample of the study consisted of 70 workers who work in the management planning and tourism management of the Provincial Municipality of Moyobamba. The instrument used was questionnaires to measure the variables under study. The results found were: The level of strategic planning is being developed in 51.4% in a "Deficient" way, 40% "regular" and 8.6% in an "optimal" way. The degree of development of tourism according to the instrument applied to the research sample, evidence that is in a "low" degree with 70%. 24.3% said they were in a "high" grade and 5.7% said they were in a "medium" grade with 4 respondents. The study concludes that there is a moderate positive correlation between strategic planning and tourism development with a correlation of 0.731. Also, it shows a "p" value (0.000) is less than 0.05, showing that there is a relationship between the variables.

Key words: Strategic planning and tourism development.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El problema de la planificación estratégica presenta problemas de bajo nivel de competitividad institucional, expresado en la falta de eficiencia, economía, efectividad, deficiencia de los procedimientos operativos, administrativos, contables y control interno, que no facilitan el logro de las metas y objetivos y conllevan a la aplicación desarticulada de políticas, estrategias, procesos y procedimientos que no facilitan la competitividad, ejecución deficiente del diagnóstico institucional dentro del marco de la planeación estratégica, que permita visualizar claramente cuáles son las fortalezas y debilidades, así como las oportunidades y amenazas que tiene la institución; falta de un seguimiento continuado, preciso y eficiente de la información necesaria que permita no dejar de lado nunca las perspectivas a mediano y largo plazo para saber si se están cumpliendo las metas, objetivos, misión y visión institucional. (Toledo, R, 2011).

La planificación turística constituye un requerimiento fundamental en el desarrollo de la actividad turística puesto que garantiza, por una parte, la correcta integración del turismo en la economía, la sociedad, la cultura y el medio ambiente locales; y, por otro lado, la adecuada satisfacción de la demanda turística, elemento indispensable para la viabilidad y posibilidad económica de los proyectos turísticos de competencia creciente. Hoy en día persisten turistas insatisfechos, deficiente planificación para generar la actividad turística.

El turismo también está en aumento sostenido desde hace más de una década, presentándose como un sector potencialmente productivo para la captación de divisas extranjeras, así como también para la generación de empleo. Sin embargo, actualmente se muestra como una actividad económica desarticulada, no integrada. (Sistema Nacional de Inversión Pública - SNIP, 2013).

El turismo crece, aunque con cierta desaceleración en los últimos años debido a ineficiencias en la promoción e inactividad en el desarrollo de productos turísticos, llegando alrededor del 7%, aun sin mucho esfuerzo. El Plan Estratégico preparado para el Sector Turismo, encontramos que el Perú, reconocido alrededor del globo por Machu Picchu (una de las 7 Maravillas del Mundo) y por su gastronomía (Capital Gastronómica del Mundo), tiene múltiples recursos turísticos inimitables, sin haber logrado convertirse en líder receptor de turistas internacionales ni en la captación de sus divisas, siendo desplazado por países vecinos como Colombia y Chile. El análisis del sector muestra una completa desarticulación de la gestión del turismo en el país, un manejo inadecuado de recursos turísticos que no han sido puestos en valor y una deficiente infraestructura de transporte y servicios básicos que podrían hacer que el sector colapse en pocos años. El análisis FODA realizado ha permitido proponer estrategias enfocadas a mejorar la gestión del sector teniendo presente los intereses de cuatro stakeholders: el Estado, la empresa privada, la población y el turista. En este sentido, se han propuesto objetivos a fin de duplicar el número de turistas extranjeros en cinco años, sobre la base de alternativas de modernización de la gestión del Estado mediante el uso de una organización de vanguardia, que permita lograr objetivos mediante el empoderamiento de órganos transversales con gestión matricial sobre las estructuras sectoriales del gobierno. (Barreto, N., y Collantes, O., et al. 2017).

A nivel de la región y en la misma localidad no se evidencia información bibliográfica relacionada al tema, pero se puede describir lo siguiente: Actualmente se viene evidenciando un incremento del turismo receptivo en la provincia de Moyobamba, este crecimiento no va acompañado de una buena infraestructura turística porque el único con se cuenta son los Baños Termales que muchas veces experimenta insatisfacción por parte de los turistas sobre la infraestructura de servicios de alimentación con que cuenta. Asimismo, se evidencia la carencia de información en relación a los sitios turísticos con que cuenta la provincia, ni mucho menos información publicitaria de los mismos. La planificación municipal para hacer sostenible este importante recurso

generador de economía es deficiente. Uno de los más visibles es el servicio de serenazgo con un mal servicio que presta a los turistas.

1.2. Trabajos previos

Internacional

Aguirre de León, H. L. (2014). Tesis: “*Planeación estratégica y productividad laboral. (Estudio realizado en hotel del Campo, Quetzaltenango). Tesis Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango*”. (Tesis de pregrado). Objetivo: Determinar la influencia de la planeación estratégica en la productividad laboral de los colaboradores del Hotel del Campo ubicado en la ciudad de Quetzaltenango. Tipo de investigación: descriptiva. Población y muestra: fue conformado por 40 colaboradores entre propietarios, personal administrativo y operativo que comprende 100% de la población; están comprendidos entre las edades de 18 y 54 años de edad, de los cuales son hombres y mujeres, casados y solteros, que en su mayoría profesan la religión católica y evangélica. El recojo de la información se dio mediante: encuesta y cuestionario. Resultados: El 55% de los colaboradores considera que es de vital valor el alcance de los objetivos empresariales son vitales para el desarrollo y crecimiento de la empresa. El 63% de los colaboradores están muy de acuerdo en que las estrategias a implementar deben ser supervisadas y monitorizadas. El 54% de los colaboradores del Hotel del Campo desconocen la planeación estratégica y el 90% aunque no la conocen si son productivos. Conclusiones: Los colaboradores del Hotel del Campo, no tienen conocimiento de la existencia de la planeación estratégica. Se comprobó que el personal administrativo y operativo, si son productivos en las diferentes áreas de trabajo lo que genera motivación en los colaboradores, no así en el conocimiento que se debe tener acerca planeación estratégica para desarrollar a cabalidad sus funciones laborales.

Villa, D. M. (2016). Tesis “*Diseño de plan estratégico para promocionar el turismo en la provincia de Chimborazo. Tesis de maestría. Universidad de Guayaquil*”. (Tesis de maestría). El objetivo del estudio es Planeación

Estratégica diseño de un Plan Estratégico para promocionar turismo en la Provincia de Chimborazo, que permita impulso económico, social y cultural. Perspectiva a mediano plazo es respuesta a pregunta ¿Cómo contribuir a la Planificación Estratégica de la Provincia de Chimborazo a través de un plan de publicidad, identificado en el mejoramiento del Sector turístico? el Planeamiento Estratégico es un proceso dinámico flexible que permita modificaciones en los planes, a fin de responder a las cambiantes circunstancias. Desde el punto de vista de turismo planeamiento estratégico es importante porque se sustenta en la visión que busca el país en consolidar turismo como una herramienta eficaz para desarrollo y rentabilidad social que genera oportunidades empleo y mejorando la calidad de vida de la población de Chimborazo. El método utilizado fue de observación permite observar las causas y efectos del problema y llegar a una conclusión, las técnicas empleadas dirigidas a prestadores de servicios y turistas. Resultados: Se evidencia la importancia de la planificación estratégica de turismo a través de las comunidades, mediante un proceso sistemático para la evolución del turismo comunitario y un futuro comprometido con los participantes de la empresa comunitaria y con la demanda al brindar un servicio de calidad. La fase de ejecución está centrada en la Normativa Turística, Diseño de Productos Turísticos e Imagen Turística.

Naranjo, M. R. (2013). Tesis: *“Planificación estratégica y su influencia en la operación de la agencia de viajes high andes del Cantòn Latacunga provincia de Cotopaxi”*. (Tesis de pregrado). Objetivo: Determinar la planificación estratégica que influye en la operación de la Agencia de viajes High Andes Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi Julio diciembre 2012. Tipo de investigación: Aplicada. Población: Se tomó los datos de 155 clientes, que hicieron uso operativo de la agencia a esto. Muestra: 110 clientes. Se aplicó instrumentos de recolección de datos. Resultados: De las 110 personas a las que se encuestó el 91% indican que no están satisfechos con el servicio que recibieron, el otro 9% manifiesta que está satisfecho con el servicio recibido. De las 110 personas encuestadas un 43% es decir 47 personas se manifestaron que se debe mejorar la operatividad de la agencia,

por otra parte, el 25% personas que quiere decir 28 no se inclina a ninguna respuesta. Delas 110 personas encuestadas un 91% personas manifiesto que le guía está preparado para cualquier eventualidad en su expedición, mientras que el 7% manifiesta que no está preparado, y por otra parte el 2% no responde. Conclusiones: La agencia ha decidido adoptar en su gestión un plan estratégico la cual busca competir con eficiencia en su ramo. Este proyecto permitirá que la agencia tome parte activa en lugar de reactiva, en la configuración de su futuro y así estar preparados para enfrentar el entorno de exigencias que tiene el ambiente de negocio en la actualidad.

Nacional

Rosas, N. (2016). *Tesis: "Planeamiento estratégico y su repercusión en la gestión empresarial del sector turismo de la región Puno, 2015 -2016"*. (Tesis de maestría). Objetivo: Explicar la repercusión del planeamiento estratégico en la gestión empresarial del sector turismo de la región de Puno, durante el año 2015-2016. La investigación pertenece al tipo de investigación explicativa, diseño no experimental. Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia que fueron 100 empresas del sector turismo, como instrumento, un cuestionario con 40 preguntas para el planeamiento estratégico y otro de 20 preguntas para la gestión empresarial. Los resultados, muestran que, el nivel de planeamiento estratégico existe un 44% en un nivel regular, un 29% de nivel no óptimo y un 27% presenta un nivel óptimo. En la gestión empresarial se afirma, que el 46% tuvieron un nivel regular, un 43% de nivel bueno, 11% presenta un nivel deficiente. En la dimensión de conocimiento, el 54% tuvo un nivel regular, un 35% un nivel no óptimo, un 11% un nivel óptimo. En la dimensión de participación, el 49% un nivel óptimo, 37% tuvieron un nivel regular, el 14% tuvo nivel no óptimo. En la dimensión evaluación, se evidencia que, el 73% tuvieron un nivel no óptimo, un 25% de empresas del sector turismo presentaron un nivel regular, un 2% presenta un nivel óptimo. Conclusión: Existe una correlación directa y significativa ($r = .220$) entre el planeamiento estratégico y la gestión empresarial. En la dimensión conocimiento y la gestión empresarial ($r = .358$). En la dimensión participación y la gestión empresarial ($r = .466$). El

planeamiento estratégico en la dimensión evaluación y la gestión empresarial (r=.227).

Bringas, H. E., y Olazabal, P.A. (2015). Tesis: “*Plan estratégico para mejorar la competitividad del instituto superior Leonardo Da Vinci en el distrito de Trujillo 2014*”. (Tesis de pregrado). Objetivo: conocer la influencia que tiene el Plan Estratégico para mejorar la competitividad del Instituto Superior Leonardo Da Vinci en el distrito de Trujillo. Tipo de investigación: De campo de nivel descriptivo con dos variables, la población estuvo representada por los alumnos del instituto (1270 personas), personal administrativo (60 personas), 108 docentes, un director general y un director ejecutivo. En la muestra se consideró a 295 alumnos, 30 personas del área administrativa y 54 docentes. Se utilizó los siguientes métodos: método analítico, deductivo, inductivo y el estadístico; y, por último, la recolección de datos se hizo a través de técnicas cuantitativas (encuesta), la cual se realizó a los alumnos, docentes y personal administrativo del Instituto, cada ítem con alternativas de respuesta. Los resultados fueron presentados en cuadros estadísticos con números absolutos y porcentuales, los cuales aportaron distintas conclusiones entre las que destacan: que la elaboración y ejecución de un plan estratégico influye de manera positiva en mejorar la competitividad del Instituto, determinando por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlo, también se concluyó a través de la matriz FODA que el Instituto cuenta con una buena imagen dentro de su público objetivo, ya que este lo considera que si cumple con lo prometido, que es trabajar en corto tiempo. Considerado como una entidad educativa competitiva por su calidad educativa y plan estratégico.

Espinoza, J. (2013). En su tesis titulado “*Planeamiento estratégico como instrumento de gestión para el desarrollo de las empresas de seguridad y vigilancia privada de Lima Metropolitana*”. (tesis de maestría). Objetivo: determinar que el plan estratégico basado en un modelo de excelencia del premio nacional a la calidad del Perú permite el alineamiento de la organización contribuyendo a mejorar la gestión y desarrollo de las empresas

de Seguridad y Vigilancia Privada de Lima Metropolitana. Tipo de investigación: El tipo de estudio es descriptivo y aplicativo. Instrumentos utilizados: Entrevistas y encuestas. Población: La población de estudio para el presente trabajo de investigación comprende a 232 empresas de seguridad y vigilancia privada ubicadas en Lima Metropolitana, conformado por pequeñas, medianas y grandes empresas. Muestra: 83 agencias bancarias de 628 agencias y 3 empresas grandes. Resultados: Según el resultado de la encuesta en cuanto al grado de satisfacción general con el servicio de seguridad y vigilancia privada en las agencias bancarias, el 3% están completamente satisfecho, 66% satisfechos y el 31% insatisfecho, lo que es comprobado con la fundamentación estadística. Conclusión: Se muestra que la aplicación del plan estratégico influye de forma positiva en la rentabilidad de la empresa y en la satisfacción de los clientes de las unidades de investigación, que puede ser aplicado en las diferentes empresas del sector de seguridad y vigilancia privada Lima Metropolitana.

Regional y local

Ruíz, H. K. (2016). Tesis: *“Planificación Estratégica y Eficacia en Empresas Operadoras Turísticas del Distrito de Tarapoto, 2016”*. (Tesis de maestría). Objetivo: establecer la relación entre planificación estratégica y eficacia en empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto, 2016. La investigación fue de tipo descriptiva correlacional, y tuvo como población a las 18 empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto, 2016. Muestra: 100% de la población. Se utilizaron las técnicas de análisis documental y encuesta. Los datos fueron procesados utilizando tanto la estadística descriptiva como la inferencial a través de correlaciones estadísticas específicamente el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados de la investigación evidenciaron que en general, que las empresas operadoras turísticas no utilizan las herramientas de la planificación estratégica en el marco del programa, siendo en algunos casos que trabajan con proyecciones mensuales en algunas empresas de las dieciocho que forman parte de la investigación, por ende, el indicador de eficacia que reportaron las empresas investigadas fueron bajas. La conclusión principal es que se empresas no

presentan con una buena ejecución financiera y administrativa, es necesario apoyar y dar soporte administrativo para mejorar este desempeño por lo que se recomienda ampliar las actividades y brindar asistencia en la ejecución de actividades para el cumplimiento de metas y objetivos.

Flores, R. (2012). Tesis: “*Servicio de guiado en el Área de Conservación Regional Cordillera Escalera en los dos sitios turísticos: Cataratas de Ahuashiyacu y Ruta Turística Alto Shilcayo en el año del 2012*”. (Tesis de pregrado). El objetivo general de esta investigación fue conocer, analizar y evaluar el servicio de guiado que se brinda en los 02 sitios turísticos: Cataratas de Ahuashiyacu y en la Ruta Turística del Alto Shilcayo, contando con un tipo de investigación no experimental, la población está conformada por los guías y turistas que visitan estas zonas y la muestra consta de 31 guías y 380 turistas, para el recojo de información se utilizaron encuestas, cuestionarios, entrevistas, de esta información se obtuvieron los siguientes resultados del total de los turistas encuestados el 51% cree que un aspecto importante que debe de tener un guía es la empatía seguido por la forma de vestir con un 24%, con respecto al grado de satisfacción de los turistas un 63% manifiesta sentirse satisfecho, un 35% se siente muy satisfecho y solo un 2% dice sentirse insatisfecho, en cuanto a la los lugares que más gusta a los turistas un 76% hace mención a las cataratas, un 15% menciona a los cuentos mitos y leyendas y solo un 9% gusta de la naturaleza, la investigación concluye que un guía u orientador turístico debe conocer sus recursos y a atractivos turísticos a detalle, es decir debe saber del folklore de su pueblo como de cuentos mitos y leyendas; Además debe ser amable tolerante cordial y jovial, es decir no debe aburrir. Si es posible debe especializarse y conocer mucho sobre la naturaleza que es su campo de desenvolvimiento y su herramienta de trabajo.

Gómez, J. F. (2017). Tesis: “*El turismo de naturaleza como oferta turística innovadora en el contexto del desarrollo sostenible en la región San Martín*”. (Tesis de doctorado). Objetivo: Identificar si la oferta turística de naturaleza en la región San Martín, provincia de Tarapoto, es innovadora en el contexto

del desarrollo sostenible que explique la causa de su insuficiente desarrollo. El diseño empleado fue descriptivo correlacional transversal no experimental. Población: 2800 empleados de las empresas turísticas. Muestra: 1288. Instrumento: La recolección de datos se realizó a través de encuestas y entrevistas. Resultados: El 97% de los encuestados afirmó conocer el término Sostenibilidad. El 43% de los encuestados, describió las instalaciones del establecimiento de hospedaje donde labora como modernas, el 29% como rústicas y nadie (0%) mencionó amplias áreas verdes como característica del establecimiento de hospedaje. El 57% de los encuestados afirmó que el establecimiento de hospedaje donde trabaja sabe que sus proveedores tienen una práctica sostenible. El 32% dijo no tener esta información. El 49% de los encuestados coincide en que falta inversión, promoción, infraestructura y personal capacitado para incrementar la llegada de turistas extranjeros a la región. El 46% de los encuestados afirmó que a su región le falta inversión, promoción, infraestructura y personal capacitado para incrementar la llegada de turistas extranjeros. Conclusión: La provincia de Tarapoto, región San Martín, no está aún preparada para atender una demanda de turismo receptivo.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Planificación Estratégica

Definición

Planificación Estratégica, PE, es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al que hacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen. (Armijo, M. 2009, p.5).

Planificación Estratégica consiste en un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario, cuya característica principal es el establecimiento de los cursos de acción (estrategias)

para alcanzar dichos objetivos. Desde esta perspectiva la PE es una herramienta clave para la toma de decisiones de las instituciones públicas. A partir de un diagnóstico de la situación actual (a través del análisis de brechas institucionales), la Planificación Estratégica establece cuales son las acciones que se tomarán para llegar a un “futuro deseado”, el cual puede estar referido al mediano o largo plazo. La definición de los Objetivos Estratégicos, los indicadores y las metas, permiten establecer el marco para la elaboración de la Programación Anual Operativa que es la base para la formulación del proyecto de presupuesto. (Armijo, M. 2009, p.5, 6).

El uso de la Planificación Estratégica en el ámbito público se concibe como una herramienta imprescindible para la identificación de prioridades y asignación de recursos en un contexto de cambios y altas exigencias por avanzar hacia una gestión comprometida con los resultados.

Las características centrales de la gestión orientada a resultados son:

Identificación de objetivos, indicadores y metas que permitan evaluar los resultados, generalmente a través del desarrollo de procesos planificación estratégica como herramienta para alinear las prioridades a los recursos y establecer la base para el control y evaluación de las metas.

Identificación de niveles concretos de responsables del logro de las metas.

Establecimiento de sistemas de control de gestión internos donde quedan definidas las responsabilidades por el cumplimiento de las metas en toda la organización, así como también los procesos de retroalimentación para la toma de decisiones.

Vinculación del presupuesto institucional a cumplimiento de objetivos.

Determinación de incentivos, flexibilidad y autonomía en la gestión de acuerdo a compromisos de desempeño.

La planificación Estratégica es un proceso que antecede al control de gestión, el cual permite hacer el seguimiento de los objetivos establecidos para el cumplimiento de la misión. (Armijo, M. 2009, p.7).

Beneficios de la planificación Estratégica

El principal beneficio que se espera cuando la planificación Estratégica se realiza en forma exitosa es “Lograr una ventaja competitiva sostenible en el largo plazo”. También se pueden obtener muchos beneficios internos como:

Mejorar sensiblemente la capacidad analítica de los ejecutivos de la empresa.

Ayudar a conocer mejor las alternativas existentes y sus riesgos.

Facilitar la evaluación del desempeño de la empresa y de los ejecutivos en general.

Ayudar a tomar mejores decisiones sobre el futuro de la empresa.

Facilitar la identificación de asuntos claves y sus prioridades.

Ayudar a concentrar los recursos en las actividades más rentables.

Mejorar la comunicación interna

Estimular la generación de objetivos, aumentando la motivación.

Permitir la integración de los empleados hacia la Misión básica y sus objetivos.

Ayudar a preparar planes de acción y programas.

En cuanto a resultados prácticos de la planificación Estratégica permite obtener:

- Mejores resultados financieros.
- Mejores resultados en la satisfacción de clientes.
- Optimización de recursos

Niveles de Planificación Estratégica

En las empresas la responsabilidad y el compromiso de planificar está en manos de la alta gerencia quienes planifican a largo plazo, pero surge la pregunta acaso los empleados no deben planificar pues la respuesta es si lo que ocurre es que según se va descendiendo por la escala jerárquica el tiempo es más corto.

Nivel jerárquico

- Alta gerencia
- Gerencia Operativa
- Jefes, mandos, empleados

Requerimiento para elaborar la planificación Estratégica

- Información.
- Capacidad de análisis, visión y síntesis.

- Capacidades ejecutivas con imaginación y creatividad, cursos alternativos de acción para el diseño del Plan Estratégico.
- Búsqueda continua de lo práctico y eficiente.
- Laboriosidad y detalle en la realización del diseño.

Proceso de Planificación Estratégica

Etapa filosófica

- Estrategia corporativa: Visión, misión, valores.

Etapa analítica

- Análisis de situación.
- Análisis del entorno de la empresa.

Etapa operativa

- Políticas
- Planes de acción
- Cronograma
- Presupuesto.

Etapa de control

- Control e innovaciones

La primera de estas etapas que se denomina Filosófica, es donde definir cuál es la Visión de futuro que tendrá la Empresa, su Misión que representa la razón de ser de la Organización, sus valores y políticas generales. Puede establecerse también la Estrategia Corporativa de la Organización, que consiste en establecer la política en cuanto a los productos, mercado, objetivos y recursos.

La segunda etapa es la Analítica, en la cual se analiza la situación de la Empresa tanto interna como externa, definiendo las fortalezas y debilidades, así como las oportunidades y las amenazas, tanto internas de la empresa como del entorno externo, es importante también el análisis de la competencia.

La siguiente etapa es la Operativa, en esta se procede a establecer los objetivos estratégicos a largo plazo de la empresa, los cuales se deben transformar en estrategias y éstas en objetivos operativos, se debe buscar el compromiso y participación del personal y la asignación de recursos. Posteriormente hay que definir las políticas, procedimientos y los programas y determinar los presupuestos correspondientes.

La última etapa es la de Control, Verificación y Retroalimentación de los indicadores de gestión y de esta depende el crecimiento y desarrollo de la Empresa (Vintimilla, 2017, p. 23, 24, 25, 27).

Planificación

Planificar, en su sentido más amplio, implica la identificación de una serie de variables con el objeto de adoptar un curso de acción que, basado en análisis científicos, permite alcanzar los objetivos y metas que se han expresado con anterioridad.

Planificar es prever el curso de los acontecimientos. Es un proceso continuo de toma de decisiones coherentes con los objetivos propuestos.

Es un proceso sistemático y flexible cuyo único fin consiste en garantizar el logro de los objetivos que, sin este proceso, difícilmente podrían ser alcanzados. (Molina, S. 1991, p.57).

Es común en todos estos conceptos señalar a la planificación como un conjunto de actividades tendientes a la transformación del comportamiento de un fenómeno, en función de ciertos objetivos. Es a través de la planificación como un determinado fenómeno puede llegar a comportarse de la manera que todos esperan. En este sentido, la planificación constituye una forma de aproximación, de una realidad existente a una realidad deseada y, por ello, es un instrumento para la satisfacción de las necesidades humanas y sociales. La planificación no es un fin en sí misma, es un medio.

Objetivos de la planificación

La planificación tiene por objetivo generar un cambio necesario en el orden económico y social de un pueblo por la vía de la negociación.

La naturaleza, profundidad y efectos de dicho cambio varían de un país a otro, de una región a otra, de una ciudad a otra. Los cambios que pueden alcanzarse son de dos tipos:

- Cuantitativo: En este caso se dice que la planificación es un instrumento de racionalización y consolidación de la estructura imperante.
- Cualitativo: Se considera a la planificación como la herramienta mediante la cual se alteran sustancialmente las estructuras vigentes.

Este tipo de cambio cualitativo constituye el objetivo básico de la planificación. El riesgo de planificar sin tener claro el objetivo que se pretende alcanzar, trae como consecuencia la maximización de los problemas. Por ello es indispensable darle un uso en el sentido correcto, uso que el medio económico y social debe marcar para lograr un beneficio colectivo. (Boullón, R., et al. 1984).

Planificar para la racionalización

Partiendo desde el estado actual de las cosas hasta un estado deseado de las cosas. Se experimenta un cambio cualitativo. La estructura se modifica completamente y la realidad es mejor.

Planificar para el cambio

Desde el estado inicial de cosas hasta el estado final de cosas.

Cuando, bajo criterios tecnócratas, se planifica por planificar sin tener una clara noción de lo que se desea, la realidad puede ser transformada en su forma mas no en su estructura. El desequilibrio de forma y fondo de las cosas representa un alto costo para la sociedad, y para la misma planificación. No se puede encontrar la cuadratura del círculo mediante la planificación.

Planificación y turismo

En los últimos años se ha comprobado que el Estado se ha retirado paulatinamente de ciertas actividades económicas, lo que debilita su gestión en procesos sociales como la educación, por ejemplo. Lo anterior se ha observado en varios países latinoamericanos.

De modo similar, en el campo del turismo el Estado muestra una intención convertida con hechos en varios países por reposicionar su papel, al tiempo que promueve entre la iniciativa privada una gestión comparativamente más dinámica que la desempeñada históricamente.

En efecto, tradicionalmente el Estado ha emprendido las tareas de planificación del turismo, desarrollando un esfuerzo de gran magnitud, como es el caso de México. Desde los años sesenta, cuando se elaboró

el primer Plan Nacional de Desarrollo Turístico, el Estado mexicano ha tenido una presencia notable en la evolución del modelo en el país, al asumir un papel rector en la actividad. En la actualidad, en el contexto de los procesos modernizadores de la sociedad que se manifiestan en el establecimiento de un sector económico internacionalizado y competitivo, con fuertes lazos de dependencia externa, la planificación no ha perdido relevancia aun en los países pertenecientes al sistema capitalista. Con seguridad se puede afirmar que la planificación continúa siendo, y será, una estrategia y un instrumento valioso para orientar al sistema turístico, aun cuando se consolide una economía abierta y se liberen muchos procesos sociales y culturales. Lo que efectivamente está cambiando es el modelo de planificación, de modo que la planificación centralizada está dando paso a una más participativa, que reconoce las capacidades e intereses locales y regionales y las realidades de los grupos humanos y económicos que actúan en sus respectivas áreas.

El desarrollo de los intereses empresariales también se encuentra cada vez más ligado al uso del instrumento. En la medida en que el turismo se hace más complejo como resultado de los cambios científicos y tecnológicos, y de la demanda y de la creciente competencia en el nivel nacional e internacional entre otros, las empresas toman decisiones en escenarios de mayor complejidad, expuestos a cambios imprevistos y rápidos. Por esto, deben recurrir a un instrumento que disminuya la incertidumbre con la cual operan; en este caso, la planeación y sus técnicas se transforman en soportes básicos que les otorgan alta garantía de racionalidad en sus decisiones y operaciones.

El carácter singular del turismo exige modelos de planeación adecuados a su realidad. La planificación y la planeación de lo turístico deben diferenciarse de la planificación y de la planeación de lo agrícola, minero o metalúrgico. Si bien en todos los casos se utiliza un soporte de conocimientos básicos y válidos para todas las

actividades, cada una de ellas presenta peculiaridades que no pueden ni deben tratarse de manera semejante.

En el turismo, la comunicación humana explica al fenómeno. La comunicación entre hombres y culturas, la comunicación del hombre con la naturaleza y del hombre como observador o protagonista de otra cultura, exigen modelos de planificación y de planeación empresarial distintos de los utilizados en la industria automotriz, por ejemplo. Estos conceptos resultan cruciales en el marco del turismo moderno. Brindan una alta garantía en la consecución de la calidad total de los productos, servicios y experiencias turísticos. (Molina, S. 1991).

Teorías de la planificación estratégica

Johnson, G., y Scholes, K. (1999), sostienen que la planeación en las organizaciones tiene una larga historia, que se remonta a finales del Siglo XIX. Su evolución está estrechamente ligada a la evolución del pensamiento administrativo. La administración como disciplina científica ha variado enormemente a lo largo del tiempo incorporando e integrando aportaciones de múltiples áreas de conocimiento. Los enfoques actuales del estudio de la administración nos conducen al concepto de Administración Estratégica como nuevo sistema de dirección que supone una concepción global de la administración subordinando todas las decisiones al éxito potencial de la organización. La planeación en este contexto asume una función esencial como proceso de optimización de los siguientes factores; respecto al entorno, competitividad y costo, respecto al producto, diseño, diferenciación y calidad y respecto a la organización, "valor" de recursos humanos y de la cultura organizacional. La necesidad de efectuar la planeación estratégica en las organizaciones se agudiza en las últimas décadas en las que se pone de manifiesto la conveniencia de anticipar, prever y controlar su devenir, en un entorno de

aceleración de cambio, de desarrollo de factores de inercia en estructuras y condicionamientos y de agudización de las incertidumbres del entorno.

Evans, J., y Lindsay, W. (1993), sostienen que la planeación estratégica es una herramienta que consiste en la búsqueda de una o más ventajas competitivas de la organización y la formulación y puesta en marcha de estrategias permitiendo crear o preservar sus ventajas, todo esto en función de la Misión y de sus objetivos, del medio ambiente y sus presiones y de los recursos disponibles. Tiene por finalidad producir cambios profundos en los mercados de la organización y en la cultura interna. Se basa en la eficiencia institucional e integra la visión de largo plazo (filosofía de gestión), mediano plazo (planes estratégicos de acción) y corto plazo (planes operativos).

Chiavenato, I. (2000), sostiene que la planeación estratégica es un proceso participativo, que da coherencia, unidad e integridad a las decisiones de las organizaciones e instituciones. No puede resolver todas las incertidumbres, pero permite trazar una línea de propósitos para actuar en entornos dinámicos y cambiantes, permitiendo tomar las medidas y correcciones necesarias para alcanzar los objetivos que se ha trazado la organización. La convicción en torno a que el futuro deseado es posible, permite la construcción de una comunidad de intereses entre todos los involucrados en el proceso de cambio, lo que resulta ser un requisito básico para alcanzar las metas propuestas. El proceso de planeación así entendido, debe comprometer a la mayoría de los miembros de una organización, ya que su legitimidad y el grado de adhesión que concite en el conjunto de los actores dependerán en gran medida del nivel de participación con que se implemente.

Para Koontz y O'Donnell (1990), la Planeación Estratégica es un proceso interactivo de arriba abajo y de abajo arriba en la

organización; la dirección general marca metas generales para la empresa (apoyada en la información de mercados recibida, con seguridad, de las unidades inferiores) y establece prioridades; las unidades inferiores determinan planes y presupuestos para el período siguiente; esos presupuestos son consolidados y corregidos por las unidades superiores, que vuelven a enviarlos hacia abajo, donde son nuevamente retocados, etc. Como consecuencia, el establecimiento de un sistema formal de planeación estratégica hace descender la preocupación estratégica a todos los niveles de la organización.

Para Steiner, G. (1998), la Planeación Estratégica, como proceso, consiste en la definición de la orientación a largo plazo de una compañía, establecimiento de determinados objetivos de desempeño, desarrollo de estrategias para alcanzarlos, a la luz de todas las circunstancias externas e internas relevantes, y ejecución de los programas de acción elegidos. En consecuencia, podemos señalar que la Planeación Estratégica es un esfuerzo organizacional, definido y disciplinado que busca que las organizaciones definan con la mayor claridad posible su misión y la visión que tienen de esta en el mediano y largo plazo, constituyéndose en una herramienta poderosa que posibilita la adaptación de la organización a ambientes complejos, exigentes, cambiantes y dinámicos logrando el máximo de eficiencia, eficacia y calidad en la prestación de sus productos y servicios. Mediante el Planeamiento Estratégico se desarrolla y agudiza la capacidad de las organizaciones e instituciones para observar y anticiparse a los desafíos y oportunidades que se generan, tanto de las condiciones externas de la organización, como de su realidad interna. Como ambas fuentes de cambio son dinámicas, este proceso es también dinámico.

Según Stoner, F. (2000), el Planeamiento Estratégico no es una enumeración de acciones y programas detallados en costos y tiempos, sino que involucra la capacidad de determinar un objetivo, asociar

recursos y acciones destinados a acercarse a él y examinar los resultados y las consecuencias de esas decisiones, teniendo como referencia el logro de metas predefinidas. En ningún caso es un recetario, ni constituye la solución a todos los problemas o preocupaciones de una organización o institución. Sin embargo, permite el desarrollo de una visión compartida del camino que debe seguir la organización para alcanzar las metas que se ha propuesto y ello posibilita concentrar los esfuerzos y la creatividad de los miembros de la organización en alcanzar dichas metas. En principio esta, visión de futuro debe contemplar dos aspectos: Describir lo que la organización debería ser en el futuro, usualmente dentro de los próximos 2 a 3 años. Esto implica identificar cuál es la misión, el tipo de administración ideal, los recursos necesarios, etc.; Determinar cómo se logrará que la organización alcance ese futuro deseado.

Analizando a Terry, G. (2000), el Planeamiento Estratégico mejora el desempeño de la Organización. Muchos estudios han demostrado consistentemente que establecer una visión, definir la misión, planificar y determinar objetivos, influye positivamente en el desempeño de una organización. La historia y los grandes líderes nos han enseñado que una visión atractiva sobre el futuro puede tener un efecto muy estimulante en las personas. También se ha recogido alguna evidencia en torno a que las organizaciones que han desarrollado un plan estratégico, sean ellas grandes o pequeñas, tienen un mejor desempeño que las que no lo han hecho. El planeamiento estratégico permite pensar en el futuro, visualizar nuevas oportunidades y amenazas, enfocar la misión y orientar de manera efectiva el rumbo de una organización, facilitando una acción innovativa de dirección y liderazgo. Permite enfrentar los principales problemas de las organizaciones. Las organizaciones e instituciones enfrentan una variedad de problemas que resultan difíciles de resolver por separado. Entre otros, están generalmente sujetas a restricciones financieras, lo que implica tomar decisiones para privilegiar unas

líneas de acción sobre otras, buscar formas de financiamiento anexo, reducir gastos, reordenar procesos, y otros. La planeación estratégica es una manera intencional y coordinada de enfrentar la mayoría de esos problemas críticos, intentando resolverlos en su conjunto y proporcionando un marco útil para afrontar decisiones, anticipando e identificando nuevas demandas. Introduce una forma moderna de gestionar las organizaciones. Una buena planeación exige conocer más la organización, mejorar la comunicación y coordinación entre los distintos niveles y programas, mejorar las habilidades de administración, entre otras. En la actualidad, es fácil ver que, en los países desarrollados, y también en el Perú, muchas organizaciones e instituciones de servicios públicos tienden a desarrollar normalmente planes estratégicos, lo que poco a poco se constituye en la forma habitual de identificar el futuro deseado, emprender acciones, monitorear el progreso y tomar medidas basadas en las condiciones cambiantes.

Según Stoner, F. (2000), la Planeación Estratégica genera fuerzas de cambio que evitan que, por el contrario, las organizaciones y las instituciones se dejen llevar por los cambios. Es indudable que existen presiones sobre los productos y servicios, lo que provoca en muchos casos, que éstas actúen automáticamente sin tener espacios de reflexión. La planeación estratégica ayuda a las organizaciones a tomar el control sobre sí mismas y no sólo a reaccionar frente a reglas y estímulos externos. Se pueden identificar otras razones para emprender un proceso de planeamiento estratégico en el seno de una organización: El Planeamiento Estratégico permite a una organización responder a una necesidad de trascendencia de la misma, para extender su viabilidad y contribución social en el tiempo; el planeamiento estratégico es también un proceso que permite despertar y movilizar las pasiones, emociones y los deseos de compromiso con una causa, de las personas que laboran en una organización; El proceso de planeamiento estratégico también permite focalizar o

priorizar los asuntos u objetivos estratégicos principales que desea alcanzar una organización, descartando lo subsidiario o menos importante; El planeamiento estratégico también facilita la identificación o clarificación del propósito, finalidad, razón de ser y los mandatos fundamentales que debe cumplir una organización para satisfacer a sus accionistas o clientes prioritarios y desarrollar actividades para cumplirlos, lo que a su vez contribuye a asegurar la supervivencia de la organización; Un plan estratégico es también una excelente forma de motivar y unir al personal de una organización en torno a una estrategia de consenso; Un plan estratégico facilita también el entendimiento entre las personas de una organización, al clarificar objetivos, prioridades y cursos de acción, así como precisar áreas de resultados e indicadores de desempeño; Finalmente, el contar con un plan estratégico permite que las comunicaciones entre los miembros de una organización sean más fluidas y efectivas, precisamente debido a que las voluntades están orientadas a objetivos y resultados bien definidos. El proceso facilita el establecimiento de espacios para desarrollar "conversaciones profundas y sostenidas" sobre temas de interés estratégico para la organización.

De acuerdo con Johnson, G., y Scholes, K. (1999), el proceso de planeación estratégica comprende el desarrollo secuencial de las siguientes fases: La Fase Filosófica: expresada en su declaración de los valores estratégicos, la visión y la misión. La Fase Analítica: que consiste en el análisis del entorno general y del sector industrial, denominado ambiente externo en el cual se desenvuelve la organización, a fin de identificar las oportunidades y amenazas; y el análisis de la realidad interna de la organización, cuya finalidad es determinar las fortalezas y debilidades, comprendiendo el diagnóstico de los recursos, capacidades y aptitudes centrales de la organización. La Fase Operativa: que consiste en la determinación de los objetivos estratégicos y la determinación de las estrategias y cursos de acción fundamentados en las fortalezas de la organización y que, al mismo

tiempo, neutralicen sus debilidades, con la finalidad de aprovechar las oportunidades y contrarrestar las amenazas. La Fase de Acción, Desarrollo y Evaluación: que básicamente consiste en la implementación del plan, el sistema de seguimiento y evaluación del mismo, lo que incluye la selección de indicadores de resultado e impacto para la medición del desempeño de la organización, la especificación de los valores a alcanzar para cada indicador y la estimación de los recursos financieros indispensables. Estas cuatro fases interactúan estática y dinámicamente. Así, el análisis de las fortalezas y debilidades se realizan respecto de las oportunidades y amenazas externas, y ambos componentes de la fase analítica adquieren sentido únicamente en relación a la misión y visión de la organización. Si no hay suficiente coincidencia entre la misión de la organización, sus capacidades y las demandas del entorno, entonces estaremos frente a una organización que desconoce su real utilidad. Por el contrario, un claro sentido de lo que es la misión permite guiar las decisiones sobre qué oportunidades y amenazas considerar, y cuáles desechar. Un efectivo plan estratégico ayuda a balancear estas tres fuerzas, a reconocer potencialidades y limitaciones, a aprovechar los desafíos y a encarar los riesgos. Los objetivos están ligados a las estrategias, las políticas y estructuras organizacionales necesarios para su logro y deben ser evaluados permanentemente para extender o acortar su vigencia o simplemente reemplazarlos por otros objetivos, los cuales a la larga podrían llevar a una nueva formulación de la filosofía de la organización.

Según Álvarez, A. (2005), los planes estratégicos (PEI) son planes estratégicos similares a los planes estratégicos sectoriales multianuales (PESEM), difieren de éstos por tener un alcance institucional a nivel de cada pliego presupuestario. La suma de los PEI reflejará con mayor detalle los objetivos estratégicos contemplados en los PESEM y responden a la manera como el pliego presupuestario aporta en alcanzar las metas que se ha fijado el sector al cual pertenece. La

elaboración del PEI es liderada por el responsable de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, o Programación, o la que haga sus veces e involucra a las unidades ejecutoras que conforman el pliego presupuestario. Para la elaboración del PEI, se debe convocar a reuniones de trabajo del Pliego con sus Unidades Ejecutoras que, por la labor que realizan, son actores fundamentales en el desempeño de la Institución, estando todos los convocados obligados a participar en dichas reuniones. La elaboración de los PEI y sus programas multianuales de inversión pública (PMIP) incluye la definición de objetivos y lineamientos, en concordancia con las atribuciones y responsabilidades del Pliego Presupuestario y Unidades Ejecutoras que lo integran para, según su Misión institucional, alcanzar la Visión que se propone lograr como Institución integrante de un determinado Sector. En esta etapa, los Pliegos Presupuestarios y sus Unidades Ejecutoras cuantifican sus objetivos y acciones en términos físicos y monetarios y la estrategia y cursos de acción que adoptarán para alcanzarlos. Es necesario establecer un orden de prelación entre cada uno de los objetivos y acciones que cada Pliego se fije. El PEI será por definición, una relación priorizada (de mayor a menor importancia) de objetivos y acciones cuantificados. La fase de formulación del PEI se efectuará en estrecha coordinación con la Dirección General de Programación Multianual del Sector Público (DGPMSP), utilizándose los formatos que se han preparado con la finalidad de facilitar el proceso de registro de los PEI. Cada Representante Institucional y el titular del Pliego, son responsables por la formulación del PEI en los plazos previstos en la presente directiva. Los PEI son el resultado del proceso de reflexión estratégica y aportan a las Instituciones una serie de objetivos y ventajas como, identificar problemas y riesgos que, a corto, mediano y largo plazo, pueden tener gran repercusión en ella. Asimismo, ayudan a la búsqueda y detección sistemática de nuevas estrategias de desarrollo, impulsando la participación del conjunto de Unidades Ejecutoras que conforman los Pliegos Presupuestarios. Los

Planes Estratégicos Institucionales tendrán la siguiente estructura:
Diagnóstico; Perspectivas a Mediano y Largo Plazo.

Dimensiones de la planificación estratégica

Planeamiento local

Procesos que desarrolla el gobierno local para el desarrollo del turismo receptivo, utilizando los recursos establecidos por la planificación en general.

Indicadores

Planes

Presupuesto

Organización

Información

Logística

Articulación sectorial

Políticas públicas

Las políticas públicas son acciones de gobierno con objetivos de interés público, que surgen de decisiones sustentadas en un proceso de diagnóstico y análisis de factibilidad. En esta definición se propone que las acciones de política pública tengan dos características fundamentales: 1) buscar objetivos de interés o beneficio público; y 2) ser resultado de un proceso de investigación que implica el uso de un método para asegurar que la decisión tomada es la mejor alternativa posible para resolver un determinado problema público. (Franco, J. 2014).

Resoluciones

Ordenanzas

1.3.2 Desarrollo del turismo

Definición

Es definido como el avance de las prácticas de gestión turística teniendo en cuenta plenamente las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales, orientadas a satisfacer las necesidades de los turistas, del entorno y de las comunidades anfitrionas. (OMT, 2018).

Dicho sencillamente, el turismo sostenible puede ser definido como, el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas. (OMT, 2018).

Las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible se aplican a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos medioambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo. (OMT, 2018).

Por lo tanto, el turismo sostenible debe:

- Dar un uso óptimo a los recursos medioambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
- Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y

sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.

- Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes, unos beneficios socio-económicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

El desarrollo sostenible del turismo exige la participación informada de todos los agentes relevantes, así como un liderazgo político firme para lograr una colaboración amplia y establecer un consenso. El logro de un turismo sostenible es un proceso continuo y requiere un seguimiento constante de sus incidencias, para introducir las medidas preventivas o correctivas que resulten necesarias.

El turismo sostenible debe reportar también un alto grado de satisfacción a los turistas y representar para ellos una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente en ellos unas prácticas turísticas sostenibles.

Definiciones tradicionales del turismo

Los primeros esfuerzos por definir al turismo datan de la década de los treinta. El elemento gravitante se circunscribía al desplazamiento, al viaje efectuado por los turistas. Así, el turismo se entendía por el desplazamiento de los turistas, que reunía ciertas características específicas en cuanto a duración y motivación. En torno a tales conceptos se estructuraron diferentes definiciones que presentaban escasas variantes, las cuales a su vez incidieron en la determinación de un modelo tradicional interesado en los servicios de transportación, de alojamiento y de alimentación.

En este marco, Hunziker y Krapf, citado por Barreto, Collantes, et al. (2017), elaboraron una definición, que ahora es clásica: Turismo es el conjunto de las relaciones y los fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar de domicilio, en tanto que dichos desplazamientos y permanencia no estén motivados por una actividad lucrativa principal, permanente o temporal. (Biblioteca Salvat de Grandes Temas, 1973).

Benscheidt afirmaba: El turismo es el conjunto de relaciones pacíficas y esporádicas que resultan del contacto entre personas que visitan un lugar por razones no profesionales y los naturales de este lugar.

Posteriormente, la Organización Mundial de Turismo (OMT) elaboró un concepto de turismo que resulta muy restringido para comprender los alcances del fenómeno. Su utilidad se limita a usos estadísticos:

El turismo es el desplazamiento fuera del lugar de residencia habitual, por un periodo mínimo de 24 horas y un máximo de 90 días, motivado por razones de carácter no lucrativo.

Este concepto ha servido de soporte para elaborar estadísticas en todo el mundo a partir de las cuales se intenta describir y explicar el fenómeno en una localidad, región, país o continente. (Barreto, N., Collantes, O., y et al. 2017).

Dimensiones del desarrollo del turismo

Medio ambiental

La relación del turismo con el medio ambiente es ambivalente: por una parte, la calidad del medio ambiente es fundamental para que el turismo tenga éxito, ya que muy a menudo es el factor que incita a la gente a visitar un lugar y los lleva a volver. Por otra parte, el turismo

puede convertirse en el agente de presiones e impactos significativos en el medio ambiente. Los efectos adversos potenciales del desarrollo del turismo se inscriben en tres ámbitos principales: presión sobre los recursos naturales; contaminación; e incidencias de tipo físico, que suelen implicar la degradación de los ecosistemas. El cambio climático y el turismo están estrechamente ligados. Si bien el sector del turismo contribuye a las emisiones de gases de efecto invernadero, principalmente como consecuencia del transporte de turistas, el calentamiento global también tiene repercusiones importantes en este sector. Es probable que el turismo de playa, de invierno y el basado en la naturaleza sean los más afectados.

Indicadores

Nuevos productos (corredores turísticos).

Espacios y potencialidades turísticos

Delimitación geográfica (mapeo)

Mejora del patrimonio

Económica

Son los componentes financieros planificados para el desarrollo y sostenibilidad del turismo.

El turismo puede llevarse adelante gracias a un conjunto de actividades vinculadas al sector terciario, las cuales generan recursos económicos de importancia. En 2014 el turismo mundial generó ingresos por 1.240.000 millones de dólares.

Indicadores

Asignación presupuestal

Ejecución presupuestal

Sociocultural

Se utiliza el término sociocultural para hacer referencia a cualquier proceso o fenómeno relacionado con los aspectos sociales y culturales de una comunidad o sociedad. De tal modo, un elemento sociocultural tendrá que ver exclusivamente con las realizaciones humanas que puedan servir tanto para organizar la vida comunitaria como para darle significado a la misma.

Indicadores

Actores sociales

Sectores productivos

Redes de colaboración

Estrategias de seguridad ciudadana

Sostenibilidad turística

La sostenibilidad se refiere, por definición, a la satisfacción de las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas, garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social. De aquí nace la idea del desarrollo sostenible, como aquel modo de progreso que mantiene ese delicado equilibrio hoy, sin poner en peligro los recursos del mañana.

A pesar de su indudable importancia la consolidación de los principios de sostenibilidad en el desarrollo turístico es lenta, y generalmente no se comienzan a implementar de forma voluntaria. De hecho, y salvo honrosas excepciones, un turismo equilibrado desde el punto de vista social y ambiental basado en los principios del desarrollo sostenible no suele imponerse por sí mismo, sino que las iniciativas en este sentido se ponen en marcha cuando empiezan a surgir problemas que tocan directamente a la estructura productiva de los destinos.

Esto es claramente patente en el caso de los ámbitos maduros de los países desarrollados, que sólo han comenzado a poner en marcha mecanismos correctores en el momento en que se ha visto comprometida la viabilidad de todo el sistema.

Indicadores

Infraestructura de servicios turísticos

Aspectos geográficos

Violencia social

Costos de los productos

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre la planificación estratégica con el desarrollo del turismo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2018?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de planificación estratégica en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2018?

¿Cuál es el grado de desarrollo del turismo en la Provincia de Moyobamba - 2018?

1.5. Justificación del estudio

Conveniencia

La investigación fue conveniente porque se obtuvo información expresados en resultados de las variables en estudio. El problema persiste y viene afectando históricamente el grado de desarrollo del turismo, en la provincia de Moyobamba, con respecto a la planificación. Asimismo, el estudio permitió reorientar las acciones de mejora de la planificación para un adecuado desarrollo del turismo en la provincia de Moyobamba.

Relevancia social

La investigación tuvo gran relevancia para la sociedad porque se generó resultados que evidencia la situación en la que se encuentra el nivel de planificación para el turismo. Los beneficiarios fueron la población de Moyobamba, donde la actividad comercial con la oferta de servicios turísticos desarrollo elementos de la planificación estratégica que contribuyó a mejorar el grado de desarrollo del turismo incrementando la economía para su sostenibilidad.

Implicancia práctica

Los resultados de la investigación, permitió evidenciar hacia la Municipalidad de Moyobamba del nivel de planificación encontrado como resultado, la misma que sirvió para que el gobierno local mejore sus acciones en relación al turismo, solucionando el problema de articulación entre la municipalidad y la sociedad con los operadores turísticos.

Valor teórico

Con la investigación permitió aportar conocimiento de las variables estudiadas, donde generalizó resultados en principios más amplios del conocimiento, la misma que proporciono discusión y reflexión, mostrando diversos puntos de vista e ideas para poder iniciar nuevas investigaciones.

Utilidad metodológica

Metodológicamente fue útil porque producto de la investigación se generó nuevos instrumentos de medición de las variables que fue fortalecida con la información y análisis bibliográfico, así como también a través de la validación por jueces de expertos.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la planificación estratégica con el desarrollo del turismo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2018.

Hipótesis específicas

- **H1:** El nivel de planificación estratégica en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2018, es deficiente
- **H2:** El grado de desarrollo del turismo en la Provincia de Moyobamba - 2018, es bajo.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la planificación estratégica con el desarrollo del turismo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2018

Objetivos específicos

Conocer el nivel de planificación estratégica en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2018.

Conocer el grado de desarrollo del turismo en la Provincia de Moyobamba – 2018.

II. MÉTODO

2.1. Tipo de estudio

El estudio fue de tipo No experimental, puesto que la investigación, se realizó sin manipular deliberadamente variables. Además, los datos se recolectaron en un solo momento y tiempo único analizando su incidencia e interrelación (Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P., 2010).

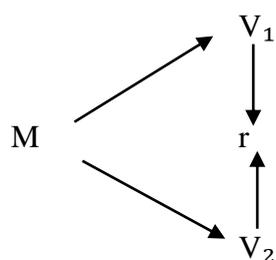
2.2. Diseño de investigación

Descriptiva, correlacional.

Descriptiva: Tuvo como objetivo central la descripción de los fenómenos y utilizó métodos descriptivos como la observación, estudio correlacional. (Hernández, R., Fernández, 2010).

Correlacional: Por que tuvo como propósito conocer la relación que existe entre las dos variables en estudio. (Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P., 2010. p. 105).

Esquema:



Donde:

M: Muestra

V1: Variable 1: Planificación estratégica

V2: Variable 2: Desarrollo turístico

r :Relación de las variables de estudio

2.3. Variables, operacionalización

Variables

Variable 1: Planificación estratégica.

Variable 2: Desarrollo del turismo.

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Planificación estratégica	El planificación Estratégica es una herramienta administrativa de la alta dirección de las empresas, cuyo resultado se refleja en el plan estratégico, el cual se convierte en guía de las riendas que tomara la empresa hacia el logro de los objetivos. (M. 2009).	Nivel de desarrollo de las acciones de planeamiento estratégico, para el logro de los objetivos institucionales, calificado como: Optimo, regular y deficiente	Planeamiento local	Planes	Ordinal
				Presupuesto	
				Organización	
				Información	
				Logística	
			Políticas Públicas	Articulación sectorial	
				Resoluciones	
Ordenanzas					
Grado desarrollo del turismo	Es definido como el avance de las prácticas de gestión turística teniendo en cuenta plenamente las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales, orientadas a satisfacer las necesidades de los turistas, del entorno y de las comunidades anfitrionas. (Organización Mundial del Turismo -OMT, 2018).	Nivel de desarrollo de las buenas prácticas de gestión turística en el entorno, calificadas como alto. Mediano y bajo según la escala de Likert.	Medioambiental	Nuevos productos (corredores turísticos).	Ordinal
				Espacios y potencialidades turísticos	
				Delimitación geográfica (mapeo)	
				Mejora del patrimonio	
			Económica	Asignación presupuestal	
				Ejecución presupuestal	
			Sociocultural	Actores sociales	
				Sectores productivos	
				Redes de colaboración	
			Sostenibilidad	Estrategias de Seguridad ciudadana	
Infraestructura de servicios					

			turística	turísticos	
				Aspectos geográficos	
				Violencia social	
				Costos de los productos	

2.4. Población y muestra

Población

La población de la presente investigación estuvo integrada por 70 trabajadores que laboran en la gerencia planificación y gerencia de turismo de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, en el período enero a junio 2017. En efecto se dividen en gerente, administrador y colaboradores, quienes están ligadas directamente en la problemática de estudio.

Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Edad: entre 18 y 60 años
- Grado de instrucción: Superior, técnico profesional
- Sexo: Masculino y femenino

Criterios de exclusión

- Edad: mayor de 61 años
- Grado de instrucción: Primaria, secundaria.

Muestra

La muestra del estudio estuvo conformada por la totalidad de la población; es decir, por 70 trabajadores que laboran en la gerencia planificación y gerencia de turismo de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, en el período enero a junio 2017

Muestreo

Se utilizó en esta investigación el muestreo no Probabilístico por conveniencia, donde los sujetos fueron seleccionados dada la conveniencia, accesibilidad y proximidad de estos con respecto al investigador. (Hernández, R, 2004).

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La encuesta fue la técnica utilizada para la medición de las dos variables. Planeamiento estratégico y desarrollo del turismo. Los informantes fueron los trabajadores de la gerencia de planificación y turismo.

Instrumento de recolección de datos

Se utilizó el cuestionario como instrumento para ambas variables. Planeamiento estratégico y desarrollo del turismo.

El cuestionario para medir el nivel de planeamiento estratégico consta de dos dimensiones y 8 ítems respectivamente, con respuesta de Siempre (1), A veces (2) y Nunca (3).

Las escalas valorativas fueron las siguientes:

Nivel	Rango
Deficiente (1)	8 - 13
Regular (2)	14 - 18
Optimo (3)	19 - 24

Las puntuaciones para valorar los ítems en el cuestionario fueron:

Escalas	Puntuación
Siempre	3
A veces	2
Nunca	1

El cuestionario para medir el grado de desarrollo del turismo consta de cuatro dimensiones y 14 ítems respectivamente, con respuesta de Siempre (1), A veces (2) y Nunca (3).

Las escalas valorativas fueron las siguientes:

Nivel	Rango
Bajo (1)	14 – 23
Mediano (2)	24 - 32
Alto (3)	33 - 42

Las puntuaciones para valorar los ítems en el cuestionario fueron:

Escalas	Puntuación
Siempre	3
A veces	2
Nunca	1

Validez

La validez de los instrumentos se realizó aplicando el Juicio de Expertos, el mismo que estuvo a cargo de profesionales con grado de maestro registrados en SUNEDU, los mismos que emitieron una valoración en cuanto a la pertinencia y congruencia del instrumento con los objetivos propuestos en la investigación, que en el informe de tesis fueron tabulados con los puntajes correspondientes.

Confiabilidad

A través del estadístico de coeficiente de confiabilidad de Alfa de Crombach, se determinó la confiabilidad de los datos recogidos, teniendo así la certeza de que no han sido manipulados y determinando la veracidad de la información.

El porcentaje de aceptación previsto fue $>$ a 0.80 y cuyos resultados para la primera variable son los siguientes:

La estadística de fiabilidad fue el siguiente porcentaje.

Coeficiente del alfa de cronbach	Variables	
	Cuestionario 1	Cuestionario 2
	Planificación estratégica	Desarrollo del turismo
Alpha de cronbach	>0.80	>0.80

2.6. Método de análisis de datos

Se realizó el análisis de datos mediante su procesamiento a través de los programas estadísticos SPSS V21 y Excel y posteriormente se presentaron en tablas y gráficos con sus respectivos análisis e interpretaciones.

Para establecer la correlación de las variables se utilizó el estadístico de Chi cuadrado de Pearson, que es una prueba no paramétrica que mide la discrepancia entre una distribución observada y otra teórica, y permitirá probar la independencia de dos variables entre sí, mediante la presentación de los datos en tablas de contingencia.

Esta prueba estadística permite medir la correlación o asociación de dos variables y es aplicable cuando las mediciones se realizan en una escala ordinal, aprovechando la clasificación por rangos.

La ecuación utilizada en este procedimiento, cuando en el ordenamiento de los rangos de las observaciones no hay datos empatados o ligados, es la siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \cdot \sum_{i=1}^n d_i^2}{n^3 - n}$$

Donde:

r_s = coeficiente de correlación de Spearman.

d^2 = diferencias existentes entre los rangos de las dos variables, elevadas al cuadrado.

n = tamaño de la muestra expresada en parejas de rangos de las variables.

S = sumatoria.

2.7. Aspectos éticos

El desarrollo del presente trabajo de investigación en todo momento se realizó con veracidad y objetividad, respetando las políticas y normas establecidas por la escuela de postgrado; así mismo se respetó la opinión de diversos autores que fueron de guía para la investigación.

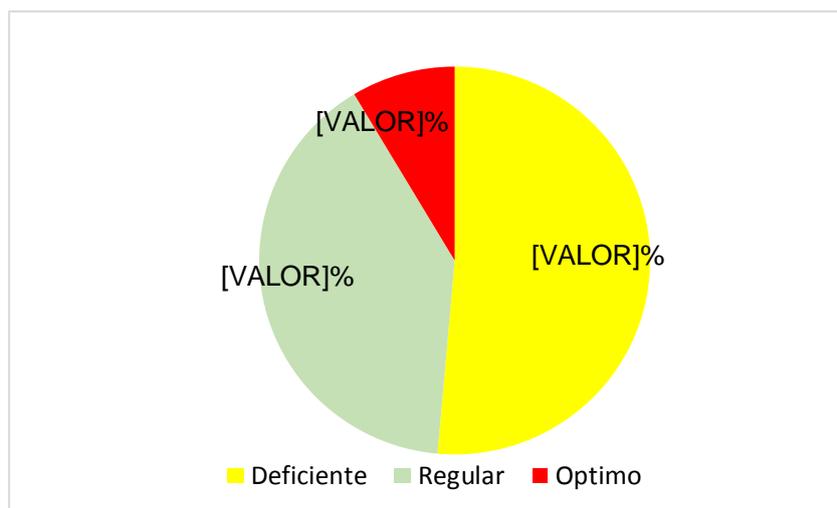
III. RESULTADOS

3.1.- Nivel de planificación estratégica en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2018.

TABLA 1. Nivel de planificación estratégica.

Nivel	Escala	N°	%
Deficiente	8-13	36	51.4
Regular	14-18	28	40.0
Optimo	19 – 24	6	8.6
Total		70	100.0

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Tabla 1 - Elaboración propia.

GRÁFICO 1. Escala de planificación estratégica.

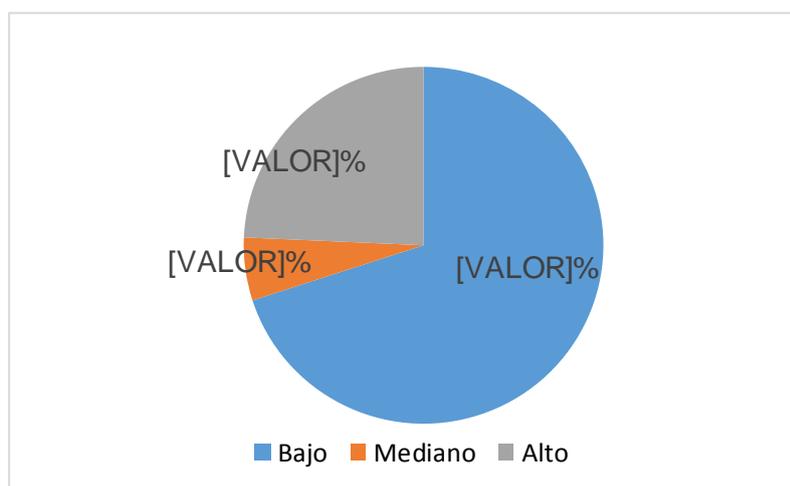
Interpretación: En la tabla y gráfico N° 1, muestra que la percepción de los trabajadores acerca del nivel de planeamiento estratégico se está desarrollando en un 51.4% de manera “Deficiente”, 40% “regular” y 8.6% de manera “óptimo”.

3.2.- Grado de desarrollo del turismo en la Provincial de Moyobamba – 2018.

TABLA 2. *Grado de desarrollo del turismo.*

Grado	Escala	N°	%
Bajo	14-23	49	70.0
Mediano	24-32	4	5.7
Alto	33-42	17	24.3
Total		70	100.0

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Tabla 2 - Elaboración propia.

GRÁFICO 2. *Grado de desarrollo del turismo.*

Interpretación: En la tabla y gráfico N° 2 muestra un grado “bajo” con un 70%. El 24.3% manifestó que se encuentra en un grado “alto” y 5.7% lo definió que se encuentra en un grado “mediano” con 4 encuestados.

3.3.- Relación entre la planificación estratégica y el grado de desarrollo del turismo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2018

TABLA 3. *Correlación de las variables planificación estratégica y el grado de desarrollo del turismo.*

		NIVEL DE LA PLANIFICACION ESTRATÉGICA	NIVELDE GRADO DE DESARROLLO DEL TURISMO
NIVEL DE LA PLANIFICACION ESTRATÉGICA	Correlación de Pearson	1	,731**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	70	70
NIVELDE GRADO DE DESARROLLO DEL TURISMO	Correlación de Pearson	,731**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	70	70

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

Fuente: SPSS. V.24. Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla N° 3, muestra que existe relación entre las variables objeto de estudio, debido a que el valor “p” (0,000) es menor a 0.05. Asimismo, muestra una correlación de 0,731, el mismo muestra una correlación positiva moderada entre la planificación estratégica y el desarrollo de turismo.

Coefficiente determinante:

$$r^2 = (0.731)^2 * 100$$

$$r^2 = 0.534 * 100$$

$$r^2 = 53.43\%$$

Se llega a inferir que la variable planeamiento estratégico tiene una influencia en el grado de desarrollo del turismo en un 53.43%.

IV. DISCUSIÓN

Para el desarrollo de la investigación, la aplicación de los instrumentos ha evidenciado que el nivel de planificación estratégica se encuentra en un nivel deficiente con un 51.4%, 40% “regular” y 8.6% de manera “óptimo”.

Estas cifras se asemejan a lo encontrado por Aguirre de León, H.L. (2014), concluyendo que los colaboradores, no tienen conocimiento de la existencia de la planeación estratégica. Se comprobó que el personal administrativo y operativo, si son productivos en las diferentes áreas de trabajo lo que genera motivación en los colaboradores, no así en el conocimiento que se debe tener acerca planificación estratégica para desarrollar a cabalidad sus funciones laborales. Mediante la aplicación de la escala de Likert se analizó que el 54% de los colaboradores del Hotel del Campo desconocen la planeación estratégica y el 90% aunque no la conocen si son productivos. Asimismo, Villa, D. M. (2016), en su estudio, refiere que el planeamiento Estratégico es un proceso dinámico flexible que permita modificaciones en los planes, a fin de responder a las cambiantes circunstancias. Desde el punto de vista de turismo planeamiento estratégico es importante porque se sustenta en la visión que busca el país en consolidar turismo como una herramienta eficaz para desarrollo y rentabilidad social que genera oportunidades empleo y mejorando la calidad de vida de la población de Chimborazo. Esta misma condición estaría sucediendo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, ya que el resultado encontrado evidencia un deficiente accionar para el desarrollo del turismo que finalmente va traer como consecuencia de la disminución del turismo en la zona del Alto Mayo. De igual manera los resultados se comparan por lo encontrado según Rosas, N. (2016), quien, al medir el nivel de planeamiento estratégico, encontró que existe un 44% en un nivel regular, un 29% de nivel no óptimo y un 27% presenta un nivel óptimo. En la gestión empresarial se afirma, que el 46% tuvieron un nivel regular, un 43% de nivel bueno, 11% presenta un nivel deficiente. En la dimensión de conocimiento, el 54% tuvo un nivel regular, un 35% un nivel no óptimo, un 11% un nivel óptimo. En la dimensión de participación, el 49% un nivel óptimo, 37% tuvieron un nivel regular, el 14% tuvo

nivel no óptimo. En la dimensión evaluación, se evidencia que, el 73% tuvieron un nivel no óptimo, un 25% de empresas del sector turismo presentaron un nivel regular, un 2% presenta un nivel óptimo.

Encontramos en el presente estudio que el grado de desarrollo del turismo de acuerdo al instrumento aplicado a la muestra de investigación, evidencia que se encuentra en un grado “bajo” con un 70%. El 24.3% manifestó que se encuentra en un grado “alto” y 5.7% lo definió que se encuentra en un grado “mediano” con 4 encuestados. Cifras similares fueron encontradas por Bringas, HE., y Olazabal, PA. (2015), quien destaca que la elaboración y ejecución de un plan estratégico influye de manera positiva en mejorar la competitividad de las empresas. Por su parte Ruíz, H. K. (2016), al establecer la relación entre planificación estratégica y eficacia en empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto, 2016, encontró correlación estadística significativa, específicamente el coeficiente de correlación de Spearman.

Encontramos como resultado de la investigación que existe relación significativa entre la variable planeamiento estrategico y desarrollo del turismo debido a que el valor “p” (0,000) es menor a 0.05, y un coeficiente de 0,731, el cual evidencia una correlación positiva moderada, permitiendo la aceptación de la hipótesis alterna (Hi) de la investigación. Villa, D. M. (2016), se llegó a la conclusión que existe una correlación directa y significativa ($r = .220$) entre el planeamiento estratégico y la gestión empresarial. En la dimensión conocimiento y la gestión empresarial ($r = .358$). En la dimensión participación y la gestión empresarial ($r = .466$). El planeamiento estratégico en la dimensión evaluación y la gestión empresarial ($r = .227$). Asimismo, Bringas, HE., y Olazabal, PA. (2015), determinó que, si existe relación positiva y significativa entre la variable planificación estratégica y grado de desarrollo del turismo, debido a que el valor “p” (0,000) encontrado es menor a 0.05, y un coeficiente de 0,731, permitiendo la aceptación de la hipótesis alterna (Hi) de la investigación. Se llega a inferir que la variable planeamiento estratégico tiene una influencia en el desarrollo del turismo en un 53.43%.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Existe correlación positiva moderada entre la planificación estratégica y el desarrollo de turismo con una correlación de 0,731. Asimismo, muestra un valor “p” (0,000) es menor a 0.05, mostrando que existe relación entre las variables.
- 5.2. El nivel de planificación estratégica de la Municipalidad Provincial de Moyobamba es “Deficiente” con un 51.4%, históricamente el grado desarrollo del turismo, con respecto a la planificación.
- 5.3. El grado de desarrollo del turismo que muestra la provincia de Moyobamba es “bajo” con un 70%, siendo necesario un mayor involucramiento de la sociedad civil y la ciudadanía en su conjunto.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. Al alcalde de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, elaborar Políticas Públicas en favor del turismo receptivo, mediante la aplicación de la planificación estratégica institucional, en las que deben plantearse ejes de acción que beneficien a la población en general y en el corto plazo.
- 6.2. Al gerente de planificación y turismo de la municipalidad Provincial de Moyobamba, mejorar la articulación intersectorial para el grado de desarrollo del turismo en la zona del Alto Mayo, que incluya mecanismos de cooperación y sostenibilidad empresarial en pro del turismo fomentando las alianzas estratégicas.
- 6.3. A los responsables de las Gerencias fortalecer las competencias del personal para el grado de desarrollo de la planificación estratégica institucional en favor del turismo.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez Pedroza, A. (2005). *Comentarios a la Ley y reglamento de Contrataciones y Adquisiciones del estado*. (2ª ed.). Fimart S.A. Editores & Impresores.
- Armijo, M. (2009). *Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público* (Versión preliminar) Área de Políticas Presupuestarias y Gestión Pública ILPES/CEPAL.
- Barreto Noriega, S., Collantes Odar, Ivan., Garland Ponce., Mariana., & Rodríguez Guzmán Ernesto. (2017). *Planeamiento Estratégico para el Sector Turismo en el Perú*. Tesis de maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Biblioteca Salvat de Grandes Temas. (1973). *Ocio y turismo. Grandes temas*. Barcelona, 1973.
- Boullón, Roberto C., Sergio Molina Sergio. E. & Rodríguez Woog, Manuel. (1984). *Desarrollado en un tiempo libre*. México: Trillas, México.
- Bringas Villanueva, Hussein Enrique & Olazabal Castañeda, Pedro Alonso. (2015). *Plan estratégico para mejorar la competitividad del instituto superior Leonardo Da Vinci en el distrito de Trujillo 2014*. Tesis de pregrado. Universidad Privada Antenor Orrego. Facultad de Ciencias Económicas. Escuela Académico Profesional de Administración. Trujillo – Perú.
- Consejo Nacional Empresarial Turístico. (2012). *Panorama de la actividad turística en el mundo*. México.
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Santa Fe de Bogotá-Colombia: Mc. Graw Hill Interamericana SA.

- Espinoza M. (2013). *Planeamiento estratégico como instrumento de gestión para el desarrollo de las empresas de seguridad y vigilancia privada de Lima Metropolitana – Perú.*
- Evans, James & Lindsay, William. (1993). *Administración y Control de la Calidad.* México: Grupo Editorial Iberoamérica S.A. de C.V.
- Flores, R. (2012). *Servicio de guiado en el Área de Conservación Regional Cordillera Escalera en los dos sitios turísticos: Cataratas de Ahuashiyacu y Ruta Turística Alto Shilcayo en el año del 2012.* Tesis para optar el Grado de Magíster. Instituto Internacional de Formación Ambiental. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/134285644/TESIS-para-obtencion-de-grado-de-Maestria-Rony-Flores-original>
- Franco Corzo, Julio. (2014). *Qué son las políticas públicas.*
- Gómez Reátegui, Jorge Fernando. (2017). *El turismo de naturaleza como oferta turística innovadora en el contexto del desarrollo sostenible en la región San Martín.* Universidad de San Martín de Porres. Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología. Escuela Profesional de Turismo y Hotelería. Lima – Perú.
- Hugo Leonel Aguirre de León, Hugo Leonel. (2014). *Planeación estratégica y productividad laboral.* (Estudio realizado en hotel del Campo, Quetzaltenango). Tesis Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango.
- Johson Gerry & Scholes, Kevan. (1999). *Dirección Estratégica.* Madrid: Prentice May International Ltd.
- Koontz / O'Donnell (1990). *Curso de Administración Moderna. Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas.* México. Litográfica Ingramex

- Molina, S. (1991). *Modernización de empresas turísticas*. Edición del autor, México.
- Naranho Licintuña, Margarita del Roció. (2013). *Planificación estratégica y su influencia en la operación de la agencia de viajes high andes del Cantòn Latacunga provincia de Cotopaxi*. Tesis de pregrado. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de ciencias humanas y de la educación. Ambato – Ecuador.
- Organización Mundial del Turismo. (2018).
- Rosas Rojas, Nilda. (2016). *Planeamiento estratégico y su repercusión en la gestión empresarial del sector turismo de la región Puno, 2015 -2016*. Tesis de maestría. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Escuela de posgrado maestría en administración mención: Marketing y Finanzas. Juliaca-Perú.
- Ruíz Dávila, Hilda Keyly. (2016). *Planificación Estratégica y Eficacia en Empresas Operadoras Turísticas del Distrito de Tarapoto, 2016*. Tesis de Maestría. Escuela de Posgrado – Universidad César Vallejo – Tarapoto – Perú.
- Sistema Nacional de Inversión Pública del Perú - SNIP. (2013). PENTUR. Plan estratégico nacional de turismo 2012-2021. Resumen ejecutivo. Recuperado de http://www.snip.gob.pe/contenidos/politicas/lineamientos/sectoriales/exterior_turismo/PENTUR-2021.pdf .
- Steiner George (1998). *Planeación Estratégica*. México: Compañía Editorial Continental SA. De CV.
- Stoner, Freeman Gilbert (2000). *Administración*. México: Compañía Editorial Continental SA. De CV.
- Terry, George R. (2000) *Principios de Administración*. México: Compañía Editorial Continental SA.

Toledo, R. (2011). Planeación estratégica efectiva y competitividad institucional. Universidad Nacional Federico Villarreal. Escuela Universitaria de Post Grado. Doctorado en Administración. Lima – Perú.

Vintimilla Ulloa, Jesús y Arévalo Freddy. (2017). Planificación Estratégica. Universidad Central del Ecuador. Facultad de Ciencias Administrativas.

Villa Villa, Deysi Marisol. (2016). Diseño de plan estratégico para promocionar el turismo en la provincia de Chimborazo. Tesis de maestría. Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Administrativas. Guayaquil – Ecuador.

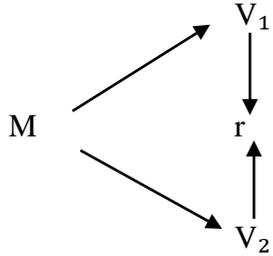
ANEXOS

Matriz de consistencia

“PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU RELACIÓN CON EL DESARROLLO DEL TURISMO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA – 2018”

Autora: Br. Dany Mego Pezo

<p>DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA</p>	<p>Hay un crecimiento sostenido de la economía peruana; por lo tanto, se esperan mayores inversiones en infraestructura y equipamiento, de manera que se posibilite el incremento del sector turismo, buscando que se puedan explotar progresivamente los recursos turísticos de los que disponemos. El turismo también está en aumento sostenido desde hace más de una década, presentándose como un sector potencialmente productivo para la captación de divisas extranjeras, así como también para la generación de empleo. Sin embargo, actualmente se muestra como una actividad económica desarticulada, no integrada (Sistema Nacional de Inversión Pública - SNIP, 2013).</p> <p>El turismo crece, aunque con cierta desaceleración en los últimos años debido a ineficiencias en la promoción e inactividad en el desarrollo de productos turísticos, llegando alrededor del 7%, aun sin mucho esfuerzo. El Plan Estratégico preparado para el Sector Turismo, encontramos que el Perú, reconocido alrededor del globo por Machu Picchu (una de las 7 Maravillas del Mundo) y por su gastronomía (Capital Gastronómica del Mundo), tiene múltiples recursos turísticos inimitables, sin haber logrado convertirse en líder receptor de turistas internacionales ni en la captación de sus divisas, siendo desplazado por países vecinos como Colombia y Chile. El análisis del sector muestra una completa desarticulación de la gestión del turismo en el país, un manejo inadecuado de recursos turísticos que no han sido puestos en valor y una deficiente infraestructura de transporte y servicios básicos que podrían hacer que el sector colapse en pocos años. (Barreto, S., & Collantes, I., et al. 2017).</p>
<p>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL</p>	<p>¿Cuál es la relación entre el planificación estratégica y el desarrollo del turismo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2018?</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p>	<p>¿Cuál es el nivel de planificación estratégica en la Municipalidad Provincial de Moyobamba? ¿Cuál es el grado de desarrollo del turismo en la Provincia de Moyobamba?</p>
<p>HIPÓTESIS GENERAL</p>	<p>Hi: Existe relación significativa entre la planificación estratégica con el desarrollo del turismo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2018.</p>
<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p>	<p>H1: El nivel de planificación estratégica en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2018, es regular H2: El grado de desarrollo del turismo en la Provincial de Moyobamba - 2018, es bajo.</p>
<p>OBJETIVO</p>	<p>Determinar la relación entre el planificación estratégica con el desarrollo del turismo en la Municipalidad Provincial</p>

GENERAL	de Moyobamba – 2018.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Conocer el nivel de planificación estratégica en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2018. Conocer el grado de desarrollo del turismo en la Provincial de Moyobamba – 2018
DISEÑO DEL ESTUDIO	<p>Se empleó el diseño descriptivo correlacional, cuyo esquema es el siguiente:</p>  <p>Donde: M: Muestra V1: Variable1: planificación estratégica V2: Variable 2: grado de desarrollo del turismo r: Relación entre las variables de estudio</p>
POBLACIÓN Y MUESTRA	<p>Población: 70 trabajadores que laboran en la gerencia planificación y gerencia de turismo de la Municipalidad Provincial de Moyobamba Muestra: Totalidad de la población; es decir, 70 trabajadores. Muestreo: No probabilístico</p>
VARIABLES DE ESTUDIO	<p style="text-align: center;">VARIABLE 1: Planeamiento estratégico</p> <p>Definición Conceptual</p> <p>La planificación Estratégica es una herramienta administrativa de la alta dirección de las empresas, cuyo resultado se refleja en el plan estratégico, el cual se convierte en guía de las riendas que tomara la empresa hacia el logro de los objetivos. (M. 2009).</p> <p>Definición operacional</p>

Son acciones que desarrollan las instituciones públicas para el logro de los objetivos, calificado como: Optimo, regular y deficiente

Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Escala
planificación estratégica	Planeamiento local	Planes	Ordinal
		Presupuesto	
		Organización	
		Información	
		Logística	
	Políticas públicas	Articulación sectorial	
		Resoluciones	
		Ordenanzas	

Para medir la variable Planeamiento estratégico, se empleó una escala Likert según la naturaleza de las dimensiones de la variable: optimo, regular, deficiente.

VARIABLE 2: Desarrollo del turismo

Definición Conceptual

Es definido como el avance de las prácticas de gestión turística teniendo en cuenta plenamente las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales, orientadas a satisfacer las necesidades de los turistas, del entorno y de las comunidades anfitrionas. (Organización Mundial del Turismo -OMT, 2018).

Definición operacional

Es definido como el avance de las prácticas de gestión turística teniendo en cuenta plenamente las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales, orientadas a satisfacer las necesidades de los turistas, del entorno y de las comunidades anfitrionas. (Organización Mundial del Turismo -OMT, 2018).

Variable 2	Dimensiones	Indicadores	Escala
Grado de desarrollo del turismo	Medioambiental	Nuevos productos (corredores turísticos).	Ordinal
		Espacios y potencialidades turísticos	
		Delimitación geográfica (mapeo)	
		Mejora del patrimonio	
	Económica	Asignación presupuestal	
		Ejecución presupuestal	
	Sociocultural	Actores sociales	
		Sectores productivos	
		Redes de colaboración	
		Estrategias de Seguridad ciudadana	
	Sostenibilidad turística	Infraestructura de servicios turísticos	
		Aspectos geográficos	
Violencia social			
Costos de los productos			

Para medir la variable desarrollo del turismo, se empleó una escala likert según la naturaleza de las dimensiones de la variable: Alto, mediano. bajo

Ficha de recolección de datos

Variable: Planificación estratégica

Estimado trabajador:

Te solicito que respondas con bastante cuidado el presente cuestionario que guarda relación con la planificación estratégica que se realiza en la Municipalidad Provincial de Moyobamba. Sólo nos interesa saber la verdad y tu opinión sincera. No hay respuestas buenas ni malas. Tus respuestas tienen carácter de confidencial.

Gerencia: Planeamiento (1) Turismo: (2)

Cargo:.....
.....

Edad:..... Sexo: Masculino (1) Femenino (2)

Las alternativas de opinión son las siguientes:

1. Siempre
2. A veces
3. Nunca

N°	DIMENSION - ÍTEMS	Alternativas		
		1	2	3
	PLANEAMIENTO LOCAL			
1	Se desarrollan planes locales para el desarrollo del turismo?			
2	Los planes cuentan con presupuesto para su implementación?			
3	Considera usted que su institución se encuentra organizada para planificar el turismo?			
4	Considera usted que si institución cuenta con un sistema de información para el planeamiento del turismo?			
5	Considera usted que su institución prevé aspectos Logísticos para la implemenetación de los planes de turismo?			
6	Considera usted que se realizan acciones de articulación sectorial para la implementación del turismo?			
	POLÍTICAS PÚBLICAS			
7	Son Se formulan políticas públicas y son aprobados mediante resoluciones?			
8	Se formulan políticas públicas y son aprobados mediante Ordenanzas?			

Muchas gracias

Variable: Desarrollo del turismo

Estimado trabajador:

Te solicito que respondas con bastante cuidado el presente cuestionario que guarda relación con el desarrollo del turismo que se realiza en la Provincial de Moyobamba. Sólo nos interesa saber la verdad y tu opinión sincera. No hay respuestas buenas ni malas. Tus respuestas tienen carácter de confidencial.

Gerencia: Planeamiento (1) Turismo: (2)

Cargo:.....

Edad:..... Sexo: Masculino (1) Femenino (2)

Las alternativas de opinión son las siguientes:

1. Siempre
2. A veces
3. Nunca

Muchas gracias

N°	DIMENSIÓN - ITEM	Alternativas		
		1	2	3
	MEDIOAMBIENTAL			
1	Se consideran nuevos productos (corredores turísticos) para la promoción del turismo?			
2	Se consideran espacios y potencialidades turísticos cuya intervención fue sujeta a planificación?			
3	Se consideran la delimitación geográfica (mapeo) para la conservación del medio ambiente turístico?			
4	Se realizan acciones tendientes a la mejora del patrimonio turístico?			
	ECONÓMICA			
5	Se asignan presupuesto para el desarrollo del turismo?			
6	Se ejecutan los presupuestos asignados para el desarrollo del turismo?			
	SOCIOCULTURAL			
7	Considera usted que los actores sociales impiden el desarrollo del turismo?			
8	Considera usted que los sectores productivos de turismo desarrollan mejoras en sus ámbitos?			
9	Considera usted que se tiene en cuenta las redes de colaboración para el desarrollo del turismo?			
10	Considera usted que la institución prevé acciones de seguridad ciudadana para el desarrollo del turismo?			
	SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA			

11	Considera usted que el municipio mejora la Infraestructura de servicios turísticos?			
12	Opina usted que el municipio tiene en cuenta los aspectos geográficos para el desarrollo del turismo?			
13	Considera usted que la violencia social es un impedimento para el desarrollo del turismo?			
14	Cree usted que los costos de los productos influyen sobre el desarrollo del turismo?			

Validación de Instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Bazán Vargas Kieffer Segundo
 Institución donde labora : Red de salud Moyobamba – Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Maestro en Servicios de Salud Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir el nivel de planeamiento estratégico
 Autor del instrumento : Br. Dany Meگو Pezo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Planeamiento estratégico en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Planeamiento estratégico				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Planeamiento estratégico, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Planeamiento estratégico.				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL						42

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencias de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto, tiene validez de contenido y es aplicable de los sujetos muestrales

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

42


 Kieffer Segundo Bazán Vargas
 MAGISTER EN ADM. SERVICIOS DE SALUD
 DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA
 DNI N° 06796264

Tarapoto, 05 de mayo de 2018.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Bazán Vargas Kieffer Segundo
 Institución donde labora : Red de salud Moyobamba – Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Maestro en Servicios de Salud Publica
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir el grado de desarrollo del turismo.
 Autor del instrumento : Br. Dany Mezo Pezo

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Desarrollo del turismo en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desarrollo del turismo.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Desarrollo del turismo de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desarrollo del turismo.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						42

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencias de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto, tiene validez de contenido y es aplicable de los sujetos muestrales

PROMEDIO DE VALORACIÓN:


 Kieffer Segundo Bazán Vargas
 MAGISTER EN ADM. SERVICIOS DE SALUD
 DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA
 DNI N° 06796264

Tarapoto, 05 de mayo de 2018.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sandoval Zamora Hildebrando
 Institución donde labora : Red de salud Moyobamba
 Especialidad : Maestro en Salud Pública con Mención en Gestión de Servicios de Salud
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir el nivel de planeamiento estratégico
 Autor del instrumento : Br. Dany Mego Pezo

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Planeamiento estratégico en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Planeamiento estratégico				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Planeamiento estratégico, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Planeamiento estratégico.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						42

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencias de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto, tiene validez de contenido y es aplicable de los sujetos muestrales

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

42



Mg. HILDEBRANDO SANDOVAL ZAMORA
DNI. 00528106

Tarapoto, 05 de mayo de 2018.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sandoval Zamora Hildebrando
 Institución donde labora : Red de salud Moyobamba
 Especialidad : Maestro en Salud Pública con Mención en Gestión de Servicios de Salud
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir el grado de desarrollo del turismo.
 Autor del instrumento : Br. Dany Mego Pezo

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Desarrollo del turismo en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desarrollo del turismo.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Desarrollo del turismo de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desarrollo del turismo.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						42

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencias de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto, tiene validez de contenido y es aplicable de los sujetos muestrales

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 42


Mg. HILDEBRANDO SANDOVAL ZAMORA
 DNI. 00020100

Tarapoto, 05 de mayo de 2018.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Paredes Aguilar Marita Carola
 Institución donde labora : Red de salud Moyobamba
 Especialidad : Maestra en Salud Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir el nivel de planeamiento estratégico
 Autor del instrumento : Br. Dany Mezo Pezo

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Planeamiento estratégico en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Planeamiento estratégico				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Planeamiento estratégico, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Planeamiento estratégico.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						42

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencias de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto, tiene validez de contenido y es aplicable de los sujetos muestrales

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

42



MG. MARITA CAROLA PAREDES AGUILAR
DNI. 10276387

Tarapoto, 05 de mayo de 2018.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Paredes Aguilar Marita Carola
 Institución donde labora : Red de salud Moyobamba
 Especialidad : Maestro en Salud Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir el grado de desarrollo del turismo.
 Autor del instrumento : Br. Dany Mego Pezo

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Desarrollo del turismo en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desarrollo del turismo.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Desarrollo del turismo de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desarrollo del turismo.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						42

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencias de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto, tiene validez de contenido y es aplicable de los sujetos muestrales

PROMEDIO DE VALORACIÓN:



MG. MARITA CAROLA PAREDES AGUILAR
DNI. 10276327

Tarapoto, 05 de mayo de 2018.

Índice de confiabilidad

Variable: Planificación estratégica

N°	Ítem	Alfa de Cronbach
1	¿Se desarrollan planes locales para el desarrollo del turismo?	,850
2	¿Los planes cuentan con presupuesto para su implementación?	,848
3	¿Considera usted que su institución se encuentra organizada para planificar el turismo?	,854
4	¿Considera usted que si institución cuenta con un sistema de información para el planeamiento del turismo?	,840
5	¿Considera usted que su institución prevé aspectos Logísticos para la implemenetación de los planes de turismo?	7,36
6	¿Considera usted que se realizan acciones de articulación sectorial para la implementación del turismo?	,736
7	¿Son Se formulan políticas públicas y son aprobados mediante resoluciones?	,736
8	¿Se formulan políticas públicas y son aprobados mediante Ordenanzas?	,759

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,827	,726	8

Variable: desarrollo del turismo

N°	Ítem	Alfa de Cronbach
1	¿Se consideran nuevos productos (corredores turísticos) para la promoción del turismo?	,998
2	¿Se consideran espacios y potencialidades turísticos cuya intervención fue sujeta a planificación?	,998
3	¿Se consideran la delimitación geográfica (mapeo) para la conservación del medio ambiente turístico?	,998
4	¿Se realizan acciones tendientes a la mejora del patrimonio turístico?	,998
5	¿Se asignan presupuesto para el desarrollo del turismo?	,998
6	¿Se ejecutan los presupuestos asignados para el desarrollo del turismo?	,998
7	¿Considera usted que los actores sociales impiden el desarrollo del turismo?	,998
8	¿Considera usted que los sectores productivos de turismo desarrollan mejoras en sus ámbitos?	1000
9	¿Considera usted que se tiene en cuenta las redes de colaboración para el desarrollo del turismo?	,998

10	¿Considera usted que la institución prevé acciones de seguridad ciudadana para el desarrollo del turismo?	,998
11	¿Considera usted que el municipio mejora la Infraestructura de servicios turísticos?	,998
12	¿Opina usted que el municipio tiene en cuenta los aspectos geográficos para el desarrollo del turismo?	,998
13	¿Considera usted que la violencia social es un impedimento para el desarrollo del turismo?	,998
14	¿Cree usted que los costos de los productos influyen sobre el desarrollo del turismo?	,998

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,998	,999	14

RESULTADO CRONBACH PARAAMBAS VARIABLES

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,955	,935	22

Autorización para el grado de desarrollo de la investigación



Municipalidad Provincial de Moyobamba
Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

CARTA N° 002- 2018-MPM-GPPYDI

Señora:

Dany Mego Pezo

CIUDAD

ASUNTO: AUTORIZACION PARA RECOPILAR
INFORMACIÓN

REF: Carta N°001-2018-DMP

De mi consideración:

Es particularmente grato dirigirme a usted, en atención al documento en referencia con la finalidad de autorizarle el ingreso a las áreas y/o dependencias de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, que sean necesarias para la recopilación de información para elaboración de la Tesis que viene desarrollando en el marco del Programa de Maestrías en Gestión Pública.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

MEGO PEZO DANY

D.N.I. : 47308828

Domicilio : Carretera baños termales s/n

Teléfono : Fijo :

Móvil : 965914870

E-mail : dany_33258@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra

Mención : Gestión Publica

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Mego Pezo Dany

Título de la tesis:

"Planeamiento Estratégico y su Relación con el Desarrollo del Turismo en la
Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2018"

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 24 de Diciembre 2018

Informe de originalidad

Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.turmitin.com/app/carta/es/?u=1050251188&s=3&lang=es&io=101112213

feedback studio | "Planeamiento estratégico y su relación con el desarrollo del turismo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2018"

Resumen de coincidencias

17 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	vivecovita.blogspot.com	Fuente de Internet	3 %
2	repositorio.uancv.edu.pe	Fuente de Internet	3 %
3	repositorio.uinap.edu.pe	Fuente de Internet	3 %
4	www.mef.gob.pe	Fuente de Internet	3 %
5	planetra.blogspot.com	Fuente de Internet	3 %
6	biblio3.url.edu.gt	Fuente de Internet	3 %

17

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Planeamiento estratégico y su relación con el desarrollo del turismo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2018"

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA
Br. Dany Mega Pezo

ASESOR
Mg. Kierfa Segundo Borzán Vargas

Página: 1 de 54 | Número de palabras: 11375 | High Resolution | Text-only Report | Activado

2:09 28/07/2019

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO ACADÉMICO N° 0011-2016-UCV-VA
Lima, 31 de marzo de 2016

ANEXO 1
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA
UCV

Yo: **KIEFFER SEGUNDO BAZAN VARGAS**, docente de la Maestría en Salud Pública y revisor del trabajo académico titulado: **“Planeamiento estratégico y su relación con el desarrollo del turismo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2018”**, de la estudiante, **Br. Dany Mego Pezo**, he sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin y he constatado lo siguiente.

Que el citado trabajo académico tiene un **índice de similitud de 17%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte en trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 30 de setiembre del 2018

.....
KIEFFER S. BAZAN VARGAS
Experiencia Curricular
DNI N° 06796264



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Dra. Ana Noemi Sandoval Vergara

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Dany Mego Pezo

INFORME TÍTULADO:

"Planeamiento Estratégico y su Relación con el Desarrollo del Turismo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 12 de agosto del 2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría


FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN
Dra. Ana Noemi Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN,
UCV - TARAPOTO