



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería

**“Gestión Regional desde la perspectiva de la Dirección de Turismo
para el restablecimiento de la actividad turística, Piura - 2020.”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración En Turismo y Hotelería

AUTOR(ES):

Colmenares Prado, Justita Del Rosario (ORCID: 0000-0001-8013-8912)

López More, Yuliana Lizbeth (ORCID: 0000-0002-9998-8068)

ASESOR(A):

Mg. Rafael Martel Acosta (ORCID: 0000-0001-7067-8632)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

PIURA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A todas aquellas personas que fueron parte de todo nuestro aprendizaje universitario. En primer lugar, a nuestros padres por estar presentes en cada circunstancia, brindándonos fortaleza y su apoyo incondicional en cada paso de nuestra formación.

A nuestros docentes, por la paciencia y todos los conocimientos adquiridos a los largo de estos años. Esperamos que esta investigación sea de mucho aporte para futuros colegas y profesionales del sector turístico.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco en primer lugar a Dios, por haberme guiado a lo largo del camino, por ser siempre mi soporte incondicional y la luz de mi vida.

A mis padres; Juan y Jovita; que han estado a cada paso, cuidándome, velando por mi bienestar y educación, enseñándome lo más bello e importante de la vida. Los amo mucho papitos, gracias por todo lo que han dado por mí.

Yuliana.

Le agradezco a Dios, por haberme guiado a lo largo del camino, por darme fortaleza en aquellos momentos de debilidad. A mis padres; Benjamín y Ana Rosa; que han estado presentes durante mi formación, por confiar y creer en mí, por todo lo inculcado los amo. A mi hermana Yeymy, que a pesar de la distancia me brindó su apoyo moral, así mismo a mis sobrinos por formar parte de mi alegría día a día, los quiero mucho. A mi novio Aitor, por ser mi gran apoyo, tu ayuda ha sido fundamental durante el proceso, gracias cariño.

Rosario.

Índice de contenidos

I.	INTRODUCCIÓN	1
II.	MARCO TEÓRICO.....	4
III.	METODOLOGIA.....	12
	3.1 Tipo y Diseño de Investigación	12
	3.2 Variables y Operacionalización.....	13
	3.3 Población, muestra y muestreo.....	20
	3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	22
	3.5 Procedimientos:	23
	3.6 Rigor científico.....	24
	3.7 Método de análisis de datos.....	25
	3.8 Aspectos éticos:.....	25
IV.	RESULTADOS	26
V.	DISCUSIÓN:.....	45
VII.	Conclusiones	50
VI.	Recomendaciones	52
	ANEXOS.....	59
	ANEXO N° 01	59
	ANEXO N° 02	61
	ANEXO N° 03	63
	ANEXO N°04	64
	ANEXO N°05	65
	ANEXO N°06	66
	ANEXO N°07	67
	ANEXO N°08	68
	ANEXO N°09	69
	ANEXO N°10	72
	ANEXO N°11	98
	ANEXO N°12	99
	ANEXO N°13	100
	ANEXO N°14	108
	ANEXO N°15	109
	ANEXO N°16	111
	ANEXO N°17	113

ANEXO N°18	114
ANEXO N°19	116
ANEXO N° 20	118
ANEXO N° 21	122

Índice de tablas

Tabla 1:	29
Tabla 2:	30
Tabla 3:	31
Tabla 4:	32
Tabla 5:	33
Tabla 6:	34
Tabla 7:	35
Tabla 8:	36
Tabla 9:	37
Tabla 10:	38
Tabla 11:	39
Tabla 12:	40
Tabla 13:	41
Tabla 14:	42
Tabla 15:	43

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Mapa de Entrevista	27
Figura 2:	29
Figura 3:	30
Figura 4:	31
Figura 5:	32
Figura 6:	33
Figura 7:	34
Figura 8:	35
Figura 9:	36
Figura 10:	37
Figura 11:	38
Figura 12:	39
Figura 13:	40
Figura 14:	41
Figura 15:	42

Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo general: Conocer la gestión regional desde la perspectiva de la Dirección de Turismo para el restablecimiento de la actividad turística en Piura año 2020. La metodología utilizada para la indagación tuvo como base el método aplicado, que es un tipo de búsqueda de conocimiento para los investigadores, por lo que se puede determinar el problema, así mismo se utilizó un diseño no experimental ya que se observaron los fenómenos tal y como se presentan en su contexto natural, para después ser analizados.

La investigación presentó resultados relacionados al desarrollo de diagnóstico situacional, mediante diversos documentos de gestión, a la vez se formularon resultados sobre la actividad turística en base a la opinión de los prestadores de servicios turísticos que se encuentran categorizados y pertenecen al directorio regional de empresas prestadoras de servicios turísticos, concluyendo que los datos obtenidos se encuentran justificados al obtener argumentos de fuentes confiables, además de la realidad que vive el sector privado frente al restablecimiento de la actividad turística que se vio gravemente afectada con la aparición de la pandemia del Covid19.

Palabras clave: Gestión turística, dirección de turismo, diagnóstico situacional, sector privado y actividad turística.

Abstract

The present thesis had as general objective: To know the regional management from the perspective of the Tourism Directorate for the reestablishment of tourist activity in Piura in 2020. The methodology used for the investigation was based on the applied method, which is a type of Search for knowledge for researchers, so the problem can be determined, likewise a non-experimental design was used since the phenomena were observed as they occur in their natural context, and then analyzed.

The research presented results related to the development of situational diagnosis, through various management documents, at the same time, results were formulated on tourism activity based on the opinion of tourism service providers that are categorized and belong to the regional directory of provider companies. of tourist services, concluding that the data obtained are justified by obtaining arguments from reliable sources, in addition to the reality that the private sector is experiencing in the face of the reestablishment of tourist activity that was seriously affected by the appearance of the Covid pandemic19.

Keywords: Tourism management, tourism direction, Situational diagnostic, private sector and tourist activity.

I. INTRODUCCIÓN

A escala mundial, el propósito de la industria del turismo es optimizar las circunstancias de vida de los ciudadanos del país anfitrión (como la comunidad local) mediante el uso responsable de las diferentes atracciones turísticas. Del mismo modo, el objetivo principal de las actividades turísticas es proporcionar desarrollo económico local y garantizar el uso responsable de los activos turísticos.

El reconocimiento en el rol del turismo que afecta y compromete a la sociedad a plantear una gestión conjunta entre el *sector público y privado*, encomienda que se permita reconocer diferentes niveles y acciones en beneficio de la actividad turística.

Dentro del procedimiento de descentralización en el Perú se viene implementando una colaboración de los gobiernos regionales y locales en el turismo, como lo formaliza *la Ley general del turismo - Ley N°29408*, el título II denominado Organismo Rector, *art. 5° Funciones del Organismo Rector, inciso 5.11* el cual estipula que se debe impulsar el fortalecimiento institucional dentro del sector turismo, de manera que se fomenten los puestos de coordinación para la gestión en el ámbito *público y privado*. Por tal motivo, una buena gestión turística, suele ser determinante en calidad del destino, sin embargo, resulta necesario instaurar sistemas más capaces para su realización y así, se puedan reunir a diferentes actores del sector turístico obteniendo como efecto las mejoras en sistemas de organización y gestión.

El *Ministerio de comercio exterior y turismo (MINCETUR)* organismo rector nacional en base de turismo, señala en *el plan estratégico nacional de turismo (PENTUR)* al 2025, los cuatro (04) pilares estratégicos que lo promueve y son: Demanda, oferta, institucionalidad del sector y facilitación turística.

La Región Piura, es un espacio socio geográfico que cuenta con una variedad de regiones naturales con importantes recursos a nivel nacional y que trascienden en sectores como el económico, social, cultural, ambiental, y turístico. Teniendo un potencial en diversidad cultural que lo convierte en un atractivo turístico potencial; sin embargo, se evidenció un grave problema, pues como es de conocimiento la administración regional está designada de forma democrática a una persona que es elegida por la población, quien con su personal formulan soluciones políticas y técnicas para que el pueblo tenga un crecimiento en base a los proyectos que presenten.

En este caso, la industria del turismo regional en Piura está mal administrada porque obstaculiza el desarrollo económico local, priva a las personas del crecimiento real y los derechos económicos y no pueden optimizar sus vidas. Además, no se brindan acciones de facilitación turística, ni se promueve la gran variedad de riqueza cultural existente en la región.

Desde la perspectiva de la dirección de turismo, no existe una correcta orientación hacia las empresas del sector, ya que esta dirección cuenta con un personal nombrado encargado de realizar la fiscalización, el cual no es especialista en el rubro turístico. En consecuencia, muchas de las empresas no ofrecen calidad de servicio y desconocen los beneficios de pertenecer al directorio regional de empresas prestadoras de servicios turísticos.

Además, no fomentan los proyectos de inversión pública otorgados por el estado a través de los concursos para cambiar las situaciones dentro de la actividad turística regional y los cursos brindados por parte del MINCETUR a nivel nacional.

Como se ha manifestado ya existe un problema de gestión en la región y si a eso se le suma lo que acontece en el mundo con la aparición de la pandemia Covid-19, el turismo está gravemente afectado debido a la paralización de las actividades del sector afectando aquellos que se desarrollan trabajando en el sector turismo ya sea público o privado.

La realización del estudio planteado, está conectado al progreso económico de los habitantes, a su cultura, costumbres y tradiciones. Por ello, es un desafío para todo investigador, pues además de recopilar datos sobre la realidad de lo que sucede con la gestión turística actual, se planteará puntos clave para poder conocer los factores determinantes que debe poseer una gestión eficaz, ya que de ella depende la calidad de los productos turísticos regionales.

Por todo lo manifestado, el espíritu que se planteó en el proyecto de investigación estuvo sostenido por la justicia social, es decir, conducida al beneficio que trae consigo hacia la población anfitriona que se encuentra monetariamente inactiva y que no encuentra el sendero que permita concebir soluciones para su inclusión segura en el turismo.

Como objetivo general se dispuso conocer la gestión regional desde la perspectiva de la dirección de turismo para el restablecimiento de la actividad turística en Piura año 2020. Dentro de los objetivos específicos establecidos: En primer lugar, se planteó realizar un

diagnóstico situacional del órgano competente regional Dircetur Piura sobre la gestión turística período 2020. En segundo lugar, se analizaron los documentos de gestión turística regional desde la perspectiva de la dirección de turismo en la Dircetur Piura período 2020, además, se planteó establecer acciones que permitan la mejora de la dirección de turismo en la Dircetur Piura-2020, y así se pueda apoyar el desarrollo de la actividad turística.

Finalmente, como hipótesis podemos decir: ¿Es posible conocer la gestión regional desde la perspectiva de la Dirección de Turismo para el restablecimiento de la actividad turística en Piura - 2020?

II. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

Internacional:

Moreno (2014). El artículo titulado “*Gestión Turística de Pompeya y Herculano*”, tiene como objetivo indagar el entendimiento de los vínculos que existen entre la gestión de atractivos arqueológicos y gestión turística del destino que lo conforma. Para la investigación utilizaron la revisión de fuentes primarias y secundarias, recopilando la información realizando entrevistas con los agentes del destino más representativos, así como la observación directa desarrollada durante el período de trabajo de campo, en el cual se obtuvo como resultados que ninguno poseía una visión estratégica de destino. Por otro lado, no existe una institución de ningún tipo que obtenga las funciones de gestión del destino, sino que la responsabilidad se divide en seis instituciones *públicas* de distinta categoría lo que disminuye eficacia al progreso de avance en el sector turístico, esto debido a la falta de visión estratégica común. Finalmente, los resultados extraídos de los datos obtenidos se pueden obtener a partir de dos niveles de análisis. En primer lugar, la gestión de los recursos arqueológicos se centra en los atributos relacionados con la llegada de turistas al sitio y, en segundo lugar, la gestión turística se centra en el destino.

El presente artículo nos ayuda a percibir que se debe comprender las similitudes entre los diferentes actores turísticos que conforman parte del destino para estudiar su función, esto hace alusión a la importancia de la gestión turística y como se reflejan por los agentes de un destino.

Oyarzún. & Szmulewicz. (2017). El artículo titulado “*Fortalecimientos de la Gestión en Destinos Turísticos*”. El capítulo *Fundamentos.*, nos manifiesta que según Kotler “desde 1994 la circunstancia actual de valiosa competitividad para los destinos turísticos debe ser enfrentada a través de (10) diez respuestas: Visión estratégica; planificación, perspectiva hacia productos y clientes orientada al mercado, valoración de los colaboradores en programas y servicios; competencia para dialogar las ventajas internas; diferenciar la economía y ascender la capacidad de acoplamiento; desarrollo de aptitudes empresariales y liderazgo ejecutivo; mayor régimen del sector privado, profesionalismo de los líderes públicos, desarrollo de las competencias de cambio e innovación de sistemas para supervisar los planes en ejecución”. Asimismo, explicó que el desarrollo regional y local debe basarse en las tradiciones, la cultura y los recursos locales, priorizar las necesidades

de la población y estar altamente comprometido con la comunidad para promover su identidad territorial.

Esta investigación nos ayuda a esclarecer la relación e importancia de la gestión turística regional, pues debe existir una relación íntegra en la práctica de gestión en calidad del destino, lo cual significa que es necesario organizar los impactos negativos en el ambiente socio-cultural, económico y ecológico de la comunidad local.

Mantero, (2018) en su investigación titulada “*Regionalización de la Gestión Turística en Provincia de Buenos Aires*”, manifiesta que el informe se presenta como fruto de cooperación técnica que se realizó en la *subsecretaría de turismo* de la provincia de Buenos Aires con el objetivo de regionalizar la gestión turística del territorio, semejante con las tareas ya ejecutadas y en mejora por parte del *centro de investigaciones turísticas*. Este es el resultado de un examen cuidadoso de diferentes antecedentes, la determinación de la situación actual y las características de un área en particular y una consideración cuidadosa de los activos potenciales de la provincia para actividades turísticas y de entretenimiento. Se obtuvo como resultado, el acogimiento de premisas de regionalización para mejorar las políticas de desarrollo y permitan asumir, diferenciar e integrar los fundamentos ambientales y territoriales, Así como; identificar, seleccionar y promover los fundamentos socio culturales regionales, y; reforzar, especializarse y propagar los fundamentos económicos regionales.

Finalmente, la presentación del *plan estratégico* para el desarrollo turístico apporto como instrumento de gestión y proyección al progreso económico y social a partir de la jerarquización, fomento e impulso de la actividad turística en el recinto de la provincia, ya que, la referencia a los estudios del (*CIT*) *Centro de investigaciones turísticas* delega sentido a la dispersión del oficio. En tanto la regionalización asumida por el área responsable de la política provincial, en aplicación del *plan estratégico*, se ha presentado en atención de los municipios convocados a la labor en el transcurso de incautación y legalización.

Esta información es de vital importancia pues la regionalización permite nivelar y determinar espacios formados que comparten una problemática relacionada, asimismo, coinciden circunstancias económico-sociales y turísticas, se implanta así una petición de nivel intermedio de organización, proyección y diligencia entre el municipio y la

provincia que autoriza proyectar políticas convenientes entre el *sector público y privado* para enfrentar problemas afines en un nivel apropiado.

Rueda. (2017) en el artículo titulado, “*¿Es la gestión turística importante para el patrimonio religioso de la ciudad de Bogotá?*” plantea como objetivo primordial indagar la *gestión turística* en el *patrimonio religioso* donde se desarrolla el turismo de peregrinación en Bogotá, Colombia; para lo cual, Debe explicar su importancia histórica y religiosa, y conocer los elementos de gestión utilizados como atractivos turísticos y lugares de culto. Se aplicó un diagnóstico teórico y conceptual del turismo religioso, así como la aplicación de la gestión del patrimonio como atractivo turístico, utilizando principios secundarios para explicar y adaptarse a las características de los levantamientos eclesiásticos, y comparar la realidad con la práctica. Se plasmó entrevistas que comprendieron preguntas sobre la esencia de los templos para la población, la impresión de la semejanza entre la religión y el turismo en los templos de análisis; si cuentan o no un plan de gestión turística; también, se refiere a las fuentes de ingresos y si estas admiten el mantenimiento, protección y restablecimiento del patrimonio. Asimismo, se realiza un estudio sobre la gestión turística en los mismos 10 atractivos. Finalmente, se explica que la gestión del patrimonio religioso no puede ser definida y realizada como la de cualquier patrimonio cultural o a la de cualquier atractivo turístico. Existe una gran viabilidad para el progreso del turismo religioso en la ciudad, pero carece de planificación y compañía por parte de las instituciones públicas de turismo para conseguir una cooperación y elaborar un producto turístico religioso solidificado. Ahora bien, la gestión del patrimonio religioso es algo que debe ser ejecutado por el clero que realiza sus actividades en estos lugares. Sin embargo, las agencias gubernamentales son organizaciones dedicadas a la exhibición, publicidad y desarrollo de productos o atractivos turísticos religiosos; por esta razón corresponde elaborar alianzas con las comunidades religiosas para crear estrategias conjuntas con el propósito de fortalecer el turismo religioso de la ciudad sin obstaculizar las actividades religiosas de los templos.

El presente artículo evidencia que es un gran reto realizar la gestión turística en este caso enfocada al desarrollo del patrimonio religioso, además, señala que es fundamental alcanzar una actividad organizada y eficiente para poder obtener un atractivo turístico potencial.

Nacional:

Ganosa (2015), con la tesis titulada “*Aplicación de un plan estratégico para la mejora de la Gestión Pública de la Municipalidad de Puerto Eten 2015 -2020*”, la cual adopto como objetivo de estudio establecer de qué manera la función de un *plan estratégico* mejora la *gestión pública* de la *municipalidad de Puerto Eten- Chiclayo durante el período 2015 - 2020*, del mismo modo se planteó como *hipótesis*: La utilización de un *plan estratégico* optimiza significativamente la *gestión pública* de la municipalidad. Esta investigación determinará el componente en el cual se debería precisar un *plan estratégico institucional (PEI)* de la municipalidad. Asimismo, los lineamientos trascendentales se deberán formular sobre el fundamento de un análisis del desempeño vigente de gestión de la municipalidad y diagnóstico propio de los funcionarios, la ciudadanía y las organizaciones, entidades *públicos y privados*. Finalmente, se expresa que con la atención del *plan estratégico* incrementa la *gestión pública* de la municipalidad de Puerto Eten. Esto secundado en la prueba de *hipótesis*, la cual dice que la utilización del *plan estratégico* aumenta significativamente la *gestión pública*. Al evaluar los resultados obtenidos, se extrajo una respuesta óptima, puesto que se comprueba que la *gestión municipal* es imprescindible para el progreso de la actividad turística, la cual se establece en los instrumentos de gestión y capital humano.

Por lo tanto, dado que una buena gestión es fundamental para solucionar los problemas en la dirección del turismo, esta premisa nos proporciona una guía para formular y concretar las metas planteadas en la labor de gestión turística relacionada con el sector regional.

Albites (2014) con la tesis titulada “*La gestión turística municipal y el desarrollo del distrito de cascas provincia Gran chimú - Región la libertad 2013 – 2014*”, la cual plantea como centro de investigación la *institución pública* municipalidad del distrito de Cascas y posee como objetivo señalar como la *gestión turística* municipal asiste ampliando el turismo en el distrito de Cascas, *provincia Gran chimú – Región La Libertad*, donde se determina y afirma el planteamiento de políticas encaminadas al *sector turismo* incluyendo el *plan operativo anual de turismo*, ordenanzas y colaboración en programas conectados con la actividad turística, así como la aplicación de recursos humanos en el cual se explican las actividades de formación a operadores turísticos y la asistencia en eventos turísticos, reconociendo que el municipio es la instancia de gobierno más cercana a la comunidad.

Se concluye que la gestión turística municipal en el *distrito de Cascas* se ejecuta de manera regular y los representantes del gobierno local son conscientes de la importancia que posee la gestión en el crecimiento de la *actividad turística*.

Por ende, esta investigación citada como antecedente está demostrando como la *gestión turística* municipal viene ampliando el turismo en el distrito de Cascas, por lo cual, es de interés mostrar que prevalecen alternativas notorias para el incremento de la economía y resulte efectiva la inserción en el turismo de tal manera que nos ayude a restablecer las actividades turísticas en nuestra región Piura.

Alvarado, (2018) en la tesis titulada “*La gestión turística municipal y el desarrollo socioeconómico de los pobladores del distrito de Ilabaya, Provincia Jorge Basadre, periodo 2017*”, presenta como objetivo general situar la conexión entre la *gestión turística municipal* y el incremento socioeconómico de la comunidad.

El turismo es un sector importante de la ciudad de Tacna, porque simboliza uno de los motivos de las exportaciones y es productor de divisas, posibilita los cambios económicos en la localidad, esta orienta hacia el desarrollo de áreas con poco desarrollo de exportación, pero con variedad cultural. Teniendo como resultados que según análisis la *gestión turística municipal* no está vinculada con el progreso socioeconómico del *distrito de Ilabaya, Provincia Jorge Basadre, periodo 2017*, ya que es insuficiente; puesto que existen pruebas que las autoridades no han pronosticado dentro de sus acciones un conveniente plan municipal turístico, se observa la falta de planes y programas sobre ordenamiento territorial y presupuesto para potenciar el turismo en la comunidad, ya que en la actualidad es insuficiente y no contribuye al impulso del mismo. Una *gestión municipal* inadecuada en la zona tiene un impacto negativo en el desarrollo sostenible de la misma, ha renunciado a aspectos y actividades importantes a nivel mundial. El gobierno de la ciudad cree que la acción política es de mayor importancia, ignorando el potencial del turismo como desarrollo económico.

La razón para considerar este estudio es que su aporte ayudará a observar con atención las deficiencias que frenarán el desarrollo de una gestión deficiente, pues es muy importante cooperar con los proveedores de instalaciones turísticas de la comunidad elaborando programas de formación en turismo con el fin de mejorar el nivel e incentivar el restablecimiento actividades

Meléndez. (2015). En la tesis denominada “*La administración turística municipal y su influencia en el desarrollo socio económico de la población del distrito de Lares, Provincia de Calca, departamento de Cusco 2015*”, plantea como objetivo principal de investigación estudiar y aclarar de qué manera se optimiza la administración y *gestión turística municipal* para incrementar el progreso social y económico de la urbe del *distrito de Lares, Provincia de Calca, departamento de Cusco*. Es un tipo de *investigación aplicada*, porque se utilizan métodos para aplicarlo en provecho de la sociedad. La investigación concluye que la administración y *gestión turística municipal en el distrito de Lares*, es escasa; porque no se ha potenciado el desarrollo social y económico de la comunidad, pues el manejo de los recursos turísticos se elabora de manera inadecuada, y no se toma en cuenta las verdaderas carencias de la población anfitriona

Regional

Jaramillo. (2015). En la tesis titulada “*Propuesta de un plan estratégico turístico para el distrito de Canchaque - Piura 2015*”. Presenta como objetivo idear un documento de trabajo que entregue a la comunidad de dicho distrito una visión clara de su posición actual y proyecte acciones adecuadas para ejecutar, con la finalidad de dar respuesta a las carencias de la población, mejorando el estado que han adquirido en el mercado turístico, para ello, se realizó un análisis en el *distrito de Canchaque* y sus anexos, donde se estimaron los elementos que componen el sistema turístico. La investigación es un estudio no experimental, descriptivo, el cual desarrolló una propuesta de un “*Plan estratégico de turismo para el distrito de Canchaque*”, este estudio se concretó aplicando una muestra de 246 turistas, obteniendo un posterior análisis principalmente de las opiniones recibidas por los entrevistados. Para su desarrollo se utilizó teoría turística, técnicas y metodologías, instrumentos de indagación científica, en el aspecto interno como externo están reflejados en la matriz *FODA*. Así mismo, presenta una propuesta del plan estratégico acorde a los lineamientos propuestos por *el plan estratégico nacional de turismo – PENTUR*, que promueva un progreso turístico sostenible que ponga en valor los recursos turísticos así como preservarlos.

Finalmente, se puede decir que la presente tesis es de grande interés para el desarrollo de la investigación, ya que nos muestra como la administración *pública* del turismo puede ser efectiva, como influye esta para poder posicionar a un distrito como un *destino turístico*.

2.2. Teorías:

Teoría de la Planificación

Según Macchirola (2010) la planificación es el medio que ayuda a definir el problema, así como el primer paso del proceso administrativo, este examina aprendizajes pasados:

Los fundamentos en la planificación son primordiales para poder aprovechar cada uno de los elementos que componen, y los principios son proposiciones que pretenden servir como pautas de actuación. La planificación en sí no constituye en sí misma, sino que está referenciado por las deficiencias y expectativas del equipo que determina su progreso.

Se puede decir que dependerá de acuerdo al contexto, materiales e instrumentos con las que cuente, además de las razones establecidas para avalar el éxito. La planificación se realiza empíricamente en muchos entornos habituales, de condición seria y formal en instituciones que resultan de una planificación conveniente y metódica. La planificación se encuentra internamente en el conjunto de las actividades de los individuos, entidades y organizaciones de toda idiosincrasia.

Teoría política

De acuerdo a Quiroga (2007) define a la teoría política:

Desarrollar una organización conceptual coherente en torno a los fenómenos políticos, cuya exposición y discurso pueden permanecer sistemáticos. La teoría política se considera un puente entre la filosofía política y las ciencias políticas, y está influenciada por la filosofía y la sociología.

Actualmente, la teoría política favorece a la enseñanza de la ciencia política con indagaciones en las diferentes áreas temáticas como: Democracia, ciudadanía, nuevas formas de participar y hacer política, investigaciones comparando los pensamientos, etc.

Teoría del Desarrollo Sostenible

Según la *teoría del desarrollo sostenible* planteada por Alcarazas (2007) la presente teoría fue el fruto de los trabajos realizados por la *comisión mundial del medio ambiente y desarrollo de las naciones unidas* creada en 1983, quien afirma que:

En el *desarrollo sostenible*, los recursos naturales están protegidos y resguardados, y se satisfacen estas necesidades de las generaciones futuras, como

la vivienda, el suministro de alimentos, el vestido y el trabajo. La teoría se divide en tres partes: dimensión ecológica, dimensión económica y dimensión social.

Para la *dimensión ecológica*, la cual se centra en el cuidado de los recursos naturales y procura evitar la propagación de la contaminación ambiental, se basa en que principalmente son algunas de las industrias quienes están abusando de los ecosistemas que atentan contra el cimiento del planeta tierra. Es por ello que se debe tomar seriedad del daño provocado al medio ambiente, ser consciente, aun sabiendo que son pocas las personas que forman parte de las campañas ambientales, son quienes harán el cambio en nuestro planeta.

En la *dimensión económica*, describe explícitas medidas para calcular como se puede compensar las carencias en un plazo proyectado, asignando los medios de manera justa. En la actualidad el gobierno no retribuye de manera correcta las ganancias que adquiere del mismo país. La insuficiente información hacia la población provoca falta de progreso y distribución del medio económico.

La *dimensión social*, reside en que el ser humano debe poseer los privilegios de alimentación, educación, salud, vivienda, seguridad social y con la oportunidad de formar parte de una sociedad digna, dando unas aportaciones provechosas y merecidamente remuneradas.

El gobierno no está actuando de manera efectiva con las necesidades de la comunidad, reflejado en la incorrecta distribución monetaria.

Teoría clásica de la gestión

De acuerdo con Martín (2019) la *teoría clásica* de la gestión se difundió a finales del *siglo XIX*, fue muy conocida en la primera mitad del *siglo XX*:

Se divide en dos ramas principales: La administración clásica y la ciencia clásica. Primero, la teoría administrativa clásica presta más atención a cómo construir la gestión para obtener la mejor productividad. En segundo lugar, la teoría científica o ciencia clásica se originó a partir del estado mental de intentar mejorar la productividad científica. Los *teóricos* utilizan métodos mecánicos para organizarse y trabajar para aumentar la productividad y la eficiencia. Algunas de las principales habilidades de la teoría científica clásica incluyen el método clásico de trabajo creativo y el trabajo independiente entre empleados.

III. METODOLOGIA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación: Aplicada.

La investigación aplicada según Rodríguez (2019). Es un tipo de investigación que los estudiosos ya conocen, por lo que se puede determinar el problema, lo que facilita la designación de la respuesta a una pregunta específica. Además, la vitalidad de la investigación radica en la resolución de problemas con conocimientos. Se presta especial atención a cómo se practica la teoría, su interés en la aplicación y las consecuencias del conocimiento adquirido. Por tanto, el propósito de la investigación aplicada es predecir determinados comportamientos en determinadas circunstancias.

Diseño de investigación:

Diseño no experimental:

El *diseño de investigación no experimental*, según Kerlinger (2002), expresa que es la indagación empírica y metódica en la cual, el experto no toma dominio absoluto de las variables independiente porque sus declaraciones ya han sucedido y son inseparables por lo tanto no pueden ser manipulados.

Por lo tanto, *la investigación no experimental* consta de observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Transversal:

Los diseños de *investigación transaccional o transversal* según Loreto (2014) “Recolección de datos en un momento determinado o tiempo único”. Y tiene como propósito detallar variables, así como estudiar el acontecimiento en un período correspondiente.

Transversal Descriptivo:

Los diseños transaccionales o transversales descriptivos, según Loreto (2014), su objetivo es encontrar eventos y valores que representen variables. Esto incluye medir un grupo de personas u objetos en una o más *variables* y facilitar su interpretación.

Entonces el estudio presento un tipo de *investigación aplicada*, un *diseño no experimental, transversal descriptivo*.

3.2 Variables y Operacionalización

Variable - Gestión turística:

Definición conceptual:

Según Pérez (2004). Expresa que: La gestión de los *recursos turísticos* (naturales, patrimoniales o históricos, gastronómicos, raciales, folklóricos, etc.) tiene como objetivo la atracción, recepción y retención de turistas. Los proyectos de *gestión turística* suelen ser realizados por ayuntamientos, mancomunidades, asociaciones, etc. El objetivo final de la gestión de los recursos geográficos turísticos es fidelizar a los turistas.

La Gestión del Turismo según Navarro (2010). “*Implica una cantidad y variedad de acciones público–privadas*” Debe gestionarse en la legislación. Asimismo, se deben tomar acciones en materia de control, fiscalización, promoción, investigación, planificación, capacitación, sensibilización e información, y se debe promover la inversión en esta área.

Definición operacional:

Dimensiones:

Diagnóstico Situacional

Para Ventura (2013) el diagnóstico situacional permite:

Conocimiento de acción y toma de decisiones generado para la realidad y el contexto de una ubicación o situación particular que rodea un problema importante, incluida la investigación de la realidad social de su plan para determinar la naturaleza y gravedad del problema. Manifestado, sus causas y consecuencias.

Se entiende como diagnóstico turístico según Ricarte (2009): Al buscar y sistematizar información relacionada con la oferta y demanda turística del destino desde el método del territorio físico, se prueba que el análisis incluye el estudio de los componentes primordiales de la estructura turística, el uso del territorio y la relación oferta-demanda de la estructura. Así como, el entorno del medio ambiente que se planificará.

Documentos de Gestión turística:

Según Buckland (2012).. “Los documentos de gestión son aquellos documentos que pueden organizar, presentar y gestionar información relacionada con eventos, personas o temas específicos.”

De acuerdo con *UNESCO* (2008) la gestión documental:

Velar por la creación, organización, gestión, conservación y eliminación de documentos. El objetivo es garantizar la eficiencia, la responsabilidad y la transparencia de la ejecución y el apoyo de las actividades planificadas de la organización, proteger los intereses comerciales, legales y financieros; asimismo, gestionar el conocimiento y la memoria de la *UNESCO*.

Sistema Turístico

Según Varisco, (2013) el sistema turístico:

Este es un método sistemático que se ha utilizado repetidamente para describir las actividades turísticas porque nos permite estudiar su dificultad y superar la perspectiva reduccionista que define el turismo desde una perspectiva única. Trata el conjunto de mecanismos que componen la industria turística como un todo interconectado, y considera su referencia geográfica en un destino específico, permitiendo la descripción de los aspectos más importantes de la oferta y demanda turística, y quizás más relacionados con estos subsistemas y el medio ambiente.

Indicadores:

Diagnostico Situacional

Fortaleza

Según Quiroa, (2020). “La ventaja de la empresa es un factor inherente al desarrollo efectivo de la empresa, pero también la fortalece y la diferencia de sus competidores, por lo que crea una ventaja sobre ellos.”

Factores internos positivos, también llamadas “Las ventajas y cualidades de la empresa pueden hacer que esta se destaque de la competencia y aproveche las oportunidades.” (Marciniak. 2012).

Debilidades

Marciniak, (2012) manifiesta a las debilidades como factores internos negativos, también llamadas “puntos débiles, son obstáculos que limitan el crecimiento, desarrollo de la empresa y que constituyen una amenaza a largo plazo.”

Oportunidades

De acuerdo a Marciniak, (2012) establece las oportunidades como factores externos positivos, son “tendencias que con el uso correcto puede promover y fomentar el desarrollo de la empresa y así reducir su amenaza.”

Amenazas

Las amenazas o factores externos negativos, son “todos los factores externos que creemos obstaculizan el desarrollo de la empresa y el logro de sus objetivos estratégicos” (Marciniak. 2012).

Documentos de Gestión turística

LEY GENERAL DEL TURISMO

Según La Riva (2015) la *Ley 29408, 18.09.2009*, el cual presenta el marco legal para la regulación y desarrollo de la actividad turística:

Sus principios básicos y objetivos de política nacional declaran al *MINCETUR* como una autoridad nacional de turismo: de igual manera, diversos ministerios y entidades públicas se relacionan con la infraestructura, brindando servicios para el desarrollo sostenible de las actividades turísticas.

Enfatiza que se encuentran “Los presupuestos, programas y proyectos del sector turístico, acciones y requisitos establecidos por el órgano rector de esta actividad deben ser considerados en su plan para promover la industria turística del país.”(p.29).

Además, la ley tiene como objetivo no solo beneficiar a los turistas, sino también beneficiar fundamentalmente a los peruanos al abordar nuevos temas como la integración social, la sostenibilidad, la conectividad de las comunicaciones, la infraestructura y la inversión, la participación de los *gobiernos regionales y locales* en el desarrollo. Porque *la ley* menciona las actividades turísticas en 11 de los 49 artículos contenidos en la *Norma Jurídica*.

Además, el 16 de Enero del 2010 se aprobó mediante *Decreto Supremo N° 003-2010-MINCETUR*, el reglamento de *la Ley general de turismo*, el cual, fundamenta los principios para regular las actividades turísticas, dictámenes técnicos de los órganos rectores, comités asesores turísticos, planes de actividades turísticas, productos turísticos, promoción de la inversión turística, procedimientos y requisitos para la industria turística

declaración de zonas de desarrollo turístico prioritario, directorio de proveedores turísticos calificados, derechos turísticos, promoción turística, medidas para prevenir *La explotación sexual de niños, niñas y adolescentes*, y *turismo social* (La Riva, 2015, p.59).

PERTUR

Según *Mincetur*, (2018) *el plan estratégico regional de turismo - PERTUR*, es un instrumento de planificación y gestión que establece:

Desarrollar lineamientos para las actividades turísticas. En el transcurso, los actores *públicos y privados* de la zona investigan su ordenamiento territorial con base en el potencial turístico, la demanda y otros componentes de planificación principales para establecer metas.

Según el análisis de la gestión en turismo, el planeamiento del sector turismo en Piura logró identificar diversas instituciones públicas como, el gobierno regional que es un Las organizaciones derivadas de la voluntad del público en general tienen personalidad *jurídica de derecho público*, tienen *autonomía política, económica y administrativa* en los asuntos de su competencia, y constituyen aspectos administrativos, económicos y financieros. (GORE PIURA, 2020).

Además, la institución del *sector turismo* (Dirección regional de comercio exterior y turismo de Piura, 2020) es aquella que contribuye al desarrollo, consolidación y promoción del comercio exterior, el turismo y la artesanía en la región Piura. A través de un proceso coordinado, promover la mejora de la calidad de vida de manera sostenible, reevaluar la riqueza cultural y ambiental, y mejorar la competitividad de las empresas relacionadas con la industria.

Plan estratégico institucional (PEI)

De acuerdo a Roncancio (2018) *el plan estratégico* “Es un documento en el que se incluyen los componentes del direccionamiento estratégico de la *entidad pública*”, es decir aquellos que orientan el quehacer institucional. Estos componentes estarán alineados con en el marco del *plan nacional de desarrollo (PND)* y serán definidos para un periodo de cuatro años.

Plan Operativo Institucional (POI)

Ruly (2012). Manifiesta que *el plan operativo institucional (POI)*. Es una herramienta de gestión prolongada en un corto plazo que se utiliza para definir las actividades que se realizarán en un año para lograr los resultados esperados en *el plan estratégico institucional*.

Su estructura incluye entre otros: metas institucionales anuales, indicadores, metas, acciones y proyectos empresariales. De igual forma, *el plan POI* refleja las metas presupuestarias que se esperan alcanzar en cada ejercicio y constituye una herramienta administrativa que contiene los procesos a formular, especificando las tareas y el tiempo de ejecución necesarios para alcanzar las metas presupuestarias planteadas durante este período. A nivel de cada unidad organizativa.

Sistema Turístico

Atractivos Turísticos:

Para, Navarro, (2015). La parte más importante de los productos turísticos es que determinan la elección de destino del turista y, por lo tanto, generan el flujo de ellos hacia su ubicación. También afirmó que "constituyen la principal razón por la que los turistas van a destino" y "pueden satisfacer los primordiales motivos de desplazamiento de los turistas".

Los atractivos turísticos constituyen las materias primas que permiten la operación y/o funcionamiento de las plantas turísticas (equipos e instalaciones)" (Boullón, 2007).

Oferta:

Según Boullón, (2007) El análisis económico entiende por *oferta* "la cantidad de bienes o servicios que ingresan al mercado de consumo a un precio dado y en un período dado". Por lo tanto, se expresa que la *oferta turística* es una colección de productos y servicios que se asocian a un espacio geográfico y sociocultural específico y poseen un cierto valor o un cierto atractivo, que se pueden brindar al público en el mercado.

Teniendo en cuenta el carácter temporal del servicio, y considerando que los servicios de viaje pasan a ser la demanda que brindan los turistas como de corta duración, los consumidores potenciales deben ser conscientes de su existencia, de lo contrario el producto no cumple con él, es decir, "tiene un cierto tiempo para ingresar al mercado".

En este caso, ese tiempo se expresará como el número de veces al día que se puede renovar la cotización del servicio para cada duración de consumo.

Esto demuestra que el turista real o consumidor potencial es la persona que determina el momento en que cada producto puede ingresar al mercado localmente, pues luego de que sale, la persona que lo reemplaza ha integrado otro mercado y debe informar y conquistar en el corto tiempo que permanecerá en el lugar visitado.

Asimismo, según Zuñiga(s.f), define a la *oferta turística* como conjunto de productos y servicios turísticos que se brindan a los turistas en un destino establecido para su goce y consumo.

Para SECTUR (2008). la *oferta turística* concibe “Una serie de bienes y servicios que pueden promover la comercialización de productos turísticos para desempeñar las necesidades de los turistas. En este caso, cualquier organización cuyos clientes y / o usuarios sean principalmente turistas puede comprender”.

La mayoría de los bienes y servicios vendidos por necesidades de los turistas, estas instituciones deben vender sus productos en zonas turísticas para uso final, por cual, la mayoría de sus clientes son turistas.

Demanda:

Según Olmos & García (2011) La demanda se puede definir de dos maneras, una es "el número de bienes y servicios que los consumidores de un departamento o producto en particular pueden obtener o ya han obtenido", o "el número real o esperado de consumidores en un determinado sector o producto específico”.

La demanda turística se ha clasificado en distintos tipos:

Por un lado, los turistas y consumidores que viajan entre diferentes países del mundo (demanda internacional); por otro lado, los turistas que visitan un país específico (receptivo); finalmente, los habitantes de un país (interno) se encuentran dentro de su territorio (interno o nacional) o tipo de viaje realizado fuera de su territorio (emisor), - La demanda turística selecciona los destinos que visita debido a unas razones que según la *Organización Mundial del Turismo (OMT)* llama motivos o motivaciones.

Superestructura Turística

Para Boullón (2006). La superestructura turística

Está integrado por todas las organizaciones profesionales *públicas* y *privadas*, responsables de optimizar y modificar el funcionamiento de cada parte del sistema cuando sea necesario, y de coordinar la relación entre ellas para promover la venta y producción de múltiples productos. Diversos servicios que componen los *productos turísticos*.

Y para Varisco (2013), “Está integrado por *organismos públicos, privados* y *del tercer sector*, y su propósito es coordinar y planificar el funcionamiento del *sistema turístico*.”

El *sector público* comprende agencias *gubernamentales* directamente relacionadas con las actividades, como agencias municipales de turismo y otras organizaciones públicas dentro de la jurisdicción provincial, así como agencias indirectamente relacionadas como secretarías culturales, deportivas o de producción. El *sector privado* incluye organizaciones que representan a diferentes empresarios que están directa o indirectamente relacionados con la actividad, como cámaras de comercio: turismo, entretenimiento, comercio e industria; etc. Y las siguientes asociaciones: hoteles, agencias de viajes, empresas de transporte, franquiciados de playa, etc.

Infraestructura Turística.

Boullón (2006) expresa que “un país debe mantener la dotación de bienes y servicios de su estructura social y productiva.”

Forman parte de los servicios de salud, la educación, el transporte, la vivienda, la energía y las comunicaciones. Teniendo en cuenta la naturaleza de sustentar a toda la población del país, la inversión en infraestructura (escuelas teléfonos, carreteras, represas, ferrocarriles, puentes, casas, hospitales, etc.) también se denomina "*capital social fijo*".

De acuerdo con Varisco (2013) es “Un conglomerado de empleos y servicios que son la base para el desarrollo de las actividades económicas, por lo que puede ser general o específico para el turismo”.

Este apoyo es el que posibilita el desarrollo de centros emisores y receptores y destinos turísticos, especialmente la conexión entre transporte (rutas y terminales) y comunicaciones.

Comunidad Receptora:

Para Boullón (2006) la población local, “participa de manera directa, tiene fundamental importancia para el desarrollo local”.

La aplicación de esta teoría en la industria turística pasa por analizar las condiciones en las que la población en su conjunto puede optimizar la calidad de vida a través de las actividades turísticas.

Por otro lado, Coronado & Méndez (2010). “Está compuesto por personas que viven permanentemente en lugares que brindan y consumen bienes y servicios turísticos. También conocido como comunidad local”

3.3 Población, muestra y muestreo

Población:

(Tamayo, 1997), *La población* es el total de unidades a estudiar que poseen características en común y que al ser un objeto de estudio se obtienen los resultados de la investigación.

- **Criterios de inclusión:** Como parte de la población de estudio estuvo dirigida a 137 *empresas prestadoras de servicios turísticos*, en los cuales se encuentran las calificadas que pertenecen al *Directorio Regional de Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos* (restaurantes) y los categorizados (establecimientos de hospedaje). Así como, las agencias de viajes y Turismo. Por lo tanto, se distribuyó en 3 grupos:

Grupo 1: Restaurantes

Grupo 2: Establecimientos de hospedaje

Grupo3: Agencias de viajes y turismo.

- **Criterios de exclusión:** La población excluida en la investigación son todas aquellas *empresas prestadoras de servicios turísticos*, que pertenecen al *Directorio Regional de Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos*, pero las cuales no se encuentran calificadas.

Muestra

Para realizar la encuesta se seleccionó a 80 de 231 *empresas prestadoras de servicios turísticos* de la ciudad de Piura ya que el trabajo de investigación se basó en la *gestión turística*.

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA: POBLACIÓN FINITA – CUANTITATIVA

$$N = 231$$

$$Z = 1.65$$

$$P = 0.80$$

$$Q = 0.20$$

$$E = 0.06$$

$$N = \frac{N \times Z^2 \times P \times Q}{E^2 \times (N-1) + Z^2 \times P \times Q}$$

$$N = \frac{231 \times 1.65^2 \times 0.8 \times 0.2}{0.06^2 \times (231-1) + 1.65^2 \times 0.8 \times 0.2}$$

$$N = 79.6$$

$$N = 80$$

El número de población que se obtuvo como resultado, es de 80 elementos de tamaño de muestra a encuestar. Para obtener ese tamaño de la muestra, se consideró 231 Empresas prestadoras de servicios turísticos calificadas, el cual vino a ser la población de estudio (N), con un nivel de confianza (z) de 1.65, debido a que se tomó a los representantes del negocio el nivel de confianza tiende a disminuir, ya que es posible que sus respuestas no sean totalmente sinceras porque se está hablando de su negocio. Así mismo, se manifestó más probabilidad de éxito que de fracaso porque las unidades se encontraban identificadas, lo que permitió brindar la seguridad de que los elementos tienen la característica de ser homogéneos. Se planteó una probabilidad de realismo de un 80% = 0.8 (P) y en la probabilidad que no realismo solamente un 20% = 0.2 (Q). Finalmente, se calculó como margen de error (E) el 6%, asumiendo que al momento de la aplicación del instrumento puedan existir preguntas que condicionen la respuesta y no sería la verdad.

Muestreo

La técnica de muestreo utilizado ha sido el *muestreo aleatorio simple*, ya que es un método de *muestreo probabilístico*, es decir, que los elementos fueron elegidos al azar.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

El presente estudio, se ha incluido tres técnicas para la recolección de datos:

- a. Entrevista: Se utilizó la técnica de la entrevista, situación que se realizó en la modalidad de entrevista estructurada ya que estuvo orientada a una serie de preguntas anticipadas, dirigida al encargado de la dirección de turismo de la *Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – Piura*.
- b. Análisis Documental: Se aplicó el análisis documental, ya que la obtención de datos se desarrolló en base a una fuente secundaria como fue recopilar los principales documentos de gestión turística regional en Piura desde la perspectiva de la dirección de turismo.
- c. Encuesta: Se empleó la técnica de la encuesta vía online y estuvo orientado a las *empresas prestadoras de servicios turísticos* que se encontraron calificados, así como las agencias de viaje y turismo.

Instrumentos:

- a. Entrevista: Se utilizó una guía de entrevista con preguntas anticipadas y abiertas que consistió en 8 ítems a plantear, dirigida al encargado de la dirección de turismo de la *Dirección regional de comercio exterior y turismo- Piura*.
- b. Análisis Documental: Se estudió el análisis documental, a través de una ficha bibliográfica sobre los principales documentos de gestión turística regional en Piura desde la perspectiva de la dirección de turismo, como son: *Ley General del Turismo N°29408*, *el plan estratégico regional de turismo (PERTUR)*, *plan estratégico interno (PEI)*, *plan operativo interno (POI)* y *los protocolos de Bioseguridad para servicios turísticos (Mincetur – Minsa)*, donde se utilizó la información de los datos en base a una fuente secundaria.
- c. Encuesta: Se empleó la técnica de la encuesta vía online orientada a las *empresas prestadoras de servicios turísticos*, la cual consistió en 13 (ítems) preguntas cerradas con una escala de medición ordinal, dirigida a las empresas que se encuentren calificadas, así como las agencias de viaje y turismo.

Validez:

El instrumento fue validado por tres expertos: Primer especialista, un licenciado y asesor gestor turístico cultural trabajador de la Municipalidad Provincial de Ayabaca; como segundo especialista; un maestro en dirección turística y docente en Universidad Nacional de Frontera – Sullana. Y como tercer especialista: una doctora en administración, laborando como docente en investigación - Universidad Privada del Norte. (Ver anexo 10), después de este proceso se determinó que se obtuvo un valor de 0.80 en la tabla utilizada matriz de Aiken (ver anexo 11).

Además, se procedió a ejecutar una prueba piloto a un número total de 25 personas donde no se obtuvo ningún problema por lo tanto se entiende que el instrumento se encontró satisfactoriamente entendible desde la percepción de los encuestados.

Confiabilidad:

Para la confiabilidad del instrumento luego de haber aplicado la prueba piloto, se manipuló el programa estadístico *SPSS versión 22*, aplicando la prueba denominada alfa de cronbach donde se obtuvo un valor de 0.850 (ver anexo 12). Por lo tanto de acuerdo a George y Madeleine (2003) dice que el valor de 0.8 es bueno, por lo tanto al instrumento se le ha considerado la confiabilidad respectiva.

3.5 Procedimientos:

- a. Entrevista: Se contactó al encargado de la *Dirección de turismo* de la *Dirección regional de comercio exterior y turismo*, para establecer la entrevista que se desarrolló en la modalidad virtual a través de la plataforma *Zoom*, el día 01 de octubre del 2020, a las 18 horas y tuvo una duración de 80 minutos aproximadamente, donde se utilizó dos enlaces gratuitos en la plataforma virtual de video llamada zoom. (<https://us04web.zoom.us/j/73606635954?pwd=Q3FnQytTTGV0SGEza0llay9nMSt1UT09>), (<https://us04web.zoom.us/j/73606635954?pwd=Q3FnQytTTGV0SGEza0llay9nMSt1UT09>)
- b. Análisis Documental: Se ejecutó el requerimiento de los documentos vigentes de gestión turística regional como: *el plan estratégico regional de turismo*

(PERTUR), *plan estratégico interno (PEI)* y *plan operativo interno (POI)*, mediante el portal web del *Gobierno Regional de Piura*.

En cuanto a la *Ley General del Turismo N°29408*, esta se descargó de la página web oficial del *Ministerio de comercio exterior y turismo (MINCETUR)* al igual que los *protocolos de Bioseguridad para servicios turísticos (Mincetur – Minsa)*.

- c. Encuesta: Se conectó a los representantes legales de las *empresas prestadoras de servicios turísticos* que se encuentren calificados, así como las agencias de viaje y turismo, mediante un correo electrónico donde se les envió en enlace, (<https://forms.gle/T3Yvddg7Jj9wGnRV9>) obteniendo respuesta solo de algunos prestadores. Por lo tanto, se realizó llamadas en las que se les planteo el cuestionario y así se logró alcanzar la muestra de la investigación.

3.6 Rigor científico

El rigor científico de la presente tesis titulada “Gestión Regional desde la perspectiva de la Dirección de Turismo para el restablecimiento de la Actividad Turística – Piura, 2020.”

- a) Valor de verdad: Los datos fueron recopilados a través de una entrevista que yació dirigida al encargado de la dirección de turismo de la DIRCETUR – Piura, mediante una video conferencia, que fue previamente coordinada.
- b) Aplicabilidad: El instrumento que ha sido utilizado puede ser de aporte para otras investigaciones, ya que fue revisada y validada por expertos temáticos y metodológicos; por lo tanto, puede ser aplicable en otros contextos que impliquen situaciones y/o problemáticas similares.
- c) Consistencia: El estudio posee un instrumento que se sostiene en sus indicadores y se han visto reflejadas en las preguntas planteadas en la entrevista, además, quedó direccionada al análisis del diagnóstico situacional y se tuvo en cuenta los documentos de DIRCETUR llámese PEI (Plan Estratégico Interno) POI (Plan Operativo Interno).
- d) Neutralidad: La investigación se caracterizó por tener un punto de neutralidad debido a que las investigadoras mostraron los resultados tal cual concluyeron en este estudio, no existió ningún tipo de motivación interés o perspectiva más que los fines netamente académicos.

3.7 Método de análisis de datos

El análisis presentó un enfoque mixto, por lo cual en la condición cualitativa, se utilizó dos instrumentos como fueron: La entrevista, que procedió a obtener la información en una síntesis por cada pregunta planteada a través de la técnica interpretativa, sumada a la recopilación bibliográfica. En cuanto al método cuantitativo, la data se analizó a través de un instrumento con ítems cerrados, por lo cual los datos se interpretaron mediante el programa Microsoft Excel 2013, con una estadística descriptiva, representando las cifras en gráficos de barra.

3.8 Aspectos éticos:

El proyecto de investigación posee diversos puntos éticos:

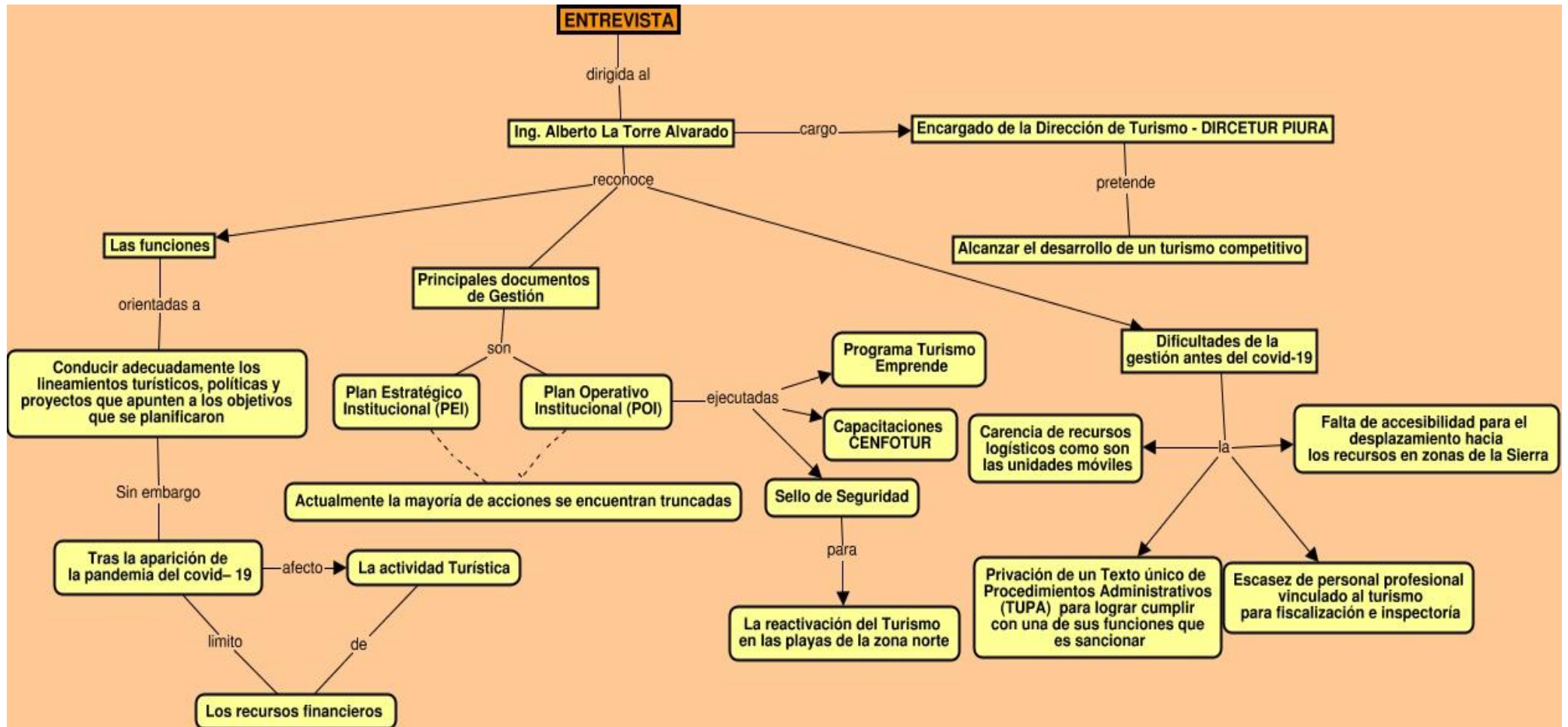
- a) Beneficencia, La presente tesis fue de un punto ético benéfico para los participantes y futuros indagadores que deseen estudiar este tipo de línea de investigación, lo cual significa un aumento de conocimientos. Además, el tema fue realmente interesante y respeta la libertad de investigación.
- b) Autonomía, La postura es imparcial, porque no se está ligada a una organización política a la gestión actual.
- c) Justicia, Debido a la veracidad con la que fue recopilada la información, así como con los resultados obtenidos fueron equitativos.
- d) No Maleficencia, La investigación no es de carácter destructivo y respeta las opiniones reflejadas en los resultados. Se resalta que no ha sido plagiada, se ha respetado totalmente la autenticidad de los autores según aplicación correcta de la Norma APA, asimismo la data estadística es real y veraz.

IV. RESULTADOS

En los objetivos específicos establecidos: En primer lugar, se realizó un diagnóstico situacional del órgano competente regional Dircetur Piura sobre la gestión turística período 2020. Por lo cual, se utilizó como técnica la entrevista dirigida al Ing. Alberto La Torre Alvarado, encargado de la Dirección de turismo en la *Dirección de Comercio Exterior y turismo*.

El entrevistado reconoció las oportunidades del turismo en Piura para su reinserción, así como resaltó también las debilidades que atraviesa basados en los impactos económicos, sociales, culturales, ambientales de sus recursos. Asimismo, manifestó que en la actualidad la actividad turística carece de herramientas que son necesarias para el desarrollo de una buena gestión debido a que solo poseen muchas limitaciones. Su opinión del desarrollo del turismo ha guardado sensatez tanto en resaltar los problemas interiores y exteriores de manera que se ven reflejado en la actual realidad.

Figura 1: Mapa de Entrevista



Fuente: Elaboración propia (Cmap Cloud)

En segundo lugar, se analizaron los documentos de gestión turística regional desde la perspectiva de la dirección de turismo en la Dircetur Piura período 2020. Se resaltó *la Ley General del Turismo N°29408*, porque es la norma encargada de incentivar, promover y regular el desarrollo sostenible de la actividad turística, además su aplicación es obligatoria en los tres (3) niveles de gobierno: *Nacional, regional y local*, en coordinación con los distintos actores vinculados al sector. Como herramienta de planificación en la gestión del turismo a nivel regional se encuentra *el PERTUR* que es el *Plan Estratégico Regional de Turismo* del departamento de Piura con vigencia del 2019 al 2025, en el cual se evidenció la situación del turismo y se identificó la deficiente operatividad y desarrollo de la oferta turística, su limitada facilitación, conectividad y gestión de la información, así como la carencia de gestión estratégica entre el sector *Público y Privado*; y del cual partieron los lineamientos para la elaboración del *Plan Estratégico Institucional (PEI)* de la *Dirección de Comercio Exterior y Turismo*, constituyéndose en un instrumento básico de programación estratégica, que orienta el quehacer institucional en el mediano plazo, así como *el Plan Operativo Institucional (POI)* en el corto plazo, el cual no se ha podido apreciar un avance continuo debido a la pandemia COVID19. Por lo tanto, nuestro órgano competente a nivel nacional el *Ministerio de Comercio Exterior y Turismo*, trabajó en conjunto con el *Ministerio de Salud* para implementar diversos *protocolos de bioseguridad* dirigidos a las *empresas prestadoras de servicios turísticos* como son: el *Protocolo Sanitario sectorial ante el Covid 19* orientado a hoteles categorizados y el *Protocolo De Restaurantes y afines autorizados para entrega a domicilio*.

Como tercer objetivo, se planteó establecer acciones que permitan la mejora de la dirección de turismo en la Dircetur Piura- 2020, para lo cual, se ejecutó un cuestionario con la escala de Likert, dirigido a las *empresas prestadoras de servicios turísticos* calificadas que se encontraban en el Directorio Regional (Establecimientos de hospedaje, restaurantes y agencias de viajes),

Para obtener un análisis más claro se tuvo en cuenta la dimensión de Sistema turístico con sus indicadores y se utilizó *Microsoft Excel*, donde se procedió a vaciar todos los datos obtenidos para a continuación ser plasmados mediante tablas y gráficos.

Tabla 1:

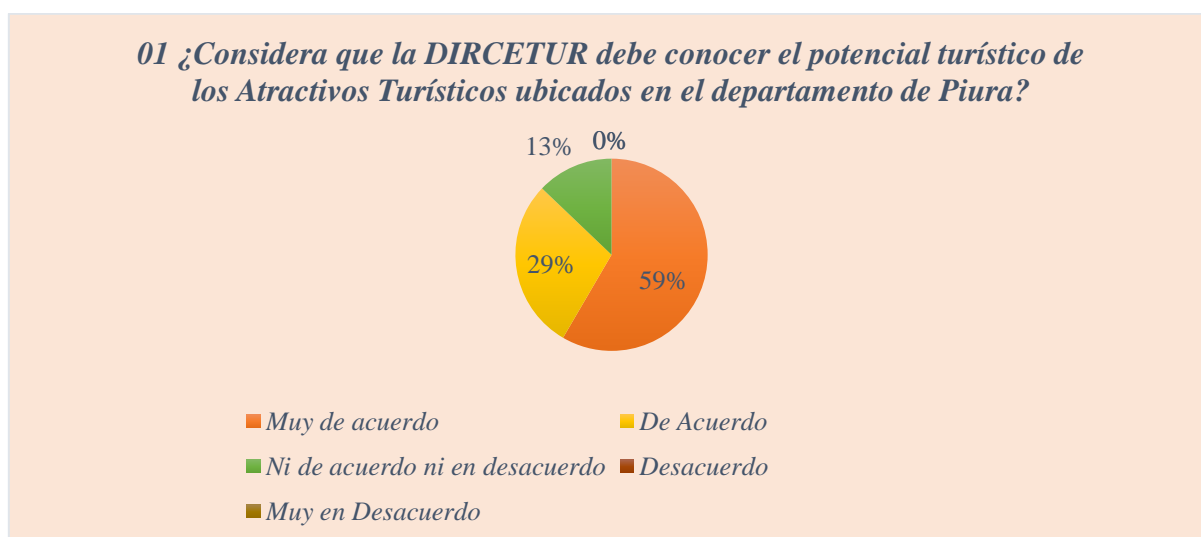
POTENCIAL TURÍSTICO DE LOS ATRACTIVOS

Ítem	01 ¿Considera que la DIRCETUR debe conocer el potencial turístico de los Atractivos Turísticos ubicados en el departamento de Piura?
<i>Muy de acuerdo</i>	59%
<i>De Acuerdo</i>	29%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	13%
<i>Desacuerdo</i>	0%
<i>Muy en Desacuerdo</i>	0%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2:

POTENCIAL TURÍSTICO DE LOS ATRACTIVOS.



Fuente: Elaboración propia

El primer indicador, Atractivos turísticos conformado por la Tabla N°01, en la que reflejaron los resultados porcentuales de los encuestados, se tiene que el 59% se encontró *muy de acuerdo*, el 29% respondió estar *de acuerdo* y el 13% se halló *ni de acuerdo ni en desacuerdo*. Para apreciar de una mejor manera los porcentajes correspondientes se mostró la Figura 4.1 que evidenció la respuesta *muy de acuerdo* una mayoría superior al 50%, por lo cual, se puede decir que conocer el potencial turístico de los Atractivos Turísticos ubicados en el departamento de Piura por parte de nuestro órgano competente *DIRCETUR* debe ser considerado ya que para el sector privado es un punto importante dentro del desarrollo turístico a nivel regional.

Tabla 2:

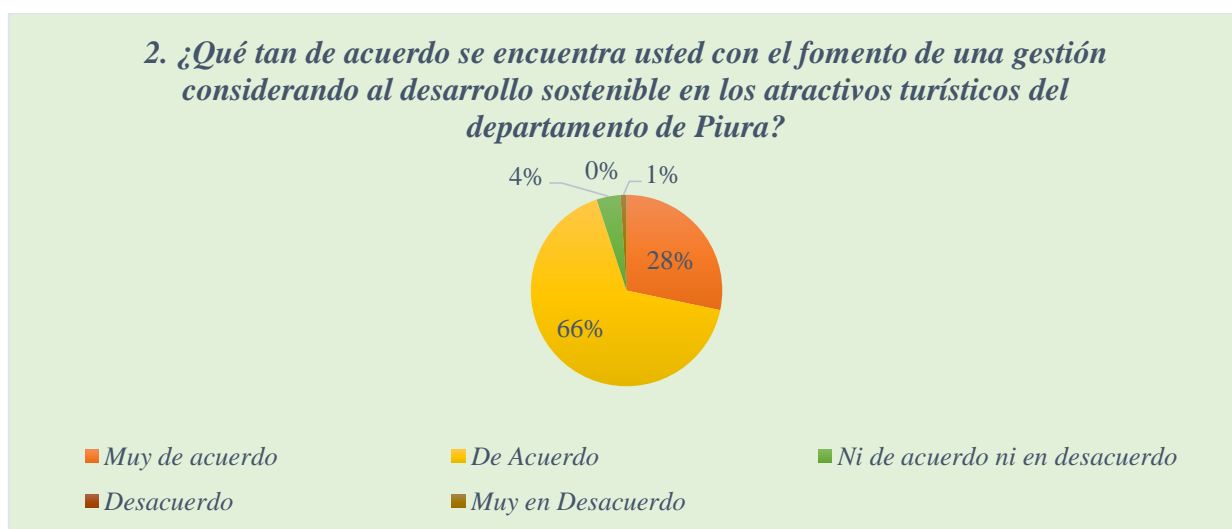
FOMENTO DE GESTIÓN

Escala:	Ítem	2. ¿Qué tan de acuerdo se encuentra usted con el fomento de una gestión considerando al desarrollo sostenible en los atractivos turísticos del departamento de Piura?
	<i>Muy de acuerdo</i>	28%
	<i>De Acuerdo</i>	66%
	<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	4%
	<i>Desacuerdo</i>	0%
	<i>Muy en Desacuerdo</i>	1%
	<i>Total</i>	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 3:

FOMENTO DE GESTIÓN



Fuente: Elaboración propia

El indicador Atractivos turísticos, asimismo conformado por la Tabla N°02, reflejó los resultados porcentuales de los encuestados, se obtuvo que el 28% se encontraron *muy de acuerdo*, el 66% respondió estar *de acuerdo*, el 4% atinó *ni de acuerdo ni en desacuerdo* y el 1% *muy en desacuerdo*. Para apreciar de una mejor manera los porcentajes correspondientes se mostró la Figura 4.2 que evidenció la respuesta *de acuerdo* una mayoría superior al 60%, por lo cual, podemos decir que los encuestados han considerado el fomento de una gestión que vaya en conjunto con el desarrollo sostenible dentro de los atractivos turísticos del departamento de Piura.

Tabla 3:

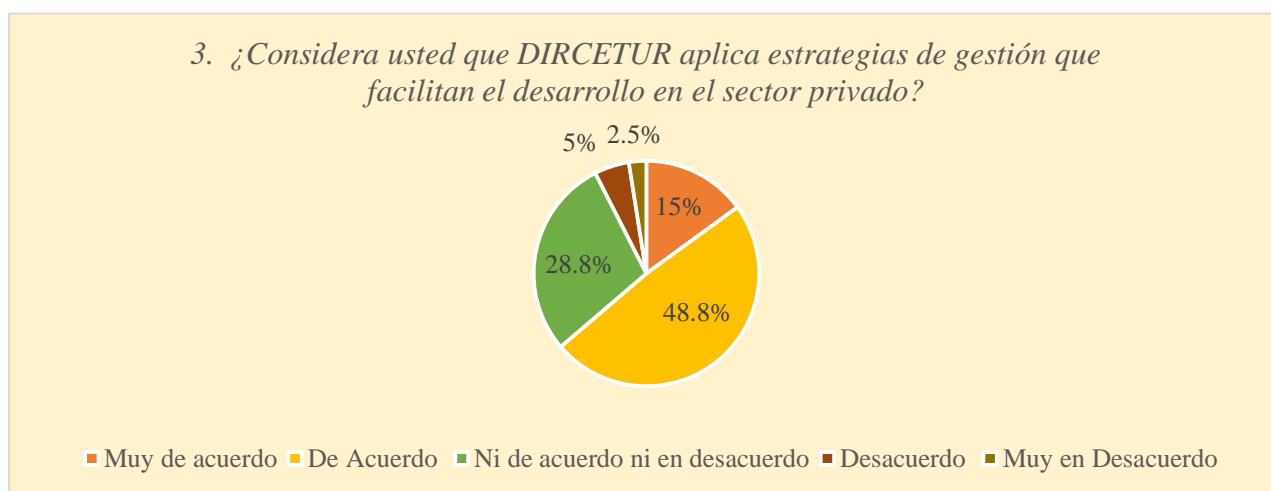
ESTRATEGIAS DE GESTIÓN

Escala:	Ítem	3. ¿Considera usted que DIRCETUR aplica estrategias de gestión que facilitan el desarrollo en el sector privado?
	<i>Muy de acuerdo</i>	15%
	<i>De Acuerdo</i>	48.8%
	<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	28.8%
	<i>Desacuerdo</i>	5%
	<i>Muy en Desacuerdo</i>	2.5%
	<i>Total</i>	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4:

ESTRATEGIAS DE GESTIÓN



Fuente: Elaboración propia

El segundo indicador, Oferta conformado por la Tabla N°03, reflejó los resultados porcentuales de los encuestados, se asumió que el 15% se mostraron *muy de acuerdo*, el 48.8% respondió estar *de acuerdo*, el 28.8% se apreció *ni de acuerdo ni en desacuerdo*, el 5% *en desacuerdo* y el 2.5% *muy en desacuerdo*. Para apreciar de una mejor manera los porcentajes correspondientes se ha mostrado la Figura 4.3 que evidenció la respuesta de acuerdo una mayoría superior al 45%, por lo cual, podemos decir que los encuestados consideran que el órgano competente regional *DIRCETUR* aplica estrategias de gestión que facilitan el desarrollo en el sector privado.

Tabla 4:

COMUNICACIÓN CON EL SECTOR PRIVADO

Ítem	4. ¿Está de acuerdo con la comunicación que DIRCETUR maneja con el sector privado, sobre los cursos gratuitos que ofrece MINCETUR en mejora de la calidad en servicios que se le ofrece al turista?
<i>Muy de acuerdo</i>	8.8%
<i>De Acuerdo</i>	62.5%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	20%
<i>Desacuerdo</i>	6.3%
<i>Muy en Desacuerdo</i>	2.5%
<i>Total</i>	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 5:

COMUNICACIÓN CON EL SECTOR PRIVADO



Fuente: Elaboración propia

El indicador Oferta conformado por la Tabla N°04, ha reflejado los resultados porcentuales de los encuestados, el cual se obtuvo que el 8.8% se encontraron *muy de acuerdo*, el 62.5% respondió estar *de acuerdo*, el 20% se mostró *ni de acuerdo ni en desacuerdo*, el 6.3% en *desacuerdo* y el 2.5% *muy en desacuerdo*. Para apreciar de una mejor manera los porcentajes correspondientes se estableció la Figura 4.4 que ha evidenciado la respuesta *de acuerdo* una mayoría superior al 60%, por ende, podemos decir que los encuestados consideran que el órgano competente regional *DIRCETUR* maneja una correcta comunicación con el sector privado, sobre los cursos gratuitos que ofrece *MINCETUR* en mejora de la calidad en servicios que se le ofrece al turista.

Tabla 5:

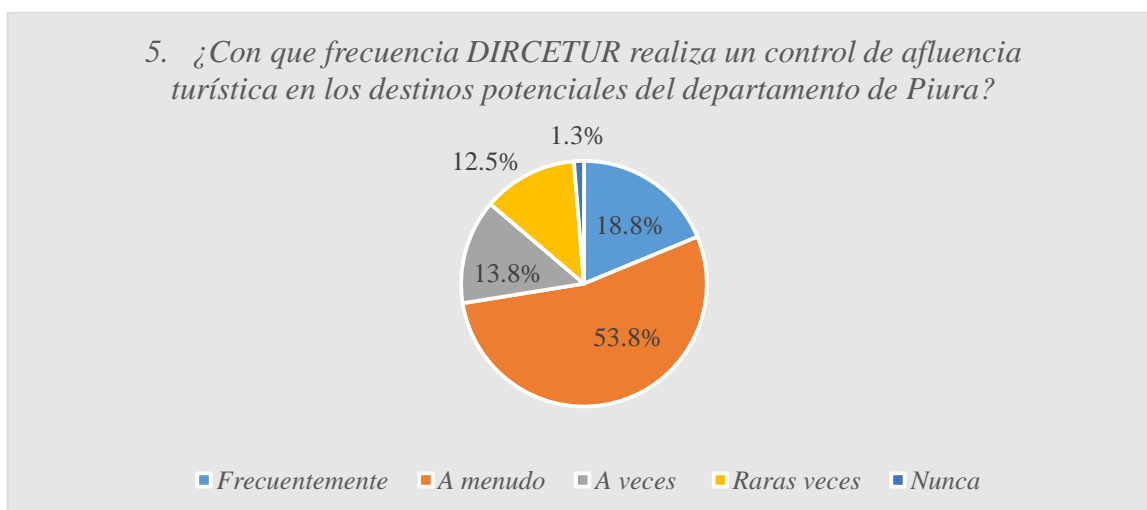
AFLUENCIA TURÍSTICA

<i>Escala:</i>	<i>Ítem</i>	<i>5. ¿Con que frecuencia DIRCETUR realiza un control de afluencia turística en los destinos potenciales del departamento de Piura?</i>
<i>Frecuentemente</i>		18.8%
<i>A menudo</i>		53.8%
<i>A veces</i>		13.8%
<i>Raras veces</i>		12.5%
<i>Nunca</i>		1.3%
<i>Total</i>		100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 6:

AFLUENCIA TURÍSTICA



Fuente: Elaboración propia

El tercer indicador, demanda conformado por la Tabla N°05, en la que reflejó los resultados porcentuales de los encuestados, tenemos que el 18.8% respondieron *frecuentemente*, el 53% contestó *a menudo*, el 13.8% *a veces*, el 12.5% *raras veces* y el 1.3% *nunca*. Para apreciar de una mejor manera los porcentajes correspondientes se mostró la Figura 4.5 que evidenció la respuesta *a menudo* una mayoría superior al 50%, por lo cual, podemos decir que los encuestados consideraron que el órgano competente regional *DIRCETUR* ha realizado un control de afluencia turística en los destinos potenciales del departamento de Piura.

Tabla 6:

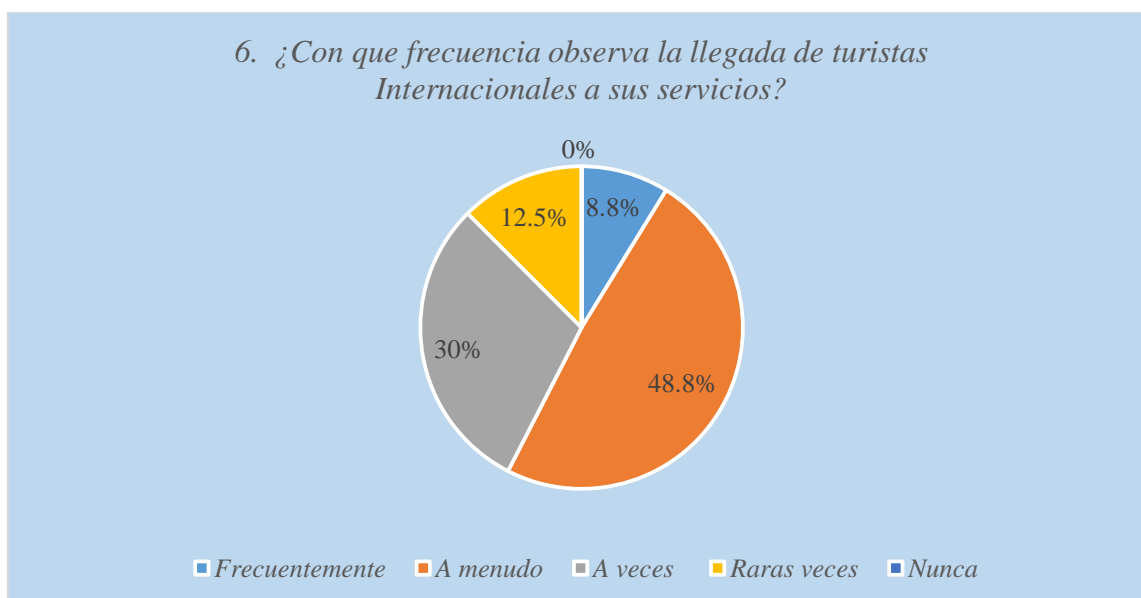
TURISTAS INTERNACIONALES

<i>Escala:</i>	<i>Ítem</i>	<i>6. ¿Con que frecuencia observa la llegada de turistas Internacionales a sus servicios?</i>
<i>Frecuentemente</i>		8.8%
<i>A menudo</i>		48.8%
<i>A veces</i>		30%
<i>Raras veces</i>		12.5%
<i>Nunca</i>		0%
<i>Total</i>		100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 7:

TURISTAS INTERNACIONALES



Fuente: Elaboración propia

El indicador demanda conformado por la Tabla N°06, manifestó los resultados porcentuales de los encuestados, se tiene que el 8.8% respondieron *frecuentemente*, el 48.8% contestó *a menudo*, el 30% *a veces*, el 12.5% *raras veces*. Para apreciar de una mejor manera los porcentajes correspondientes se mostró la Figura 4.6 que evidenció la respuesta *a menudo* una mayoría superior al 45%, por lo cual, podemos decir que los encuestados consideraron que han observado la llegada de turistas Internacionales a sus servicios pese al contexto que se vive en la actualidad con la aparición del covid-19.

Tabla 7:

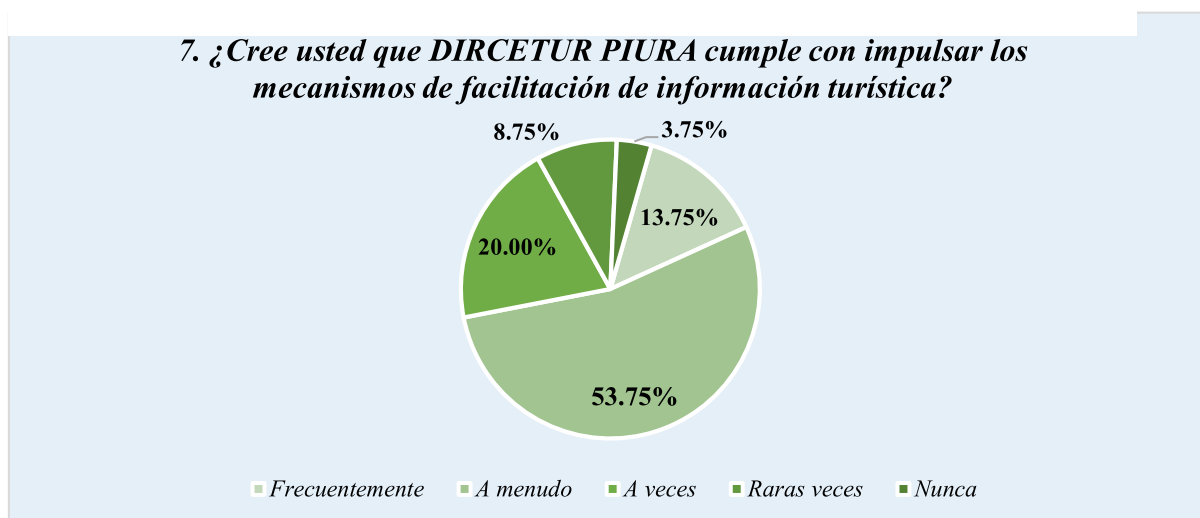
MECANISMOS DE FACILITACIÓN

ITEM	7. ¿Cree usted que DIRCETUR PIURA cumple con impulsar los mecanismos de facilitación de información turística?
ESCALA	
<i>Frecuentemente</i>	13.75%
<i>A menudo</i>	53.75%
<i>A veces</i>	20%
<i>Raras veces</i>	8.75%
<i>Nunca</i>	3.75%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 8:

MECANISMOS DE FACILITACIÓN



Fuente: Elaboración propia

Dentro del cuarto indicador, Superestructura turística conformado por la Tabla N°07, el cual ha reflejado los resultados porcentuales de los encuestados, respecto a la pregunta planteada se obtuvo que el 53.75% respondió *a menudo*, siendo esta la alternativa con mayor calificación, el 20% meditó que *a veces*, seguido de 13.75% que consideraron lo hace *frecuentemente*, el 8.75% *raras veces* y *nunca* el 3.75% ubicándose en el último porcentaje con menor puntuación. Para apreciar de una mejor manera los porcentajes correspondientes se mostró la Figura 4.7 que dejó en evidencia la respuesta *a menudo* con una estimación superior al 53%, por lo cual, podemos decir que los encuestados consideran que el órgano competente regional *DIRCETUR* impulsa los mecanismos de facilitación de información turística no de forma adecuada a los prestatarios de los diversos establecimientos que forman parte del directorio de empresas turísticas calificadas.

Tabla 8:

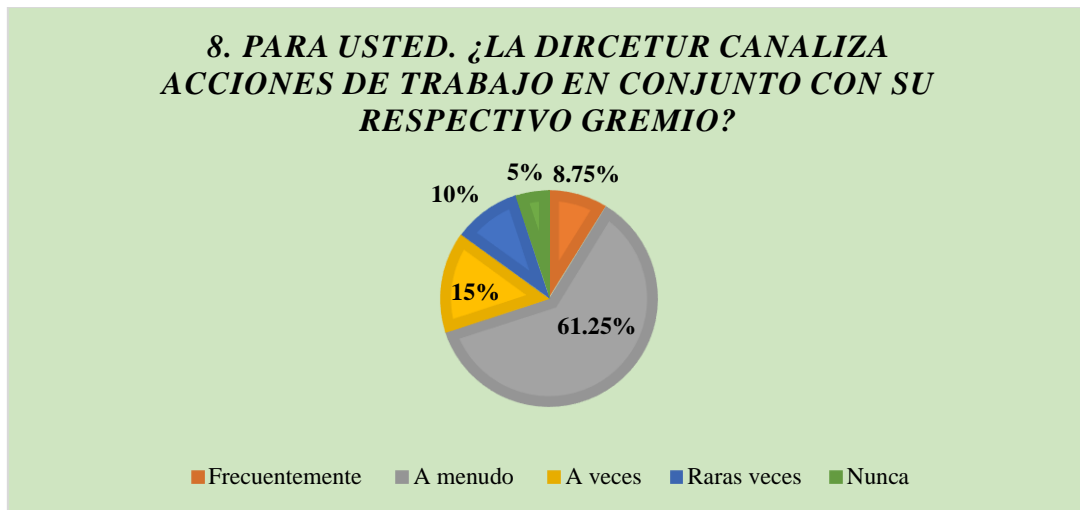
TRABAJO CON GREMIOS

ITEM ESCALA	8. Para Usted. ¿La DIRCETUR canaliza acciones de trabajo en conjunto con su respectivo gremio?
<i>Frecuentemente</i>	8.75%
<i>A menudo</i>	61.25%
<i>A veces</i>	15%
<i>Raras veces</i>	10%
<i>Nunca</i>	5%
<i>Total</i>	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 9:

TRABAJO CON GREMIOS



Fuente: Elaboración propia

El cuarto indicador, Superestructura turística se encuentra conformado por la Tabla N°08, en la que reflejó los resultados porcentuales de los encuestados, tenemos que el 61.25% objetó *a menudo*, el 15% *a veces*, un 10% señaló *raras veces*, 8.75% manifestaron *frecuentemente*, y el 5% *nunca*. Para apreciar de una mejor manera los porcentajes correspondientes se mostró la Figura 4.8 que justificó la respuesta *a menudo* con una mayoría del 61.25%, por lo cual, se razonó que el órgano competente regional *DIRCETUR*, si canaliza acciones de trabajo con su gremio respectivo pero de alguna manera no logran llegar a la mayor parte de las empresas que forman parte de este gremio, por lo tanto no sienten un respaldo total por el ente rector para el desarrollo de actividades.

Tabla 9:

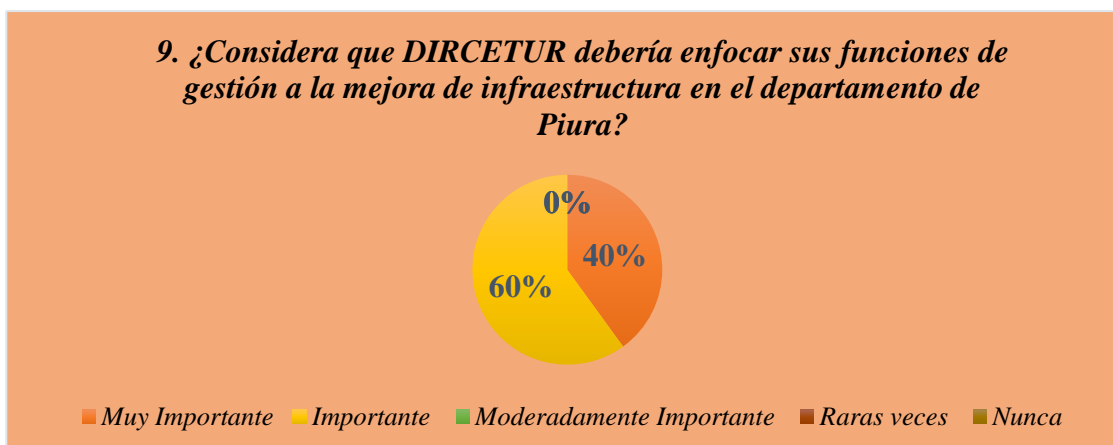
INFRAESTRUCTURA

ITEM ESCALA	9. ¿Considera que DIRCETUR debería enfocar sus funciones de gestión a la mejora de infraestructura en el departamento de Piura?
Muy importante	40%
Importante	60%
Moderadamente Importante	0%
Raras veces	0%
Nunca	0%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 10:

INFRAESTRUCTURA



Fuente: Elaboración propia

El quinto indicador, Infraestructura turística está conformado por la Tabla N°09, en la que reflejó los resultados porcentuales de los encuestados, tenemos que el 60% optó por la respuesta importante siendo este el porcentaje que demuestre aprobación por la mayoría de encuestados, asimismo un 40% manifestaron *muy importante*, sin embargo dentro de la escala de: *moderadamente importante*, *raras veces* y *nunca* se registró un 0% de votos, lo que significó que dentro de nuestro rango todos mostraron aceptación y consideraron importante se realicen obras que contribuyan a una mejor gestión en infraestructura turística en el departamento de Piura, esto debido a que ha influido mucho la percepción del huésped, comensal o viajero, sobre la localidad en el cual se va a suscitar la actividad turística, en beneficio de un servicio de calidad total que haga que el desarrollo y goce de ello, sea aún más completo si se cuenta con los servicios accesibles y en óptimas condiciones.

Tabla 10:

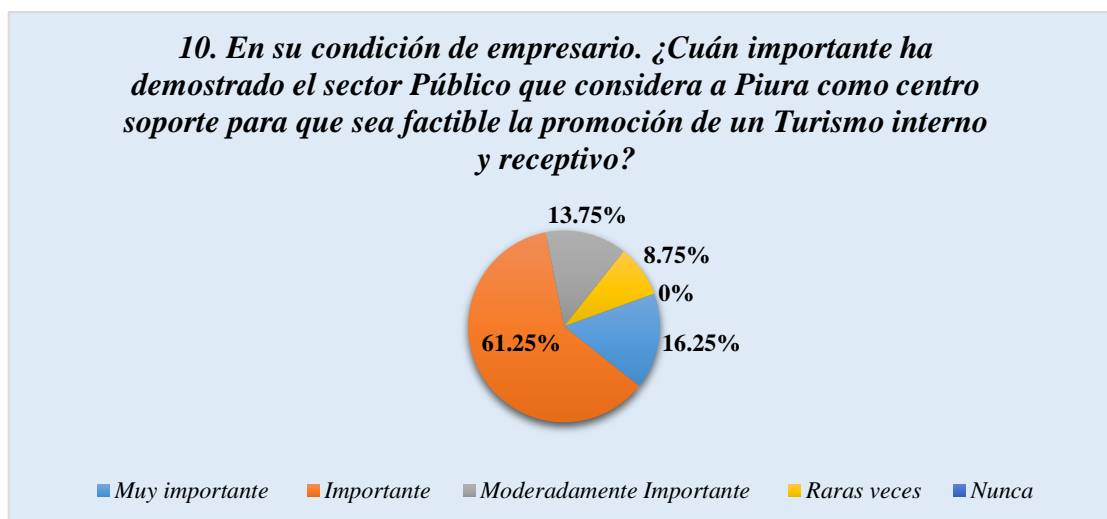
CENTRO SOPORTE

ITEM ESCALA	10. En su condición de empresario. ¿Cuán importante ha demostrado el sector Público que considera a Piura como centro soporte para que sea factible la promoción de un Turismo interno y receptivo?
Muy importante	16.25%
Importante	61.25%
Moderadamente Importante	13.75%
Raras veces	8.75%
Nunca	0%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 11:

CENTRO SOPORTE



Fuente: Elaboración propia

El quinto indicador, Infraestructura turística conformado por la Tabla N°10, en la que manifestó los resultados porcentuales de los encuestados, obteniendo que el 61.25% optó por la respuesta *importante*, el 16.25% revelaron *muy importante*, , el 13.75% *moderadamente importante*, el 8.75% *raras veces* y por ultimo un 0% en el ítem *nunca*; lo que significa que dentro de nuestra categoría se mostró aprobación y estiman importante el apoyo del *sector Público* para considerar a Piura como centro soporte factible en la promoción de un Turismo interno y receptivo, ya que es necesario que el conjunto urbano o rural cuente con excelente infraestructura, por ende es imprescindible para que pueda desarrollarse la actividad turística..

Tabla 11:

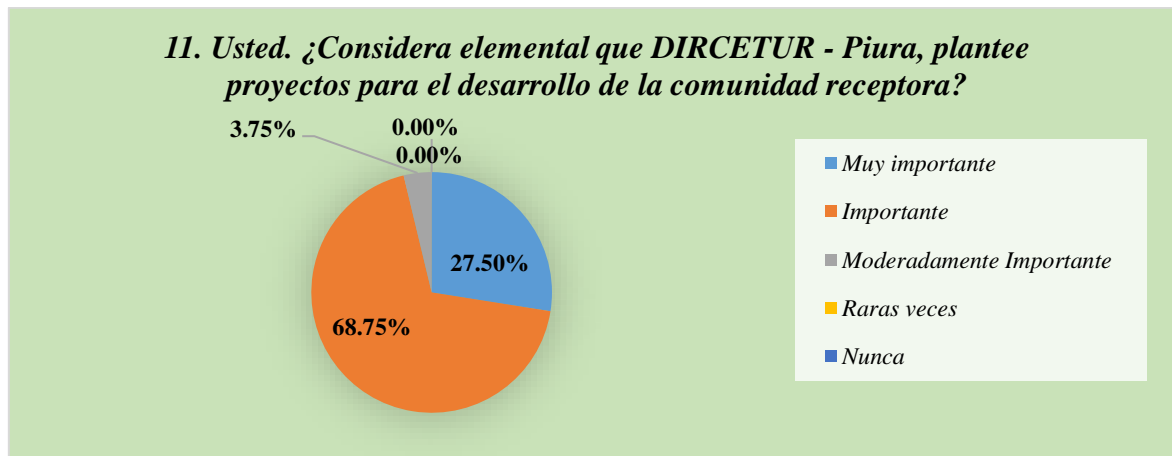
PROYECTOS PARA LA COMUNIDAD RECEPTORA

<i>ITEM</i>	<i>Usted. ¿Considera elemental que DIRCETUR - Piura, plantee proyectos para el desarrollo de la comunidad receptora?</i>
<i>ESCALA</i>	
<i>Muy importante</i>	27.5%
<i>Importante</i>	68.75%
<i>Moderadamente Importante</i>	3.75%
<i>Raras veces</i>	0%
<i>Nunca</i>	0%
<i>Total</i>	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 12:

PROYECTOS PARA LA COMUNIDAD RECEPTORA



Fuente: Elaboración propia

Dentro del sexto indicador, comunidad receptora, conformado por la Tabla N°11, en la que manifesté los resultados porcentuales de los encuestados, se obtuvo que el 68.75% optó por la respuesta *importante*, el 27.5% revelaron considerar *muy importante*, un 3.75% *moderadamente importante*, y por último para la escala *raras veces* y *nunca* un 0%, lo que significó que dentro de nuestra categoría ha mostrado aceptación y opinaron a favor de que el órgano competente *DIRCETUR* plantee proyectos para el desarrollo de la comunidad receptora, puesto que esta es una gran opción para contribuir con el desarrollo económico local de las poblaciones anfitrionas, como fuentes de empleo alternativas en donde se realiza la actividad turística y esto con el fin de una mejora de calidad de vida..

Tabla 12:

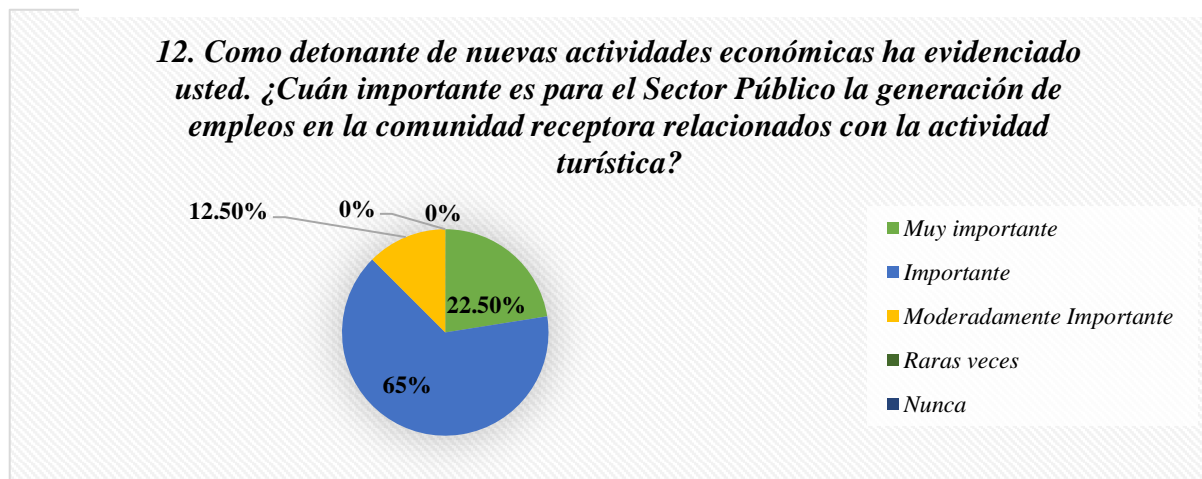
GENERACIÓN DE EMPLEO

ESCALA \ ITEM	12. Como detonante de nuevas actividades económicas ha evidenciado usted. ¿Cuán importante es para el Sector Público la generación de empleos en la comunidad receptora relacionados con la actividad turística?
Muy importante	22.50%
Importante	65%
Moderadamente Importante	12.5%
Raras veces	0%
Nunca	0%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 13:

GENERACIÓN DE EMPLEO



Fuente: Elaboración propia

Dentro del sexto indicador, comunidad receptora, conformado por la Tabla N°12, en la que manifestó los resultados porcentuales de los encuestados, se ha obtenido que el 65% optó por la respuesta *importante*, el 22.50% revelaron *muy importante*, el 12.5% *moderadamente importante*, y por último para la escala *raras veces* y *nunca* un 0%, lo que significa que dentro de nuestra categoría ha mostrado aceptación y opinan a favor de que el *Sector Público* ha priorizado la generación de empleos en la comunidad receptora relacionados con la actividad turística, esto se evidenció en la generación de empleo directo e indirecto, directo porque las empresas prestadoras de servicios calificados que cumplen ciertas reglas tanto como hospedajes, restaurantes, agencias de viaje y turismo permiten que se haga contratación de personal, mientras que la generación de empleo indirecto resultan beneficiados los proveedores de servicios básicos y complementarios de las empresas prestadoras de servicio ya mencionadas, así mismo se ha encargado de capacitarlos a través de entidades como *CENFOTUR* para brindar buen servicio al turista..

Tabla 13:

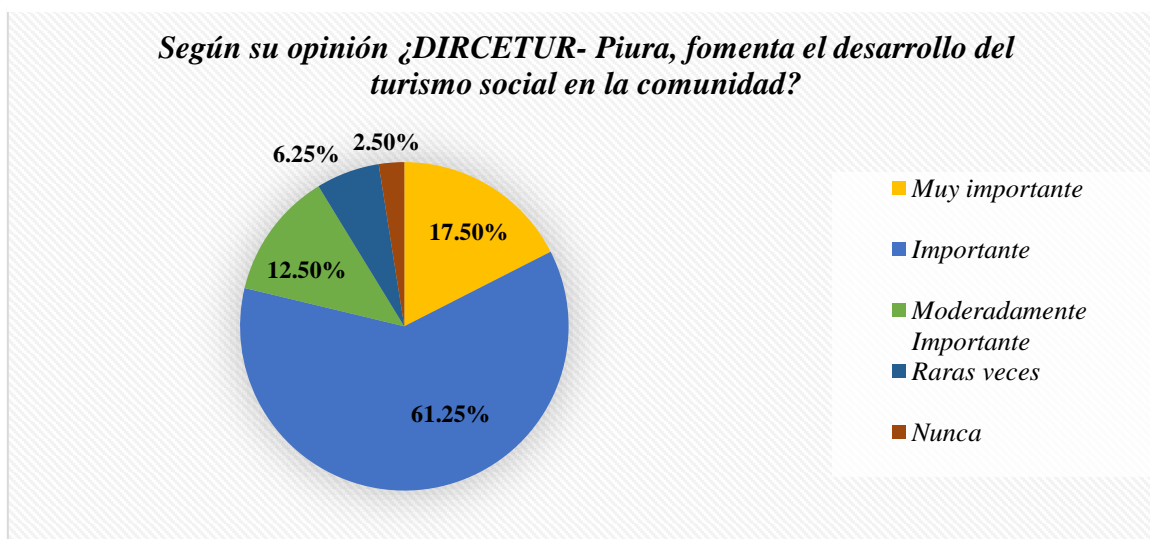
COMUNIDAD RECEPTORA

ITEM	13 Según su opinión ¿DIRCETUR- Piura, fomenta el desarrollo del turismo social en la comunidad?
ESCALA	
<i>Muy importante</i>	17.50%
<i>Importante</i>	61.25%
<i>Moderadamente Importante</i>	12.5%
<i>Raras veces</i>	6.25%
<i>Nunca</i>	2.50%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 14:

COMUNIDAD RECEPTORA



Fuente: Elaboración propia

Dentro del sexto indicador, comunidad receptora, conformado por la Tabla N°13, ha manifestado los resultados porcentuales de los encuestados, se tiene que el 61.25% optó por la respuesta *importante*, el 17.50% revelaron *muy importante*, el 12.5% *moderadamente importante*, *raras veces* un 6.25% y por último un 2.50% con la opción *nunca*, lo que ha significado que dentro de nuestra categoría, en su mayoría y con más de un 60% muestra aceptación y opinan a favor de que el órgano competente *DIRCETUR* si ha fomentado el desarrollo del turismo social en la comunidad, evidenciándose en la acogida que han logrado tener, algunos destinos de la sierra piurana, en el cual no se realiza un turismo masivo, los que deciden por este tipo de turismo son grupos reducidos y controlados así es como se ha ido impulsando, teniendo en cuenta la conservación, sostenibilidad de estos destinos locales, que han ido aumentando con optimismo.

Tabla 14:

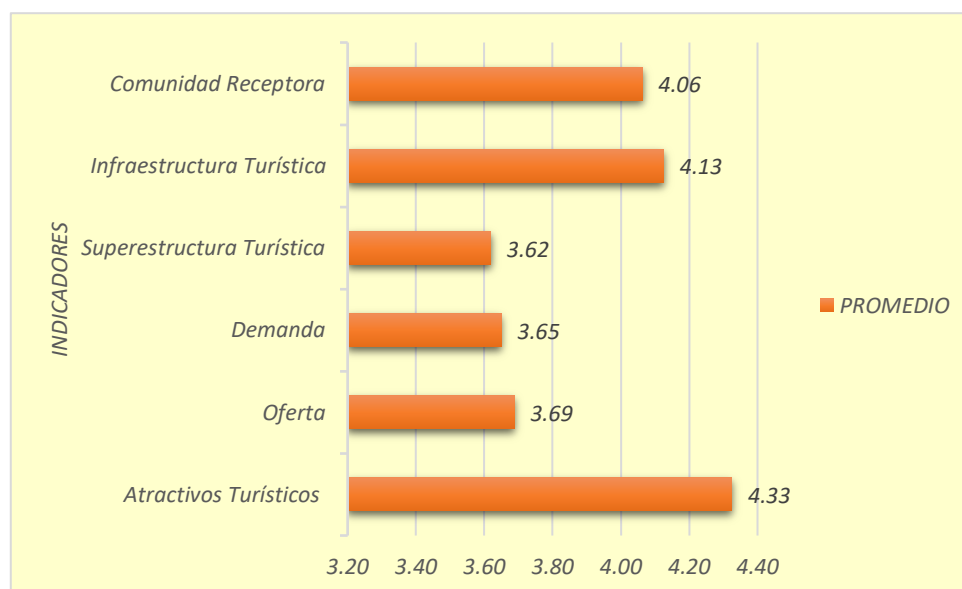
PROMEDIO DE INDICADORES

Indicador	PROMEDIO
Atractivos Turísticos	4.33
Oferta	3.69
Demanda	3.65
Superestructura Turística	3.62
Infraestructura Turística	4.13
Comunidad Receptora	4.06

Fuente: Elaboración propia

Figura 15:

PROMEDIO DE INDICADORES



Fuente: Elaboración propia

En este caso, los promedios apoyan un análisis por indicador, ya que cada uno de ellos está conformado por más de un ítem. Por tal motivo, se creyó conveniente realizar un cálculo evidenciado en la Tabla N° 14 y para apreciar de una mejor manera los promedios correspondientes se mostró la Figura 4.14, donde el primer indicador de atractivos turísticos obtuvo un promedio de 4.33, el segundo indicador Oferta alcanzó un 3.69, el tercer indicador demanda con un promedio de 3.65. Asimismo, el cuarto indicador superestructura turística se percibió un promedio de 3.62, en el quinto indicador de infraestructura turística presentó un promedio alrededor de 4.13 y finalmente, el sexto indicador comunidad receptora sacó un promedio de 4.06.

Tabla 15:

BAREMO

Escala de Likert	Mínimo 1	Máximo 5
Nro de ítems	13	
Nro de niveles	3	
Escala de valoración para tres niveles		
	Mínimo	Máximo
Bajo	13	30
Medio	31	48
Alto	49	65

Fuente: Elaboración propia

El baremo, es una tabla en la que se ha consignado una escala de valores acorde a la medida en la que se ha evaluado los resultados de la investigación.

Al observar la Tabla N° 15, se apreció que la escala de valores se encontró en tres niveles: En primer lugar, nivel bajo; con una valoración mínima de 13 y un máximo de 30. En segundo lugar el nivel medio; con un mínimo de 31 y un máximo de 48; asimismo, la tercera y última valoración de la escala denominada alta; el cual posee un mínimo de 49 y un máximo de 65. Para hallar esos valores se consideró la escala de Likert, que posee una puntuación mínima 1 y un máximo de 5, así como el número de ítems que se utilizaron, en este caso los considerados fueron 13.

Una vez concluido el respectivo análisis de Baremación se obtuvo un promedio de 51, ubicándose en el nivel Alto (que va desde un mínimo de 49 y un máximo de 65). Sin embargo, esta no ha alcanzado el máximo del nivel alto. Por lo tanto, se procedió a ejecutar el tercer objetivo, el cual dice que hay que establecer acciones que permitan la mejora de la dirección de turismo en la Dircetur Piura- 2020, teniendo en cuenta el análisis en la dimensión y sus seis indicadores, se establecieron las siguientes acciones:

DIFICULTAD A MEJORAR	ACCIONES ALTERNATIVAS
I. Carencia de recursos logísticos como son las unidades móviles	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer dentro del Plan Operativo Interno, un presupuesto fijo para movilidad e investigaciones de campo necesarias.
II. Escasez de acciones para la facilitación turística	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar capacitaciones continuas sobre atención al cliente y estrategias de trabajo en conjunto con los respectivos gremios involucrados con el sector.
III. Falta de personal profesional vinculado al turismo para fiscalización e inspectoría.	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar convocatorias CAS para el desarrollo de proyectos y/o estrategias específicas que apoyen el desarrollo de la actividad turística en el departamento de Piura.
IV. Privación del <i>Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)</i> .	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar el <i>TUPA</i> para lograr cumplir con una de sus principales funciones que fiscalizar y sancionar.
V. Orientación hacia las empresas del sector.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una adecuada difusión sobre los cursos y capacitaciones brindadas por <i>CENFOTUR</i> para la mejora de la calidad del servicio al turista.
VI. Restablecimiento del Turismo en el contexto covid-19	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar las estrategias brindadas por Mincetur para un fomento del turismo interno.

V. DISCUSIÓN:

Por consiguiente, al haber concretado los resultados de la investigación, basado en un meticuloso análisis de los objetivos que fueron planteados en el informe, el capítulo consignó la discusión de los hallazgos a determinados.

Para hablar de gestión, se debe tener en cuenta en primer lugar, la teoría política que de acuerdo con Quiroga en el año 2007, esta se considera un puente entre la filosofía política y las ciencias políticas, e influenciada por la filosofía y la sociología. Es decir, favorece la enseñanza de la ciencia política con indagaciones en las diferentes áreas temáticas como: Democracia, ciudadanía y nuevas formas de participar en ella.

En segundo lugar, la teoría clásica de la gestión que de acuerdo con Martín en el año 2019, esta involucra a los tres actores: *Estado, sector privado y sociedad*. En el caso del Estado como institución pública local, el gobierno tiene un papel doble en las industrias, ya que es el regulador y reformador, pues debe formular y aplicar la legislación en beneficio de la sociedad. En el sector privado, quien juega un papel primordial, debe ser adecuada, continua, y sistemática. Es imperativo aclarar que los roles del sector público y del privado son muy diferentes aunque correlativas, por lo que se deduce que no es conveniente que alguno intente asumir el rol del otro. Sin embargo, ambas necesitan comunicarse y cooperar entre sí para lograr una gestión eficaz basada en la participación de todas las partes involucradas donde la efectividad y la eficiencia ayuden a minimizar conflictos potenciales según se presenten.

La gestión del turismo que incurre en las instituciones públicas quienes son el principal ente gestor, encargadas y delegadas para gestionar y promover el desarrollo del turismo en las localidades, es el principal apoyo para el desarrollo del turismo en el entorno que concibe, así mismo fue necesario establecer información que respalde los argumentos sustentados en criterios científicos, es por ello que una diversidad de investigaciones se han visto atraídos por estos temas, tal como lo fue el estudio de Oyarzún en el año 2017, el cuál abarca el fortalecimientos de una gestión en destinos turísticos, y plantea que *el desarrollo regional y local* debe basarse en las cultura, tradiciones y recursos locales, así como priorizar las necesidades de la población y estar altamente comprometido con la comunidad para promover su identidad territorial. Asimismo, hace referencia a la importancia de la planificación como parte elemental para el desarrollo de la calidad de gestión a largo plazo, el cual incluye una gestión prolongada en un tiempo que oscila de

cinco o diez años. Además, resalta la importancia de los objetivos como uno de los elementos básicos para orientarnos a la obtención de resultados en la organización

Por otro lado, hace mención a la utilización de los recursos humanos, como un elemento esencial, por lo que es importante incluir el avance en la formación, empleo y entrenamiento del personal vinculado a la gestión y planificación de la institución

La investigación ayudó a esclarecer la relación e importancia de la gestión turística regional que se debe priorizar durante una gestión eficaz, pues debe existir una semejanza íntegra en la práctica de gestión y en calidad del destino para lograr un buen desarrollo.

En la primera dimensión denominada diagnóstico situacional, que para el autor Ventura año 2013, permite analizar el conocimiento de acción y toma de decisiones generado para la realidad y el contexto de una ubicación o situación particular que rodea un problema importante, incluida la investigación de la realidad social de su plan para determinar la naturaleza y gravedad del problema. Este análisis se realizó sobre la gestión turística período 2020 al órgano competente la *Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Piura*. Por consiguiente, se utilizó como técnica la entrevista dirigida al encargado de la Dirección de turismo, se evaluó cuatro indicadores como son: Fortalezas oportunidades, debilidades y amenazas, los cuales ayudaron a identificar cada aspecto respectivamente.

En el diagnóstico de la situación se puede determinar que el entrevistado reconoce la oportunidad que tiene el sector turístico piurano de reintegrarse a la sociedad, y resalta las debilidades que enfrenta la actividad turística en base al impacto económico, social, cultural y ambiental de sus recursos. Asimismo, dijo, que las actividades turísticas actuales carecen de las herramientas necesarias para desarrollar una buena gestión. Sus opiniones sobre el desarrollo del turismo son acertadas al enfatizar la realidad actual tanto interna como externamente.

En la segunda dimensión denominada documentos de gestión turística, que según UNESCO en el año 2008, esta debe asegurar la creación, organización, gestión, preservación y eliminación de documentos para acreditar la eficiencia, responsabilidad y transparencia de la ejecución y soporte de las actividades planificadas de la organización, y para proteger los negocios, legales y financieros.

Asimismo, cabe resaltar el rol que juega la planificación dentro de todos los documentos de gestión turística, por tal motivo según Macchirola en el año 2010, quien habla de la teoría de la planificación, este es el medio que ayuda a definir el problema y a dar el primer paso del proceso administrativo, pues este examina aprendizajes pasados.

Dentro del análisis a los documentos de gestión regional desde la perspectiva de la dirección de turismo en la *Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo* de Piura período 2020. Se resaltó en primer lugar, *la Ley General del Turismo N°29408*, Dado que es una norma para promover, incentivar y regular el desarrollo sostenible de las actividades turísticas y su aplicación también es obligatoria en todos los niveles del gobierno. En segundo lugar y como parte importante de la planificación se encuentran las herramientas en la gestión del turismo a nivel regional como *el Plan Estratégico Regional de Turismo*, documento donde se evidencia la situación del turismo y se identificó la deficiente operatividad y desarrollo de la oferta turística, su limitada facilitación, conectividad y gestión de la información, así como la carencia de gestión estratégica entre el *sector público y privado*. En tercer lugar, *el Plan Estratégico Institucional (PEI)* que según la investigación de Ganosa en el año 2015, en la que se propone aplicar un *plan estratégico en la Municipalidad de Puerto Eten periodo 2015 al 2020*, tuvo como objetivo de estudio establecer de qué manera la función de un *plan estratégico mejora la gestión pública*. Este estudio muestra los lineamientos trascendentales se deberán formular sobre el fundamento de un análisis del desempeño vigente de gestión de la municipalidad y diagnóstico propio de los funcionarios, la ciudadanía y las organizaciones, entidades *públicas y privadas*. Por tanto, dado que una buena gestión es fundamental para solucionar los problemas en la dirección del turismo, esta premisa nos proporciona una guía para formular y concretar las metas planteadas en la labor de gestión turística relacionada con el sector regional como es el caso de *la Dirección de Comercio Exterior y Turismo Piura*, constituyéndose así en un instrumento básico de programación estratégica, que orienta el quehacer institucional en el mediano plazo.

En cuarto lugar, *el Plan Operativo Institucional (POI)*, considerada una herramienta de corto plazo, lo cual no se ha podido apreciar un avance continuo debido a la pandemia COVID19. Sin embargo, nuestro órgano competente a nivel nacional el *Ministerio de Comercio Exterior y Turismo*, trabajó en conjunto con el *Ministerio de Salud* para implementar diversos *protocolos de bioseguridad* dirigidos a las *empresas prestadoras de servicios turísticos* como son: *Protocolo Sanitario* sectorial ante el Covid19 orientado

a hoteles categorizados y, el *protocolo de Restaurantes y afines* autorizados para entrega a domicilio.

En la tercera dimensión nombrada sistema turístico, se tuvo en cuenta a Varisco que el año 2013, planteó un método sistemático que se ha utilizado repetidamente para describir las actividades turísticas porque permitió analizar su complejidad. Trata el conjunto de elementos que componen la industria turística como un todo interconectado, y considera su referencia espacial en un destino específico, permitiendo la descripción de los aspectos más relevantes de la oferta, demanda turística, y quizás más relacionados con estos subsistemas y medio ambiente. Por tal motivo, fue importante considerar la teoría del Desarrollo Sostenible que según Alcarazas en el 2007, considero primordial diferenciar el desarrollo sustentable, donde preservan y protegen los recursos naturales, satisfacen las necesidades de las generaciones futuras, como vivienda, alimentos, ropa y trabajo.

En los indicadores que se abarcaron en la investigación fueron sustraídos del autor Varisco, ya que el año 2013 plantea de forma clara los componentes del sistema turístico, por lo cual se ha tomado como referencia. Del mismo modo, en la región de Piura prevalecen investigaciones que le dan énfasis a la gestión de lugares determinados como Jaramillo año 2015, con su propuesta de *un plan estratégico turístico para el distrito de Canchaque en Piura periodo 2015*, cuyo objetivo fue idear un documento de trabajo que entregue a la comunidad de dicho distrito una visión clara de su posición actual y plantee acciones adecuadas para poner en marcha, con la finalidad de dar respuesta a las carencias de la población, mejorando el estado que han adquirido en el mercado turístico. Además, desarrolló una propuesta del plan estratégico acorde a *los lineamientos propuestos por el plan estratégico nacional de turismo (PENTUR)*, que promueva un progreso turístico sostenible que ponga en valor los recursos turísticos así como preservarlos.

Finalmente, al conocer la situación actual en el contexto del covid19 de la *Dirección de Turismo en la Dirección de Comercio Exterior y Turismo en Piura*, sus principales documentos de gestión y la opinión de los empresarios del sector; podemos responder a la hipótesis que se planteó al inicio de la investigación, ¿Es posible conocer la gestión regional desde la perspectiva de la dirección de turismo para el restablecimiento de la actividad turística en Piura periodo 2020? Si, debido a la investigación que se ha podido evidenciar que es una gestión con diversas dificultades pese a las presentes circunstancias, ya venía arrastrando diversos problemas que limitaban el desarrollo de la actividad

turística en el departamento de Piura. El cual, se encuentra justificado al obtener un argumento de una fuente primaria, así como todos los diversos documentos necesarios de gestión que se deben tener en cuenta para un trabajo más eficaz, además de la realidad que vive el sector privado frente al restablecimiento del sector turismo que a consecuencia de la pandemia covid - 19, resultó gravemente afectado.

VII. Conclusiones

1. La Dirección de Turismo en la *DIRCETUR* del departamento de Piura posee una gestión turística deficiente en cuanto a gestión y planificación, a causa de que se viene arrastrando una serie de problemas que trunca el desarrollo del turismo, a pesar que se tienen programadas diversas gestiones para el crecimiento de la actividad turística, éstas no se están realizando de manera adecuada, hechos fundamentados en la entrevista dirigida al Ing. Alberto La Torre Alvarado, encargado de la *DIRCETUR* - Piura. El cual, manifestó las oportunidades del turismo para su reinserción y las debilidades que atraviesa la misma, basados en los impactos económicos, sociales, culturales, ambientales de sus recursos.
2. Se determinó que según los documentos relacionados con la gestión turística regional desde la perspectiva de la dirección de turismo en la *DIRCETUR* Piura una de las herramientas principales de planificación a nivel regional es el *PERTUR* que es el *Plan Estratégico Regional de Turismo*, del cual es un instrumento básico para la sistematización estratégica a mediano plazo y que además, es una guía para la elaboración del PEI y POI. Este último ha evidencia la carencia de gestión estratégica entre el *sector Público y Privado*. Por ende, no se ha podido apreciar la ejecución de las actividades proyectadas en los documentos debido a la paralización de actividades por la aparición de la pandemia COVID19. Sin embargo, el *MINCETUR* junto con el apoyo de *MINSA* vienen implementando diversos protocolos de bioseguridad dirigidos a las empresas que se apertura de acuerdo a las fases de reactivación económica establecidas por el gobierno
3. Según los resultados obtenidos mediante el cuestionario aplicado, se concluye que *las empresas prestadoras de servicio turístico* que se encontraban en el *Directorio Regional* tanto como: Establecimientos de hospedaje, restaurantes y agencias de viajes, aun no cuentan con un panorama más claro de la situación en la que se encuentra la *DIRCETUR* - Piura sobre la gestión turística en el período 2020, por el cual requieren que se involucre, para establecer acciones que permitan la mejora de ésta, considerando que este punto abarca un conjunto de elementos que componen la industria turística siendo los aspectos más relevantes: la oferta y demanda turística.

Finalmente, al conocer la situación actual en el contexto del covid19 de la *Dirección de Turismo en la Dirección de Comercio Exterior y Turismo* en Piura, sus principales documentos de gestión y la opinión de los empresarios del sector; podemos recalcar que es importante conocer la gestión regional desde la perspectiva de la dirección de turismo para el restablecimiento de la actividad turística en Piura, debido a la investigación que se ha podido evidenciar. El cual, se encuentra justificado al obtener argumentos de una fuente primaria, así como los diversos documentos necesarios de gestión que se tuvieron en cuenta para el desarrollo de un trabajo eficaz, además de la realidad que vive el sector privado frente al restablecimiento del sector que se vio gravemente afectado.

VI. Recomendaciones

1. Se recomienda planificar la gestión turística en un plan específico de mediano o largo plazo; contratando profesionales especialistas en gestión turística y planificación, que les permita realizar *planes estratégicos* acorde a las funciones y atributos de la necesidades en este sector, puesto que dentro de la problemática detectada, uno de las principales debilidades es que parte del personal que trabaja en el organismo no pertenece al sector turismo.
2. Se recomienda a la *Dirección de Comercio Exterior y Turismo* dentro de sus documentos de gestión, plantear proyectos de envergadura dentro de los POI específicos y estén relacionados con el fortalecimiento de capacidades de los *prestadores de servicios turísticos* para mejora de calidad del servicio al turista y la conclusión de los proyectos de mejora de infraestructura turística en beneficio de mejora del turismo y goce de las actividades de relajación u ocio.
3. Se recomienda establecer acciones que permitan la mejora de la dirección de turismo en la *Dircetur - Piura- 2020*, a raíz de los resultados obtenidos planteados mediante un cuestionario dirigido a *las empresas prestadoras de servicios turísticos* calificadas, como: Realizar una adecuada difusión sobre los cursos y capacitaciones brindadas por *CENFOTUR* para la mejora de la calidad del servicio al turista. actualizar el *TUPA* para lograr cumplir con una de sus principales funciones que fiscalizar y sancionar, solicitar convocatorias *CAS* para el desarrollo de proyectos y/o estrategias específicas que apoyen el incremento de la actividad turística en el departamento de Piura.

REFERENCIAS

- Albites, C. (2014). *La gestión Turística Municipal y el Desarrollo del Distrito de Cascas Provincia Gran Chimú Región la Libertad 2013-2014*. Recuperado el 14 de mayo de 2020, de Universidad Nacional de Trujillo.: file:///C:/Users/ROSARIO/Downloads/ALBITES%20MENDOZA%20MARIA%20ELENA(FILEminimizer).pdf
- Alcarazas. C. (2007). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa de servicios de agua potable y alcantarillado*. La Libertad: Sociedad Anónima SEDALIB S.A. Recuperado el 27 de Mayo de 2020
- Alvarado, M. (2018). *La Gestión Turística Municipal y el Desarrollo Socioeconómico de los pobladores del Distrito de Ilabaya, Provincia Jorge Basadre, Periodo 2017*. Recuperado el 13 de mayo de 2020, de Universidad Privada de Tacna. Repositorio Académico: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/692/1/Alvarado-Mamani-Melenia.pdf>
- Boullón, R. (2007). *Planificación del Espacio Turístico*. Recuperado el 25 de Mayo de 2020, de Entorno Turístico: <https://www.entornoturistico.com/wpcontent/uploads/2017/02/Planificaci%C3%B3n-del-espacio-tur%C3%ADstico-de-Roberto-C.-Boullon-PDF.pdf>
- Boullón. R. (2006). *Planificación del Espacio Turístico*. Mexico: Trillas Turismo. Recuperado el 21 de Mayo de 2020, de <http://prepacihuatlan.sems.udg.mx/sites/default/files/planificaciondelespacioturistico-robertoc.boullon.pdf>
- Buckland. W. (2012). *Teoría del conocimiento*. . México: Editorial Nuestro Tiempo.
- coronado, F. (2010). *Diagnostico del sistema turístico del Cantón Milagro y Determinación de estrategias para su desarrollo turístico*.
- Coronado. F, & Méndez. C. (2010). *Diagnóstico del sistema turístico del Cantón Milagro y determinación de estrategias para su desarrollo turístico*. Recuperado el 16 de Junio de 2020, de <https://pdfs.semanticscholar.org/5af8/77fc52a90e3e10958d6f6e827236c1e574cf.pdf>:

<https://pdfs.semanticscholar.org/5af8/77fc52a90e3e10958d6f6e827236c1e574cf.pdf>

DIRCETUR-PIURA. (2020). *Dirección Regional de Comercio Exterior Y Turismo Piura*. Recuperado el 16 de mayo de 2020, de Plataforma Digital Única del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/direccion-regional-de-comercio-exterior-y-turismo-piura-dircetur-piura>

Ganosa, L. (2015). *Aplicación de un Plan Estratégico para la Mejora de la Gestión Pública de la Municipalidad de Puerto Etén 2015-2020*. Recuperado el 14 de mayo de 2020, de Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.Repositorio Académico: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/575864/Tesis%20Lucila%20Ganoza-final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

GORE PIURA. (abril de 2020). *Gobierno Regional de Piura*. Recuperado el 17 de mayo de 2020, de Plataforma Digital Única del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/4846-gobierno-regional-de-piura-que-hacemos>

Jaramillo. K. (2015). *PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO DE TURISMO PARA EL DISTRITO DE CANCHAQUE -PIURA*. Recuperado el 14 de mayo de 2020, de UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/290/ADM-JAR-CAR-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kerlinger. F. N, & Lee. H. B., (2002). *Investigación del comportamiento.Métodos de investigación en ciencias sociales* (4ª ed. ed.). México: McGraw-Hill. Recuperado el 17 de Junio de 2020

La Riva. I. (2015). *Legislación Turística Peruana* (Tercera Edición. ed.). La Libertad: Editora Gráfica Real S.A.C. Recuperado el 02 de Junio de 2020

Loreto. L. (2014). *Diseño descriptivo transversal o transaccional*. Recuperado el 17 de Junio de 2020, de PREZI: <https://prezi.com/gorjdxub8aia/diseno-descriptivo-transversal-o-transaccional/>

Macchirola. V. (2010). Teoría de planificación. (S. A. S.A, Ed.) *Revista de Educación*. Recuperado el 27 de Mayo de 2020

- Mantero, J. (2018). *REGIONALIZACIÓN DE LA GESTIÓN TURÍSTICA EN PROVINCIA DE BUENOS AIRES*. Recuperado el 13 de mayo de 2020, de Universidad Nacional de Mar del Plata. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Centro de Investigaciones Turísticas: <http://nulan.mdp.edu.ar/246/1/Apo2001a5v1pp67-94.pdf>
- MARCINIAK. R. (2012). *Introducción al Análisis FODA*. Recuperado el 17 de Mayo de 2020, de Gestión empresarial: <https://renatamarciniak.wordpress.com/tag/fortalezas/>
- Martín. J. (Octubre de 2019). *LOS PRINCIPIOS DE FAYOL Y LAS FUNCIONES BÁSICAS DE LA EMPRESA*. Recuperado el 01 de Junio de 2020, de Cerem-International Business School: <https://www.cerem.pe/blog/los-principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresa#:~:text=Teor%C3%ADa%20de%20Fayol,y%20estructural%20de%20una%20organizaci%C3%B3n>.
- MEF. (septiembre de 2011). *Guía para la formulación de proyectos de inversión exitosos- Ministerio de Economía y Finanzas*. Obtenido de MINCETUR: https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/proyectos_inversion_publica/instrumentos_metodologicos/Guia_Turismo_capitulo1.pdf
- Melendez, Y. (2015). *La Administración Turística Municipal y su influencia en el Desarrollo Socio Económico de la población del Distrito de Lares, Provincia de Calca, Departamento de Cusco 2015*. Recuperado el 14 de Mayo de 2020, de Universidad Católica Sedes Sapientiae: http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/162/Melendez_Zelma_tesis_maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mincetur. (Agosto de 2018). *GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO REGIONAL DE TURISMO - PERTUR*. Recuperado el 20 de Mayo de 2020, de MINCETUR: https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/consultorias/directoriosManuales/GUIA_PERTUR.PDF

- Moreno M. Alberto & Sariego L. Ignacio. (2014). *Gestión Turística en Pompeya y Herculano*. Recuperado el 14 de Mayo de 2020, de redalyc.org: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88129335013>
- Navarro. D. (2010). *Universidad del Aconcagua - Argentina*. Recuperado el 14 de mayo de 2020, de Recursos Turísticos y atractivos Turísticos: Conceptualización, clasificación y valoración.: <https://revistas.um.es/turismo/article/view/221641/173171>
- Navarro. D. (2015). *Recursos turísticos y atractivos turísticos: conceptualización, clasificación y valoración Cuadernos de Turismo* (Vol. núm. 35). España: Universidad de Murcia. Recuperado el 17 de Junio de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/398/39838701014.pdf>
- Olmos, L. & García, R. (2011). *Estructura del Mercado Turístico. Guía, información y asistencias turísticas. Agencias de viajes y gestión de eventos. Gestión de alojamientos turísticos*. (Vol. 1a Edición). Madrid.: Paraninfo S.A. Recuperado el 26 de Mayo de 2020
- OMT. (1994). *TURISMO*. Recuperado el 13 de mayo de 2020, de ORGANIZACION MUNDIAL DEL TURISMO.: <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-06/semana1/obligatorio/OMTIntroduccionalTurismo.pdf>
- ORG, P. P. (06 de 06 de 2012). *Población de Piura*. Obtenido de Población de Piura: <http://www.piuraperu.org/poblacion.html>
- Oyarzún M, E. & Szmulewicz E,P. (2017). *Fortalecimientos de la Gestión en Destinos Turísticos.Fundamentos*. Recuperado el 15 de Mayo de 2020, de revistas.uach: <http://revistas.uach.cl/pdf/gestur/n4/art07.pdf>
- Pérez. C. (2004). *La gestión de la calidad en un destino turístico*. Holguín, Cuba.: Memorias del Evento Nacional de Gestión Empresarial. Recuperado el 13 de mayo de 2020
- PERTUR. (2019). *PLAN ESTRATEGICO REGIONAL DE TURISMO*. PIURA: Planeamiento del Sector Turismo.

- Quiroa. M. (2020). *Fortalezas de una empresa*. Recuperado el 18 de Mayo de 2020, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/fortalezas-de-una-empresa.html>
- Quiroga. F. (2007). *Ciencias políticas. Teoría política*. . Santiago de Chile.: Instituto Chileno de Estudios Humanísticos.
- Ricarte Q. K. (2009). *Manual para Diagnóstico Turístico Local*. Recuperado el 18 de Mayo de 2020, de Escuela Superior Politécnica Del Litoral: <http://unrn.edu.ar/blogs/pt/files/2013/03/6-Ricaurte09-GuiaPlanTuris-ver-fichas-al-final-post-2007.pdf>
- Rodríguez. D. (2019). *Investigación aplicada: características, definición, ejemplos*. Recuperado el 16 de Junio de 2020, de Lifeder: <https://www.lifeder.com/investigacion-aplicada/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20aplicada%20es%20el,la%20resoluci%C3%B3n%20pr%C3%A1ctica%20de%20problemas>.
- Roncancio. G. (2018). *Qué es un Plan Estratégico Institucional, su uso en la Administración Pública*. Recuperado el 20 de Mayo de 2020, de Pensemos S.A: <https://gestion.pensemos.com/que-es-un-plan-estrategico-institucional-su-uso-en-la-administracion-publica>
- Rueda, N. (2017). *¿Es la gestión turística importante para el patrimonio religioso de la ciudad de Bogotá?* Recuperado el 14 de Mayo de 2020, de PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural,: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88149387006>
- Ruly. N. (Septiembre de 2012). *Plan operativo institucional POI - Administración pública Peru- Plan de corto plazo*. Recuperado el 20 de Mayo de 2020, de LinkedIn Corporation: <https://es.slideshare.net/wrulyw/plan-operativo-institucional-poiadministracion-publica-peru>
- SECTUR. (2008). *Glosario*. Recuperado el 25 de Mayo de 2020, de Sistema Nacional de la Información Estadística del Sector Turismo de México- DATATUR: <https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>
- Tamayo. M. (1997). *“El Proceso de la Investigación científica”*. México: Editorial Limusa S.A. Recuperado el 27 de Junio de 2020

- UNESCO. (2008). *Manual de gestión documental*. Recuperado el 19 de Mayo de 2020, de Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000161073_spa.
- Varisco. C. (2013). *Sistema turístico. Subsistemas, dimensiones y conceptos transdisciplinarios*. Recuperado el 10 de Junio de 2020, de Universidad Nacional de Mar de Plata: <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/108-sistema-turistico.pdf>
- Ventura. J. (2013). *Diagnóstico Situacional*. Recuperado el 17 de mayo de 2020, de PREZI: <https://prezi.com/ejacvmsjvxjn/diagnostico-situacional/>
- Zuñiga, G. & Ayón, H. (s.f.). *Descripción y propuesta de desarrollo del área turística: Puerto Hondo- Cerro Blanco, Vía E 40, p. 3*. Recuperado el 25 de Mayo de 2020, de Space: <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/1616/1/3156.pdf>.

ANEXOS

ANEXO N° 01

Matriz de Consistencia

Problema de Investigación	Objetivo General	Hipótesis de Investigación	Dimensiones	Indicadores
¿Se puede conocer la Gestión Regional desde la perspectiva de la Dirección de Turismo para el restablecimiento de la Actividad Turística, Piura - 2020?	Conocer la Gestión Regional desde la perspectiva de la Dirección de Turismo para el restablecimiento de la Actividad Turística, Piura - 2020.	Hi: Es posible conocer la Gestión Regional desde la perspectiva de la Dirección de Turismo para el restablecimiento de la Actividad Turística en Piura - 2020.	Diagnóstico Situacional	<ul style="list-style-type: none"> • Fortaleza • Debilidades • Oportunidades • Amenazas
	Objetivos específicos		Documentos de Gestión turística	<ul style="list-style-type: none"> • Ley General del Turismo N°29408 • PERTUR • PEI - DIRCETUR • POI - DIRCETUR • Protocolos de bioseguridad para servicios turísticos (Mincetur – Minsa)
	Realizar un Diagnóstico Situacional del Órgano Competente Regional DIRCETUR Piura sobre la Gestión Turística periodo 2020.			

	<p>Analizar los Documentos de Gestión Turística Regional desde la perspectiva de la Dirección de Turismo en la Dircetur Piura período 2020.</p>		<p>Sistema Turístico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atractivos Turísticos • Oferta • Demanda • Superestructura Turística • Infraestructura Turística. • Comunidad Receptora
	<p>Establecer acciones que permitan la mejora de la Dirección de Turismo – DIRCETUR Piura - 2020.</p>			

ANEXO N° 02

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica	Escala de medición
GESTIÓN TURISTICA	La gestión del turismo implica una cantidad y variedad de acciones público-privadas posibles y usuales: elaboración de paquetes y macro productos; legislación y certificación de calidad; control y fiscalización de establecimientos turísticos; promoción y comercialización; investigación y planificación; formación	Para el levantamiento de información del Diagnóstico Situacional se tomará como técnica una entrevista que consta de 8 preguntas dirigido al Director de Turismo de la DIRCETUR PIURA.	Diagnóstico Situacional	• Fortaleza	1,2	Entrevista	Nominal
				• Debilidades	3,4		
				• Oportunidades	5;6		
				• Amenazas	7,8		
		Para la obtención de los datos se usará como técnica la recopilación de información basada en algunos documentos de gestión de DIRCETUR Piura y documentos que se	Documentos de Gestión Turística	• Ley General del Turismo N°29408	1	Recopilación Bibliográfica	Nominal
				• PERTUR	2		
				• PEI – DIRCETUR	3		
				• POI – DIRCETUR	4		

	y capacitación; concientización e información; así como el fomento de inversiones. (Navarro. D, Universidad del Aconcagua - Argentina, 2010)	encuentran en la web, para ello se utilizarán las fichas de descripción.		<ul style="list-style-type: none"> • Protocolos de bioseguridad para servicios turísticos (Mincetur – Minsa) 	5		
		Para el levantamiento de información del Sistema Turístico los datos se medirán con un cuestionario que consta de 13 preguntas a partir del análisis de los indicadores dirigida a las empresas prestadoras de servicios turísticos calificadas.	Sistema Turístico	<ul style="list-style-type: none"> • Atractivos Turísticos • Oferta • Demanda • Superestructura Turística • Infraestructura Turística • Comunidad Receptora 	1;2 3;4 5;6 7;8 9;10 11;12; 13	Cuestionario.	Ordinal

ANEXO N° 03

GUIA DE ENTREVISTA PARA EL RESPONSABLE DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO EN LA DIRCETUR PIURA.

DATOS PERSONALES:

NOMBRE:

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

PROFESIÓN:

CARGO QUE OCUPA:

La presente entrevista se realizara con el propósito de recoger información que será de mucha importancia para la tesis titulada “Gestión Regional desde la perspectiva de la Dirección de Turismo para el restablecimiento de la Actividad Turística, Piura - 2020.”

1. ¿Cómo considera usted que se ha venido desarrollando la gestión del sector turismo en el departamento de Piura durante el último periodo (2019-2020)?
2. Desde su perspectiva. ¿Cuáles de todos los principios de la actividad Turística estipulados en el art. 3 de la Ley General del Turismo, considera que caracteriza al Turismo que se desarrolla en el departamento de Piura?
3. Desde su punto de vista. ¿Cree usted que existían aspectos que limitaban el desarrollo del turismo en el departamento de Piura antes de la pandemia del covid-19?
4. ¿Cuál considera usted que es una de las principales debilidades que posee actualmente la Dirección de Turismo de la DIRCETUR - Piura?
5. Debido a la situación actual que enfrenta el sector Turismo, ¿Qué tipo de estrategias se vienen implementando en la Dirección de Turismo de la para fomentar la reactivación económica regional?
6. ¿Están utilizando alguna herramienta digital que apoye a la reactivación de la actividad turística en el departamento de Piura?
7. Debido a la situación actual que ocasiono la pandemia del Covid-19. ¿Cree usted que los Protocolos de Bioseguridad establecidos por MINCETUR y MINSA, van acorde a la realidad que enfrenta el sector Privado?
8. Durante el presente Estado de Emergencia. ¿Qué actividades ha venido desarrollando la Dirección de Turismo para apoyar este sector?

ANEXO N°04

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN “LEY GENERAL DEL TURISMO N°29408”.

Esta ficha de descripción de los documentos se realiza con la intención de describir los documentos de Gestión Turística, que será de vital importancia para la tesis titulada “Gestión Regional desde la perspectiva de la Dirección de Turismo para el restablecimiento de la Actividad Turística – Piura, 2020.”

Nombre del documento:	
Tipo de documento:	
Fecha de emisión:	
Estado del documento:	
Descripción del documento:	
Objetivo:	
Elaborado por:	
Enlace:	

ANEXO N°05

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN “PLAN ESTRATEGICO REGIONAL DE TURISMO – PERTUR”.

Esta ficha de descripción de los documentos se realiza con la intención de describir los documentos de Gestión Turística, que será de vital importancia para la tesis titulada “Gestión Regional desde la perspectiva de la Dirección de Turismo para el restablecimiento de la Actividad Turística – Piura, 2020.”

Nombre del documento:	
Tipo de documento:	
Estado del documento:	
Periodo del documento:	
Descripción del documento:	
Objetivo:	
Metas:	
Elaborado por:	
Enlace:	

ANEXO N°06

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO “PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL- PEI”.

Esta ficha de descripción de los documentos se realiza con la intención de describir los documentos de Gestión Turística, que será de vital importancia para la tesis titulada “Gestión Regional desde la perspectiva de la Dirección de Turismo para el restablecimiento de la Actividad Turística – Piura, 2020.”

Nombre del documento:	
Tipo de documento:	
Áreas responsable:	
Monto destinado:	
Fuente de financiamiento	
Estado del documento	
Periodo del documento:	
Descripción del documento:	
Objetivo:	
Metas:	
Elaborado por:	
Situación actual:	
Logros obtenidos:	

ANEXO N°07

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO “PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL- POI”.

Esta ficha de descripción de los documentos se realiza con la intención de describir los documentos de Gestión Turística, que será de vital importancia para la tesis titulada “Gestión Regional desde la perspectiva de la Dirección de Turismo para el restablecimiento de la Actividad Turística - Piura, 2020.”

Nombre del documento:	
Tipo de documento:	
Áreas responsable:	
Monto destinado:	
Fuente de financiamiento	
Estado del documento	
Periodo del documento:	
Descripción del documento:	
Objetivo:	
Metas:	
Elaborado por:	
Situación actual:	
Logros obtenidos:	

ANEXO N°08

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN “PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD PARA SERVICIOS TURÍSTICOS (MINCETUR – MINSA)”.

Protocolo Sanitario Sectorial Ante El Covid 19 Para Hoteles Categorizados.

Protocolo De Restaurantes Y Afines Autorizados Para Entrega A Domicilio.

Esta ficha de descripción de los documentos se realiza con la intención de describir los documentos de Gestión Turística, que será de vital importancia para la tesis titulada “Gestión Regional desde la perspectiva de la Dirección de Turismo para el restablecimiento de la Actividad Turística - Piura, 2020.”

Nombre del documento:	
Tipo de documento:	
Fecha de emisión:	
Área responsable:	
Estado del documento:	
Descripción del documento:	
Objetivo:	
Elaborado por:	
Enlace:	

ANEXO N°09

Formato de Cuestionario a los Prestadores de servicios turísticos del departamento de Piura.

El presente cuestionario ha sido realizado por alumnas de la escuela de Administración en turismo y hotelería de la Universidad Cesar Vallejo. Está dirigido a todos los Prestadores de Servicios Turísticos del departamento de Piura que se encuentren calificados. Por tal motivo, sería de mucha ayuda que respondas las siguientes preguntas que son totalmente anónimas y con fines netamente académicos.


ITEMS	MUY DE ACUERDO 5	DE ACUERDO 4	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO 3	DESACUER DO 2	MUY EN DESACUERD O 1
1. ¿Considera que la DIRCETUR debe conocer el potencial turístico de los Atractivos Turísticos ubicados en el departamento de Piura?					
2. ¿Qué tan de acuerdo se encuentra usted con el fomento de una gestión considerando al desarrollo sostenible en los atractivos turísticos del departamento de Piura?					
3. ¿Considera usted que DIRCETUR aplica estrategias de gestión que facilitan el desarrollo en el sector privado?					
4. ¿Está de acuerdo con la comunicación que DIRCETUR maneja con el sector privado, sobre los cursos gratuitos que ofrece MINCETUR en mejora de la calidad en servicios que se le ofrece al turista?					

ITEMS	FRECUENTE 5	A MENUDO 4	A VECES 3	RARAS VECES 2	NUNCA 1
5. ¿Con que frecuencia DIRCETUR realiza un control de afluencia turística en los destinos potenciales del departamento de Piura?					
6. ¿Con que frecuencia observa la llegada de turistas Internacionales a sus servicios?					
7.- ¿Cree usted que DIRCETUR PIURA cumple con impulsar los mecanismos de facilitación de información turística?					
8. Para Usted. ¿La DIRCETUR canaliza acciones de trabajo en conjunto con su respectivo gremio?					
ÍTEM:	MUY IMPORTANT E 5	IMPORTANTE 4	MODERADAMENTE IMPORTANTE 3	DE POCA IMPORTAN CIA 2	SIN IMPORTANCI A 1
9. ¿Considera que DIRCETUR debería enfocar sus funciones de gestión a la mejora de infraestructura en el departamento de Piura?					
10. En su condición de empresario. ¿Cuán importante ha demostrado el sector Público que considera a Piura como centro soporte para que sea factible la promoción de un Turismo interno y receptivo?					
11. Usted. ¿Considera elemental que DIRCETUR - Piura, plantee proyectos para el desarrollo de la comunidad receptora?					

<p>12. Como detonante de nuevas actividades económicas ha evidenciado usted. ¿Cuán importante es para el Sector Público la generación de empleos en la comunidad receptora relacionados con la actividad turística?</p>					
<p>13. Según su opinión ¿DIRCETUR- Piura, fomenta el desarrollo del turismo social en la comunidad?</p>					

ANEXO N°10

Validación de expertos

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

PIURA, 21 de Setiembre del 2020.

Apellido y nombres del experto: Castillo Cumbicus, Jhony
DNI: 47013228
Teléfono: 933485412
Título/grados: Asesor y Gestor Turístico Cultural
Cargo e institución en que labora: Municipalidad Provincial de Ayabaca.

Título de Investigación: Gestión Regional desde la perspectiva de la dirección de turismo para el restablecimiento de la actividad turística en la Ciudad de Piura año 2020	
DATOS DEL TESISISTA	
NOMBRES y APELLIDOS	- Colmenares Prado, Justita Del Rosario. - López More, Yuliana Lizbeth.
INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista <input checked="" type="checkbox"/> Cuestionario <input type="checkbox"/>
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Conocer la Gestión Regional desde la perspectiva de la Dirección de Turismo para el restablecimiento de la Actividad Turística en la ciudad de Piura año 2020
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none">- Realizar un diagnóstico situacional del órgano competente regional DIRCETUR sobre la gestión turística. 2019 -2020.- Analizar los documentos de gestión turística regional en la ciudad de Piura desde la perspectiva de la dirección de turismo período 2019-2020.- Proponer el planteamiento de actividades que permitan cambiar la situación actual de la dirección de turismo – DIRCETUR Piura.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.	

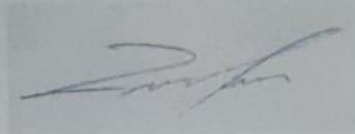
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 12 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
PREGUNTAS	OPINIÓN
1. <i>¿Considera usted que el desempeño realizado en su cargo es favorable para el desarrollo de la actividad Turística en la Ciudad de Piura?</i>	TA (x) TD () SUGERENCIAS:
2. <i>¿Cuál es la importancia del sector turismo como generador de empleo en la población de la ciudad de Piura?</i>	TA (x) TD () SUGERENCIAS:
3. <i>Desde su perspectiva. ¿Cuáles de todos los principios de la actividad Turística estipulados en el art. 3 de la Ley General del Turismo, considera que caracteriza al Turismo que se desarrolla en la ciudad de Piura?</i>	TA (x) TD () SUGERENCIAS:
4. <i>¿Considera usted que cuenta con un personal idóneo para realizar las fiscalizaciones correspondientes a los diferentes establecimientos?</i>	TA () TD (x) SUGERENCIAS: Replantear la interrogante.
5. <i>¿Cree usted que la población que se encuentra desarrollando el turismo en Piura, está actuando de manera responsable?</i>	TA () TD (x) SUGERENCIAS: Replantear la interrogante
6. <i>Desde su punto de vista ¿Qué aspectos se encuentran limitando el desarrollo del turismo en la ciudad de Piura?</i>	TA () TD (x) SUGERENCIAS: Debería plantearse a nivel regional.
7. <i>¿Cree que la actividad turística en la ciudad de Piura está logrando tener</i>	TA () TD (x) SUGERENCIAS: Replantear la Interrogante

<i>una aceptación favorable como actividad económica?</i>	
8. <i>Debido a la situación actual que enfrenta el sector Turismo, ¿Qué tipo de turismo recomienda realizar para seguir fomentando la reactivación económica?</i>	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
9. <i>¿Qué tipo de marketing están realizando como ente rector para promover el desarrollo de las actividades Turísticas?</i>	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
10. <i>Debido a la situación actual que ocasiono la pandemia del Covid-19. ¿Cree usted que los Protocolos de Bioseguridad establecidos por MINCETUR, van acorde a la realidad del sector?</i>	TA(x) TD() SUGERENCIAS: Los protocolos que ha elaborado el Mincetur solo se acopla a las grandes empresas de turismo.
11. <i>Durante el periodo de Aislamiento Social Obligatorio. ¿Cuál ha sido su modalidad de trabajo a distancia para el desarrollo de sus funciones?</i>	TA() TD(x) SUGERENCIAS: _Desde que se decretó el estado de emergencia, la autoridad local consideró que se debía trabajar de manera remota.
12. <i>En cuanto a Política. ¿Considera usted que el Desarrollo del Sector Turismo en Piura ha sido constante en el último periodo?</i>	TA(x) TD() SUGERENCIAS:

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA ____07____ N° TD ____05____

2. COMENTARIO GENERALES

3. OBSERVACIONES: Recomiendo que se reduzca en número de interrogantes y que se evalúe a un funcionario de la Dircetur o el Gerente de Desarrollo Económico, para obtener datos más relevantes y exactos.



FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO

DNI: 47013228

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
 TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

PIURA, 21 de Setiembre del 2020.

Apellido y nombres del experto: Castillo Cumbicus, Jhony.

DNI: 47013228

Teléfono: 933485412.

Título/grados: Asesor y Gestor Turístico Cultural

Cargo e institución en que labora: Municipalidad Provincial de Ayabaca.

Título de Investigación:	
Gestión Regional desde la perspectiva de la dirección de turismo para el restablecimiento de la actividad turística en la Ciudad de Piura año 2020	
DATOS DEL TESISISTA	
NOMBRES y APELLIDOS	- Colmenares Prado, Justita Del Rosario. - López More, Yuliana Lizbeth.
INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista <input type="checkbox"/> Cuestionario <input checked="" type="checkbox"/>
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Conocer la Gestión Regional desde la perspectiva de la Dirección de Turismo para el restablecimiento de la Actividad Turística en la ciudad de Piura año 2020.
	ESPECÍFICOS - Realizar un diagnóstico situacional del órgano competente regional DIRCETUR sobre la gestión turística. 2019 -2020. - Analizar los documentos de gestión turística regional en la ciudad de Piura desde la perspectiva de la dirección de turismo período 2019 -2020. - Proponer el planteamiento de actividades que permitan cambiar la situación actual de la dirección de turismo – DIRCETUR Piura.



EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 18 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
PREGUNTAS	OPINIÓN
1. ¿Considera que el órgano competente debe proteger los Atractivos Turísticos de la ciudad de Piura?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
2. Según su experiencia en el rubro, ¿Se debería fomentar una Gestión enfocada en el desarrollo de la Ciudad de Piura como un Turismo Cultural?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
3. ¿Qué tan de acuerdo se encuentra usted con el fomento de una Gestión considerando al Desarrollo Sostenible en los Atractivos Turísticos de la ciudad de Piura?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
4. ¿Está de acuerdo con la fiscalización que ha realizado DIRCETUR – Piura en su empresa para pertenecer al Directorio de Empresas Prestadoras De servicios turísticos calificados?	TA() TD(x) SUGERENCIAS: No existe una buena fiscalización, ya que el personal no está totalmente capacitado. Considero deberían mejorar el planteamiento de la pregunta.
5. ¿Considera que el órgano competente destaca a las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos	TA(x) TD() SUGERENCIAS: Mejorar el planteamiento de la pregunta.

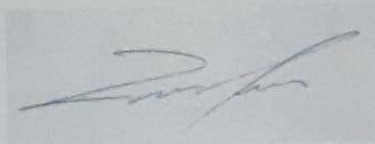


Calificados la importancia de brindar un servicio de calidad?	
6. ¿Está de acuerdo con la difusión por parte del órgano competente sobre los cursos gratuitos que ofrece MINCETUR a las empresas Prestadoras De Servicios Turísticos?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
7. ¿Con que frecuencia DIRCETUR – Piura realiza un control para velar por la seguridad de los turistas?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
8. ¿Con que frecuencia observa la llegada de turistas Internacionales a sus servicios?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
9. En su condición de empresario. ¿Usted ha observado una adecuada difusión del Directorio de Empresas Prestadoras De servicios turísticos calificados en la Ciudad de Piura por parte de la DIRCETUR?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
10. ¿Cree usted que DIRCETUR PIURA cumple con impulsar los mecanismos de facilitación de información turística?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
11. ¿Con que frecuencia cree que DIRCETUR ejecuta el cumplimiento de los planes (PEI – POI) en la ciudad de Piura?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
12. Para Usted. ¿La DIRCETUR canaliza acciones de trabajo en conjunto con su respectivo gremio?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
13. ¿Considera que el Órgano competente debería enfocar sus	TA(x) TD() SUGERENCIAS:



funciones a la mejora de infraestructura en la Ciudad de Piura?	
14. . En su condición de empresario. ¿Cuán importante ha demostrado el sector Público que considera a la ciudad de Piura como centro soporte para que sea factible la promoción de un Turismo Interno y receptivo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
15. ¿Cuán importante considera la propuesta de un proyecto enfocado en la mejora de la Rivera del Río Piura como prevención a futuros desastres naturales, y así salvaguardar el Centro Histórico de la ciudad de Piura?	TA() TD(x) SUGERENCIAS: Considero deberían mejorar el planteamiento de la pregunta.
16. Para usted. ¿Considera elemental que el Órgano competente en el sector turístico, plantee proyectos para el desarrollo de la comunidad receptora?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
17. Como detonante de nuevas actividades económicas. ¿Cuán importante ha evidenciado usted, que es para el Sector Público la generación de empleos en la comunidad receptora relacionados con la actividad turística?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
18. Según su opinión ¿El Órgano Competente en materia turística, fomenta el desarrollo del turismo social en la comunidad?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: 16 N° TD: 02
2. COMENTARIO GENERALES: Plantear mejor sus preguntas, puntualizando a que órgano competente se refiere.	
3. OBSERVACIONES: Sugiero que se debe realizar una encuesta virtual con todos los instrumentos brindados, para así obtener resultados más claros.	



FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO

DNI: 47013228

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
 TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

PIURA, 14 de Setiembre del 2020.

Apellido y nombres del experto: Patricia Barinotto Roncal

DNI: 47097971

Teléfono: 946187924

Título/grados: Doctora en Administración

Cargo e institución en que labora: Docente en investigación - Universidad Privada del Norte

Título de Investigación:	
Gestión Regional desde la perspectiva de la dirección de turismo para el restablecimiento de la actividad turística en la Ciudad de Piura año 2020	
DATOS DEL TESISISTA	
NOMBRES y APELLIDOS	- Colmenares Prado, Justita Del Rosario. - López More, Yuliana Lizbeth.
INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista <input checked="" type="checkbox"/> Cuestionario <input type="checkbox"/>
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Conocer la Gestión Regional desde la perspectiva de la Dirección de Turismo para el restablecimiento de la Actividad Turística en la ciudad de Piura año 2020
	ESPECÍFICOS - Realizar un diagnóstico situacional del órgano competente regional DIRCETUR sobre la gestión turística. 2019 -2020. - Analizar los documentos de gestión turística regional en la ciudad de Piura desde la perspectiva de la dirección de turismo período 2019-2020. - Proponer el planteamiento de actividades que permitan cambiar la situación actual de la dirección de turismo – DIRCETUR Piura.

EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.

DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 12 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
PREGUNTAS	OPINIÓN
1. <i>¿Considera usted que el desempeño realizado en su cargo es favorable para el desarrollo de la actividad Turística en la Ciudad de Piura?</i>	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. <i>¿Cuál es la importancia del sector turismo como generador de empleo en la población de la ciudad de Piura?</i>	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. <i>Desde su perspectiva. ¿Cuáles de todos los principios de la actividad Turística estipulados en el art. 3 de la Ley General del Turismo, considera que caracteriza al Turismo que se desarrolla en la ciudad de Piura?</i>	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. <i>¿Considera usted que cuenta con un personal idóneo para realizar las fiscalizaciones correspondientes a los diferentes establecimientos?</i>	TA() TD(X) SUGERENCIAS: Me parece una pregunta muy específica para una entrevista
5. <i>¿Cree usted que la población que se encuentra desarrollando el</i>	TA() TD(x)

<p>turismo en Piura, está actuando de manera responsable?</p>	<p>SUGERENCIAS: _____ lo mismo que la pregunta 4 _____ _____</p>
<p>6. Desde su punto de vista ¿Qué aspectos se encuentran limitando el desarrollo del turismo en la ciudad de Piura?</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>7. ¿Cree que la actividad turística en la ciudad de Piura está logrando tener una aceptación favorable como actividad económica?</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>8. Debido a la situación actual que enfrenta el sector Turismo, ¿Qué tipo de turismo recomienda realizar para seguir fomentando la reactivación económica?</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>9. ¿Qué tipo de marketing están realizando como ente rector para promover el desarrollo de las actividades Turísticas?</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>10. Debido a la situación actual que ocasiono la pandemia del Covid-19. ¿Cree usted que los Protocolos de Bioseguridad establecidos por MINCETUR, van acorde a la realidad del sector?</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>11. Durante el periodo de Aislamiento Social Obligatorio. ¿Cuál ha sido su modalidad de trabajo a distancia para el desarrollo de sus funciones?</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>

12. En cuanto a Política. ¿Considera usted que el Desarrollo del Sector Turismo en Piura ha sido constante en el último periodo?	TA(x) TD()
	SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA ___10___ N° TD ___2___
2. COMENTARIO GENERALES: Considero que para ser una entrevista hay demasiadas preguntas, unificar preguntas en una sola y generar una fusión la entrevista no debe ser tan extensa si no directa y con preguntas abiertas que permitan su análisis.	
3. OBSERVACIONES	



FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
 TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

PIURA, 14 de Setiembre del 2020.

Apellido y nombres del experto: Patricia Barinotto Roncal

DNI: 47097971

Teléfono: 946187924

Título/grados: Doctora en Administración

Cargo e institución en que labora: Docente en investigación - Universidad Privada del Norte.

Título de Investigación:	
Gestión Regional desde la perspectiva de la dirección de turismo para el restablecimiento de la actividad turística en la Ciudad de Piura año 2020	
DATOS DEL TESISISTA	
NOMBRES y APELLIDOS	<ul style="list-style-type: none"> - Colmenares Prado, Justita Del Rosario. - López More, Yuliana Lizbeth.
INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista <input type="checkbox"/> Cuestionario <input checked="" type="checkbox"/>
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Conocer la Gestión Regional desde la perspectiva de la Dirección de Turismo para el restablecimiento de la Actividad Turística en la ciudad de Piura año 2020.
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> - Realizar un diagnóstico situacional del órgano competente regional DIRCETUR sobre la gestión turística. 2019 -2020. - Analizar los documentos de gestión turística regional en la ciudad de Piura desde la perspectiva de la dirección de turismo período 2019 -2020. - Proponer el planteamiento de actividades que permitan cambiar la situación actual de la dirección de turismo – DIRCETUR Piura.

EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.

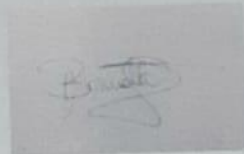
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 18 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
PREGUNTAS	OPINIÓN
1. ¿Considera que el órgano competente debe proteger los Atractivos Turísticos de la ciudad de Piura?	TA() TD(X) SUGERENCIAS: mencionar que órgano competente es
2. Según su experiencia en el rubro, ¿Se debería fomentar una Gestión enfocada en el desarrollo de la Ciudad de Piura como un Turismo Cultural?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Qué tan de acuerdo se encuentra usted con el fomento de una Gestión considerando al Desarrollo Sostenible en los Atractivos Turísticos de la ciudad de Piura?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: La pregunta arroja una sola palabra satisfecho o insatisfecho considerar ello en todo el cuestionario
4. ¿Está de acuerdo con la fiscalización que ha realizado DIRCETUR – Piura en su empresa para pertenecer al Directorio de Empresas Prestadoras De servicios turísticos callficados?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Considera que el órgano competente destaca a las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

Calificados la importancia de brindar un servicio de calidad?	
6. ¿Está de acuerdo con la difusión por parte del órgano competente sobre los cursos gratuitos que ofrece MINCETUR a las empresas Prestadoras De Servicios Turísticos?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Con que frecuencia DIRCETUR – Piura realiza un control para velar por la seguridad de los turistas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Con que frecuencia observa la llegada de turistas Internacionales a sus servicios?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. En su condición de empresario. ¿Usted ha observado una adecuada difusión del Directorio de Empresas Prestadoras De servicios turísticos calificados en la Ciudad de Piura por parte de la DIRCETUR?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Cree usted que DIRCETUR PIURA cumple con impulsar los mecanismos de facilitación de información turística?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Con que frecuencia cree que DIRCETUR ejecuta el cumplimiento de los planes (PEI – POI) en la ciudad de Piura?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. Para Usted. ¿La DIRCETUR canaliza acciones de trabajo en conjunto con su respectivo gremio?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____



13. ¿Considera que el Órgano competente debería enfocar sus funciones a la mejora de infraestructura en la Ciudad de Piura?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. En su condición de empresario, ¿Cuán importante ha demostrado el sector Público que considera a la ciudad de Piura como centro soporte para que sea factible la promoción de un Turismo interno y receptivo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Cuán importante considera la propuesta de un proyecto enfocado en la mejora de la Rivera del Río Piura como prevención a futuros desastres naturales, y así salvaguardar el Centro Histórico de la ciudad de Piura?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. Para usted, ¿Considera elemental que el Órgano competente en el sector turístico, plantee proyectos para el desarrollo de la comunidad receptora?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. Como detonante de nuevas actividades económicas, ¿Cuán importante ha evidenciado usted, que es para el Sector Público la generación de empleos en la comunidad receptora relacionados con la actividad turística?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. Según su opinión ¿El Órgano Competente en materia turística, fomenta el desarrollo del turismo social en la comunidad?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA ____17____ N° TD ____1__
2. COMENTARIO GENERALES CONSIDERAR LA MISMA ESCALA LIKERT A TODO EL DOCUMENTO Y QUE SE ENTIENDA A QUE ORGANO COMPETENTE SE REFIEREN	
3. OBSERVACIONES	



FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
 TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Piura, 16 de septiembre de 2020.

Apellido y nombres del experto: Castillo Chung, Luigi Bruno
 DNI: 03382096
 Teléfono: +51957138074
 Título/grados: Maestro en Dirección Turística
 Cargo e institución en que labora: Docente – Universidad Nacional de Frontera - Sullana

Título de Investigación:	
Gestión Regional desde la perspectiva de la dirección de turismo para el restablecimiento de la actividad turística en la Ciudad de Piura año 2020	
DATOS DEL TESISISTA	
NOMBRES y APELLIDOS	<ul style="list-style-type: none"> - Colmenares Prado, Justita Del Rosario. - López More, Yuliana Lizbeth.
INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista <input checked="" type="checkbox"/> Cuestionario <input type="checkbox"/>
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Conocer la Gestión Regional desde la perspectiva de la Dirección de Turismo para el restablecimiento de la Actividad Turística en la ciudad de Piura año 2020
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> - Realizar un diagnóstico situacional del órgano competente regional DIRCETUR sobre la gestión turística. 2019 -2020. - Analizar los documentos de gestión turística regional en la ciudad de Piura desde la perspectiva de la dirección de turismo período 2019-2020. - Proponer el planteamiento de actividades que permitan cambiar la situación actual de la dirección de turismo – DIRCETUR Piura.

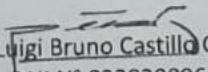


EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.

DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 12 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
PREGUNTAS	OPINIÓN
1. <i>¿Considera usted que el desempeño realizado en su cargo es favorable para el desarrollo de la actividad Turística en la Ciudad de Piura?</i>	TA() TD(X) SUGERENCIAS: Esta pregunta puede suponer una evaluación personal como profesional en el cargo y podría generar alguna subjetividad. Sería mejor preguntar respecto de la gestión en general en un determinado período. Aquí se puede indagar respecto a los logros de la gestión, para que esto se pueda convalidar con el indicador de Fortaleza, al que pertenece esta pregunta, de lo contrario si no hay logros importantes, no se podría configurar como fortaleza sino como debilidad.
2. <i>¿Cuál es la importancia del sector turismo como generador de empleo en la población de la ciudad de Piura?</i>	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
3. <i>Desde su perspectiva. ¿Cuáles de todos los principios de la actividad Turística estipulados en el art. 3 de la Ley General del Turismo, considera que caracteriza al Turismo que se desarrolla en la ciudad de Piura?</i>	TA(X) TD() SUGERENCIAS: Evaluar considerar le ley orgánica de gobiernos regionales en materia de desarrollo turístico.
4. <i>¿Considera usted que cuenta con un personal idóneo para realizar las fiscalizaciones correspondientes a los diferentes establecimientos?</i>	TA() TD(X) SUGERENCIAS: Esta pregunta se relaciona con el indicador Debilidades, desde ese punto de vista ya se está tomando por hecho que el personal no es idóneo y con ello sesgar la investigación, porque que pasaría tal como en la pregunta 1, si el entrevistado considera que si tiene un personal idóneo; entonces se desnaturaliza el indicador.
5. <i>¿Cree usted que la población que se encuentra desarrollando el turismo en Piura, está actuando de manera responsable?</i>	TA() TD(X) SUGERENCIAS: Hablar de la población en muy genérico, ¿quiénes desarrollan turismo? El turista y el prestador. Precisar mejor la pregunta y además ya se está

	preconciendo que es una respuesta con tendencia negativa al haberla colocado ya sobre el indicador Debilidad.
6. Desde su punto de vista ¿Qué aspectos se encuentran limitando el desarrollo del turismo en la ciudad de Piura?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
7. ¿Cree que la actividad turística en la ciudad de Piura está logrando tener una aceptación favorable como actividad económica?	TA() TD(X) SUGERENCIAS: El mismo conflicto que los otros indicadores, asumiendo que la actividad es positiva. ¿Y si no es positiva?
8. Debido a la situación actual que enfrenta el sector Turismo, ¿Qué tipo de turismo recomienda realizar para seguir fomentando la reactivación económica?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
9. ¿Qué tipo de marketing están realizando como ente rector para promover el desarrollo de las actividades Turísticas?	TA() TD(X) SUGERENCIAS: Se entiende que el ente rector en materia de turismo es el MINCETUR, por tener alcance nacional. Para esta investigación el ámbito es regional.
10. Debido a la situación actual que ocasiono la pandemia del Covid-19. ¿Cree usted que los Protocolos de Bioseguridad establecidos por MINCETUR, van acorde a la realidad del sector?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
11. Durante el periodo de Aislamiento Social Obligatorio. ¿Cuál ha sido su modalidad de trabajo a distancia para el desarrollo de sus funciones?	TA() TD() SUGERENCIAS: Se entiende de acuerdo al indicador vinculado a esta pregunta que ya se preconce que el trabajo remoto es una amenaza, entonces ya hay una postura previa, lo cual puede estar ya direccionándose la investigación o ser incongruente la respuesta con el indicador ligado a esta pregunta.
12. En cuanto a Política. ¿Considera usted que el Desarrollo del Sector Turismo en Piura ha sido constante en el último periodo?	TA() TD(X) SUGERENCIAS: Es una pregunta ambigua, precisar mejor en cuanto a política, se refiere a política institucional o política de gobierno. Se entiende desde el indicador planteado que la política es una amenaza.

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: 06 N° TD 06
2. COMENTARIOS GENERALES Se considera que revisar y replantear los indicadores para el diagnóstico situacional y con la información obtenida elaborar una matriz FODA, pues al colocar las preguntas considerando dichos indicadores existe la probabilidad de que la respuesta del entrevistado no corresponda al indicador, poniendo en riesgo la confiabilidad del instrumento.	
3. OBSERVACIONES Se entiende que al hablar en el título de la palabra reactivación es en el contexto del COVID-19, por lo tanto considerar su inclusión en el título. No queda claro en el título la Dirección de Turismo: algunas municipalidades tienen una Dirección de Turismo, por ejemplo. En ese sentido se debe diagnosticar claramente cuál es la perspectiva regional de un órgano clave en el desarrollo turístico regional como lo es la DIRCETUR, en el actual contexto nacional y mundial. Los indicadores de la primera dimensión se entienden que se hará una matriz DAFO ¿de qué o de quién? Es decir, se va a hacer el diagnóstico situacional de la situación turística regional o del gobierno regional. Ello se debe especificar en la definición operacional de la variable; así como a quién se le aplicará esta entrevista. Se debe considerar los protocolos de bio seguridad ya emitidos por el Estado; pues ello es considerado en la pregunta 10 del presente instrumento; sin embargo, en la dimensión <i>Documentos de Gestión Turística</i> no se incluyen para el análisis dichos protocolos. Así mismo considerar analizar en esta dimensión la ley orgánica del Gobierno Regional y/o de la ley orgánica de municipalidades.	


Mg. Luigi Bruno Castillo Chung
DNI N° 033820896
RMA N° 10-049

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
 TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Piura, 16 de septiembre de 2020.

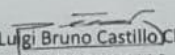
Apellido y nombres del experto: Castillo Chung, Luigi Bruno
 DNI: 03382096
 Teléfono: +51957138074
 Título/grados: Maestro en Dirección Turística
 Cargo e institución en que labora: Docente – Universidad Nacional de Frontera - Sullana

Título de Investigación:	
Gestión Regional desde la perspectiva de la dirección de turismo para el restablecimiento de la actividad turística en la Ciudad de Piura año 2020	
DATOS DEL TESISISTA	
NOMBRES y APELLIDOS	- Colmenares Prado, Justita Del Rosario. - López More, Yuliana Lizbeth.
INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista <input type="checkbox"/> Cuestionario <input checked="" type="checkbox"/>
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Conocer la Gestión Regional desde la perspectiva de la Dirección de Turismo para el restablecimiento de la Actividad Turística en la ciudad de Piura año 2020.
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> - Realizar un diagnóstico situacional del órgano competente regional DIRCETUR sobre la gestión turística. 2019 -2020. - Analizar los documentos de gestión turística regional en la ciudad de Piura desde la perspectiva de la dirección de turismo período 2019 -2020. - Proponer el planteamiento de actividades que permitan cambiar la situación actual de la dirección de turismo – DIRCETUR Piura.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 18 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

PREGUNTAS	OPINIÓN
1. ¿Considera que el órgano competente debe proteger los Atractivos Turísticos de la ciudad de Piura?	TA() TD(X) SUGERENCIAS: ¿Qué tipo de protección? Un recurso turístico arqueológico estará bajo el control del Ministerio de Cultura o un atractivo turístico natural en una ANP y esta a cargo del SERNANP. Se debe precisar mejor la pregunta.
2. Según su experiencia en el rubro, ¿Se debería fomentar una Gestión enfocada en el desarrollo de la Ciudad de Piura como un Turismo Cultural?	TA() TD(X) SUGERENCIAS: Podría haber un direccionamiento de la respuesta ya que ni en la matriz de consistencia ni en el cuadro de operacionalización se menciona al Turismo cultural.
3. ¿Qué tan de acuerdo se encuentra usted con el fomento de una Gestión considerando al Desarrollo Sostenible en los Atractivos Turísticos de la ciudad de Piura?	TA(X) TD() SUGERENCIAS
4. ¿Está de acuerdo con la fiscalización que ha realizado DIRCETUR – Piura en su empresa para pertenecer al Directorio de Empresas Prestadoras De servicios turísticos calificados?	TA() TD(X) SUGERENCIAS: La oferta está constituida por el conjunto de bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. Verificar que aporta esta pregunta al indicador Oferta.
5. ¿Considera que el órgano competente destaca a las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos Calificados la importancia de brindar un servicio de calidad?	TA() TD(X) SUGERENCIAS: La oferta está constituida por el conjunto de bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. Verificar que aporta esta pregunta al indicador Oferta.
6. ¿Está de acuerdo con la difusión por parte del órgano competente sobre los cursos gratuitos que ofrece MINCETUR a las empresas Prestadoras De Servicios Turísticos?	TA() TD(X) SUGERENCIAS: La oferta está constituida por el conjunto de bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. Verificar que aporta esta pregunta al indicador Oferta.
7. ¿Con que frecuencia DIRCETUR – Piura realiza un control para velar por la seguridad de los turistas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
8. ¿Con que frecuencia observa la llegada de turistas Internacionales a sus servicios?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
9. En su condición de empresario. ¿Usted ha observado una adecuada difusión del Directorio de Empresas Prestadoras De servicios turísticos calificados en la Ciudad de Piura por parte de la DIRCETUR?	TA() TD(X) SUGERENCIAS: La demanda representa la cantidad de bienes y/o servicios que los compradores o consumidores están dispuestos a adquirir para satisfacer sus necesidades o deseos. Verificar que aporta esta pregunta al indicador Demanda.
10. ¿Cree usted que DIRCETUR PIURA cumple con impulsar los mecanismos	TA(X) TD() SUGERENCIAS:

de facilitación de información turística?	
11. ¿Con que frecuencia cree que DIRCETUR ejecuta el cumplimiento de los planes (PEI – POI) en la ciudad de Piura?	TA() TD(X) SUGERENCIAS: Primero hay que saber si el empresariado conoce cuales son los planes para poder determinar si cumple o no cumple. Es posible que el empresario no conozca los planes estratégicos y operativos y responda en base a una percepción subjetiva.
12. Para Usted. ¿La DIRCETUR canaliza acciones de trabajo en conjunto con su respectivo gremio?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
13. ¿Considera que el Órgano competente debería enfocar sus funciones a la mejora de infraestructura en la Ciudad de Piura?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
14. En su condición de empresario. ¿Cuán importante ha demostrado el sector Público que considera a la ciudad de Piura como centro soporte para que sea factible la promoción de un Turismo interno y receptivo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
15. ¿Cuán importante considera la propuesta de un proyecto enfocado en la mejora de la Rivera del Rio Piura como prevención a futuros desastres naturales, y así salvaguardar el Centro Histórico de la ciudad de Piura?	TA() TD(X) SUGERENCIAS: Esta obra en sí se podría convertir en un atractivo turístico o favorecer el desarrollo de otras actividades de ocio y turismo, no solo para proteger el centro histórico. Reformular la pregunta.
16. Para usted. ¿Considera elemental que el Órgano competente en el sector turístico, plantee proyectos para el desarrollo de la comunidad receptora?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
17. Como detonante de nuevas actividades económicas. ¿Cuán importante ha evidenciado usted, que es para el Sector Público la generación de empleos en la comunidad receptora relacionados con la actividad turística?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:
18. Según su opinión ¿El Órgano Competente en materia turística, fomenta el desarrollo del turismo social en la comunidad?	TA(X) TD() SUGERENCIAS:

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: 10 N° TD: 08
2. COMENTARIOS GENERALES Se observa que algunos indicadores podrían generar conflicto por la ambigüedad de las preguntas. Se debe considerar una revisión de los indicadores de gestión.	
3. OBSERVACIONES En el cuadro se indica que el cuestionario cuenta con 20 preguntas; sin embargo, el instrumento tiene hasta 18 preguntas. De alguna manera se entiende que; aunque el título no lo expresa tácitamente, se va a analizar la direccionalidad o el nivel de gestión del gobierno regional con respecto al restablecimiento de la actividad turística, desde la perspectiva de la DIRCETUR, por lo tanto, podemos estar hablando de indicadores de gestión a través de indicadores de desempeño, que es un aspecto a analizar en la investigación, por lo que entiendo vana analizar PEI y POI, y además desde el punto de vista de la administración (que es parte de su especialidad del programa académico) existe mucha información al respecto, en ese sentido se puede considerar modificar la redacción del problema de investigación, hipótesis e incluso considerar indicadores de gestión de acuerdo a las medidas tomadas por la DIRCETUR para apoyar la adecuación y reactivación de la actividad turística en la ciudad de Piura (aunque si se habla de la ciudad de Piura hay un grado de competencia de la Municipalidad Provincial de Piura). Revisar el objetivo específico 3, se propone reemplazar el verbo cambiar por algo que refiera hacer más eficiente la gestión turística regional de acuerdo a sus competencias. En la definición conceptual se detallan la cantidad y variedad de acciones publico privadas, por lo tanto es impórtate respecto a la coherencia del proyecto, que se consideren como indicadores todas esas acciones publico privadas que se explica en la definición de la gestión del turismo según Navarro (2010), pues son elementos necesarios para establecer los criterios que nos van dar a conocer la gestión regional desde la perspectiva de la Dirección de Turismo para el restablecimiento de la Actividad Turística en la ciudad de Piura año 2020, como lo han establecido en su objetivo; ello podría implicar la modificación del cuadro operacional de variable y reconsiderar los indicadores en relación a los propuestos por Navarro (2010).	


Mg. Luigi Bruno Castillo Chung
DNI N° 033820896
RMA N° 10-049

Matriz de Aiken

ANEXO N°11

ITEMS	EXPERTOS			TOTAL	
	E1	E2	E3	S	V
1	1	0	0	1	0.33
2	1	1	0	2	0.67
3	1	1	1	3	1.00
4	0	1	0	1	0.33
5	1	1	0	2	0.67
6	1	1	0	2	0.67
7	1	1	1	3	1.00
8	1	1	1	3	1.00
9	1	1	0	2	0.67
10	1	1	1	3	1.00
11	1	1	0	2	0.67
12	1	1	1	3	1.00
13	1	1	1	3	1.00
14	1	1	1	3	1.00
15	0	1	0	1	0.33
16	1	1	1	3	1.00
17	1	1	1	3	1.00
18	1	1	1	3	1.00
				PROMEDIO	0.80

Confiabilidad**Escala: ALL VARIABLES****Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	<u>Excluido^a</u>	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	13

ANEXO N°13

GUIA DE ENTREVISTA PARA EL RESPONSABLE DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO EN LA DIRCETUR PIURA.

DATOS PERSONALES:

NOMBRE: Alberto La Torre Alvarado.

GRADO DE INSTRUCCIÓN: Universidad

PROFESIÓN: Ingeniero

CARGO QUE OCUPA: Jefe de la Dirección de Turismo – DIRCETUR Piura.

La presente entrevista se realizara con el propósito de recoger información que será de mucha importancia para la tesis titulada “Gestión Regional desde la perspectiva de la Dirección de Turismo para el restablecimiento de la Actividad Turística, Piura - 2020.”

1. ¿Cómo considera usted que se ha venido desarrollando la gestión del sector turismo en el departamento de Piura durante el último periodo (2019-2020)?

Nuestro sector lamentablemente, el Gobierno Regional no recibe los recursos financieros que se considera debería recibir nuestro sector, teniendo en cuenta que se manejan tres sectores como son: Comercio exterior, Turismo y Artesanía, es relativamente bajo, en el caso de Turismo se realizan determinadas acciones consideradas en nuestro POI (Plan Operativo Institucional) el mismo que ya viene prácticamente parametrizado del Ministerio de Economía, es decir un diseño de las actividades genéricas que realizaron, economía y finanzas recibe las actividades por parte de MINCETUR y economía y finanzas es quien lo distribuye a los gobiernos regionales, el cual se le llama los productos presupuestales que se deben realizar durante el año. Dentro de las actividades está la capacitación y asistencia técnica para la aplicación de buenas prácticas a los prestadores de Servicios Turísticos, realizados con el apoyo de CENFOTUR, organismo adscrito al ministerio que se dedica a todas las labores de capacitación, alianza que les permite capacitar de forma detallada, técnica y orientada a los Restaurantes, técnicas de cocina, atención al cliente o a los establecimientos de hospedaje ya categorizados, relacionado al barman, atención al cliente, housekeeping (curso dedicado a los cuarteros, limpieza de habitaciones) sin dejar de lado a las Agencias de viaje y Turismo. Otra actividad es la regulación, Supervisión de los Prestadores de Servicios turísticos lo que hacen son inspecciones normales, de medio ambiente, generación y difusión de información orientada a promover la inversión pública. Por último campañas orientadas al desarrollo

de una Cultura Turística realizada principalmente con los colegios, durante el 2019 estas actividades fueron realizadas de manera normal, ya en el 2020 se podría decir que se paralizaron, desde el mes de marzo que empezó la pandemia, aunque tratan de mantener la estructura de sus actividades, de manera virtual pero usando algunas estrategias.

2. Desde su perspectiva. ¿Cuáles de todos los principios de la actividad Turística estipulados en el art. 3 de la Ley General del Turismo, considera que caracteriza al Turismo que se desarrolla en el departamento de Piura?

De todos los principios de la actividad turística tratan de realizarlos, sin embargo hay algunos que resaltan tal como lo es el Principio de Descentralización, se ha tratado de descentralizar los servicios a través de los gobiernos locales, siempre capacitando a las áreas de turismo que tienen los gobiernos locales y se mantienen en alianza con ellos mayormente para mantener actualizado y realizar una jerarquización del Inventario de recursos turísticos Regional, por el momento se realizan capacitaciones por la plataforma vía zoom, para este tipo de actividades u otras actividades se está coordinando con CENFOTUR y cualquier acción vinculada al turismo que se quiera realizar en una provincia se tiene como aliado a los gobiernos locales, este principio de descentralización se aplica porque interesa se está trabajando con el gobierno regional que es el que se encuentra ligado a nosotros, y gobiernos locales que pertenecen a los municipios se desarrollen con éxito.

El principio de Calidad porque de alguna manera en las capacitaciones que se les brinda a las empresas prestadoras de servicios turísticos el objetivo es que se desarrollen buenas prácticas de calidad de la mano con CENFOTUR porque es el órgano especializado en brindar estas técnicas educativas, otorgando certificados por los cursos llevados a cabo y realizando de manera adecuada, tanto en la parte práctica como en la teórica lo cual es importante porque un huésped o un cliente se da cuenta que está asistiendo a un centro con calidad y es importante porque de eso depende los beneficios de la prestación de un excelente servicio.

Principio de Competitividad porque va ligado a calidad, si brindamos capacitación a los prestadores de turismo, eso les beneficia calidad, por lo tanto apuntamos a que los establecimientos sean más competitivos los destinos turísticos, tengan más sostenibilidad en el tiempo, y garantiza el regreso de los visitantes.

Principio de Cultura turística, se trabaja principalmente con los clubs de turismo y con los colegios desde hace 2. 3 años se viene dando charlas de cultura turísticas general o vinculadas al patrimonio, en el cual se identifiquen con el patrimonio o recursos turísticos, que el estudiantes lo refleje en su hogar, con su comunidad y tratamos de generar ciudadanos que en un mañana ellos aprendan a valorar, aparte se inculcarles la identidad cultural, que conozcan primero uno o dos recursos de su ciudad antes de salir de viaje a otras regiones, de esa manera les va segmentando la cultura turística.

Finalmente el principio de fomento de la inversión privada desde que se dio hace unos años atrás el decreto legislativo 973 que fomenta la inversión turística aquí en nuestra región se ha estado apoyando a tres empresas que se han acogido a esto en el cual el estado le otorga la posibilidad de que recuperen todo el IGV que van a invertir en la construcción de estos proyectos, la primera inversión ya concluida que es el hotel Holliday Inn ese fomento lo realiza el gobierno central pero sin embargo DIRCETUR le ayuda con los informes para que se realice esta inversión con un aproximado de 11 millones de dólares, se encuentran dos proyectos aun en pleno proceso, entre los proyectos uno ya realizado y otros dos por realizar se estima un promedio de 20 – 25 millones de dólares que se están invirtiendo en esta región como producto del fomento a la inversión, también con el fomento de turismo emprende. No solamente se identifican con estos principios, si no que por el momento estos son con los que más se viene trabajando

3. Desde su punto de vista. ¿Cree usted que existían aspectos que limitaban el desarrollo del turismo en el departamento de Piura antes de la pandemia del covid-19?

Si, se podría decir que en dos aspectos, exterior e interior de la institución. La exterior es el problema de las carreteras, en la sierra solamente se ha desarrollado pista en Canchaque que ya se está involucrando como un destino turístico y avanza poco a poco como destino regional y se proyecta que en un tiempo pueda ser conocido como destino nacional o internacional según la medida en la que se vaya diversificando, por tal motivo es importante el acceso a los recursos, se encuentra también un recurso muy importante como es Aypate en Ayabaca pero lamentablemente no hay una pista asfaltada hasta Ayabaca, solamente es por tramos y no cubre todo, sería importante que se encuentre asfaltado para un mayor acercamiento de turistas, la carretera a Huancabamba tampoco

cubre todo y es importante la accesibilidad para el desplazamiento del turista, son sitios naturales hermosos pero que no cuentan con las condiciones para facilitar estas actividades. Dentro del interior de la institución es que los municipios gobiernos locales no hay mucho profesional vinculado al turismo, empezando por las distritales que sería bueno empezar desde ahí porque va a facilitar el desarrollo de los recursos turísticos y de esta manera propiciar un proyecto en un Distrito o en la misma Provincia, bien fundamentado con personas que conocen del tema, es un factor importante pese a que no se le da la importancia adecuada, hay plazas que no se han cubierto con profesionales preparados, todo eso influye en que no haya un verdadero desarrollo turístico.

4. ¿Cuál considera usted que es una de las principales debilidades que posee actualmente la Dirección de Turismo de la DIRCETUR – Piura?

Como ya se ha mencionado es el personal desde que se descentralizaron las funciones de turismo que las manejaba MINCETUR y las descentralizaron a las regiones hace aproximadamente 15 años que no habido mayor ingreso de concursos públicos que debería ser lo correcto para que se apliquen más plazas se incremente más personal porque en realidad falta gente, incluso a veces no se puede sancionar a empresas que incumplen las normas porque no tenemos una unidad sancionadora por falta de personal, son dos unidades que faltan la unidad de fiscalización donde van inspectores y la unidad sancionadora donde debe haber un equipo de sanción incluyendo un abogado porque cuando se realiza una sanción al establecimiento sea hotel, restaurante, agencia de viaje se va a iniciar un juicio y si no hay personal que te apoye como es el caso de un abogado eso no prospera y todas esas cosas se tiene que implementar, así mismo una unidad móvil, de esa manera no se puede trasladar a los ocho provincias y conos distritales donde se encuentra afluencia turística por lo tanto el presupuesto debería ser más amplio, se viene trabajando desde hace años solamente con operatividad pero de una manera restringida, tampoco cuentan con personal para elaboración de proyectos que es importante, de igual manera un proyecto turístico que se realice en algún determinado lugar eso también requiere de supervisión, de personal y es precisamente con lo que no cuentan por lo tanto limitan los proyectos.

5. Debido a la situación actual que enfrenta el sector Turismo, ¿Qué tipo de estrategias se vienen implementando en la Dirección de Turismo de la para fomentar la reactivación económica regional?

Para la reactivación nacional las medidas centrales las da el gobierno central a través del ejecutivo a través de nuestro ministerio, nosotros estamos para apoyar, precisamente en plena pandemia se dio el turismo emprende un fondo que vía concurso a nivel nacional se le da a los prestadores de servicios, normalmente es con dos millones de soles, que llevan más de dos años en el rubro o incluso a los que recién se inician con montos de 30 000 a 80 000 soles en proyectos novedosos donde amplíen sus instalaciones, brinden nuevos servicios, o hagan compra de sus equipos, generalmente es en mayo, pero por la emergencia se corrió hasta el mes de junio y se incrementó a 50 millones, de igual manera se han realizado concursos virtuales, capacitación a prestadores, en turismo emprende han sido muchos beneficiados de la región Piura, a fin de que puedan obtener recursos para que puedan reiniciarse y poder funcionar sus empresas prestadoras, de acuerdo a las etapas de la reactivación económica. Por otro lado atendiendo llamadas a todos los establecimientos que han querido reabrir o dándoles las pautas de que es lo que deberían hacer, lo primero que debían hacer tal como lo estableció el ministerio de salud fue que presenten el documento donde establecían los protocolos de bioseguridad, lineamientos para vigilancia prevención y control de la salud de trabajadores con riesgo a exposición de covid-19 si el MINSA les daba la aprobación, recién podían reabrir, sin embargo algunos establecimientos funcionan pero no cumplen estas condiciones, el cual pone en riesgo la salud tanto de trabajadores como clientes, en todo caso se opta por la multa correspondiente.

6. ¿Están utilizando alguna herramienta digital que apoye a la reactivación de la actividad turística en el departamento de Piura?

En artesanía que es parte del sector turismo si se ha solicitado para brindar información a través de una plataforma virtual de tal forma que los artesanos puedan hacer la promoción de sus negocios de forma virtual, este subsector se activaría poco a poco es importante para ellos que vayan poniendo sus productos de manera que no dejen de ser reconocidos tal como la artesanía de Chulucanas, filigrana, paja toquilla en el Distrito de Catacaos, al publicar en esta plataforma se va a generar un interés de las personas de diferentes lugares, como una forma de promoción para mantener vigentes.

7. Debido a la situación actual que ocasiono la pandemia del Covid-19. ¿Cree usted que los Protocolos de Bioseguridad establecidos por MINCETUR y MINSA, van acorde a la realidad que enfrenta el sector Privado?

En este caso es obligación del ministerio de salud y del sector turismo establecer estos protocolos de bioseguridad, es importante que se manifieste el sector para que no haya un desorden en este caso las empresas prestadoras de servicios turísticos no lo hagan a su libre albedrío, tiene que haber un ordenamiento al margen de que recién reabran y no puedan tener los recursos, tienen que hacerlo, es por eso los programas de turismo emprende para poder acceder a estos beneficios que les sirva de ayuda a nuestro sector, es la única forma de participar controlando esta pandemia y la gente ingrese de manera ordenada por el cual se podría evitar posibles contagios.

8. Durante el presente Estado de Emergencia. ¿Qué actividades ha venido desarrollando la Dirección de Turismo para apoyar este sector?

En cuanto a apoyo financiero como los programas de turismo emprende y fondo de apoyo empresarial que son netamente para el sector turismo, en este caso MINCETUR está ayudando a las zonas con afluencia turística, en el caso de Piura la zona norte por el turismo de playas, se ha estado organizando un equipo técnico para el reconocimiento como destino bio-seguro, también han realizado acciones para elaboración y carta de compromiso de los miembros del equipo para la obtención del sello de bioseguridad, importante porque a través de CENFOTUR se ha estado capacitando virtualmente a todas las empresas prestadoras de servicios turísticos de la zona de Máncora y órganos para que cumplan protocolos y de tal forma se logre el sello de seguridad, de manera que a los turistas que deseen arribar a esta zona de Máncora que como se sabe a nivel de playas es la primera y con afluencia turística y reconocimiento a nivel nacional se sientan seguros de arribar allá, de igual manera a los diferentes establecimientos se les ha establecido un sello por estar cumpliendo con los protocolos tanto del MINSA como el que ha establecido nuestro sector, eso brinda una mayor garantía ya que al llegar a estos lugares las posibilidades de contaminar son reducidas, ya que en su mayoría están siguiendo estos protocolos de seguridad, de manera que los empresarios y población sean los favorecidos con la mayor llegada de turistas tantos nacionales como extranjeros, no al mismo ritmo de años anteriores pero que de manera adecuada se vaya recuperando poco a poco el arribo de turistas a estas zonas.

- **Resumen de la Entrevista:**

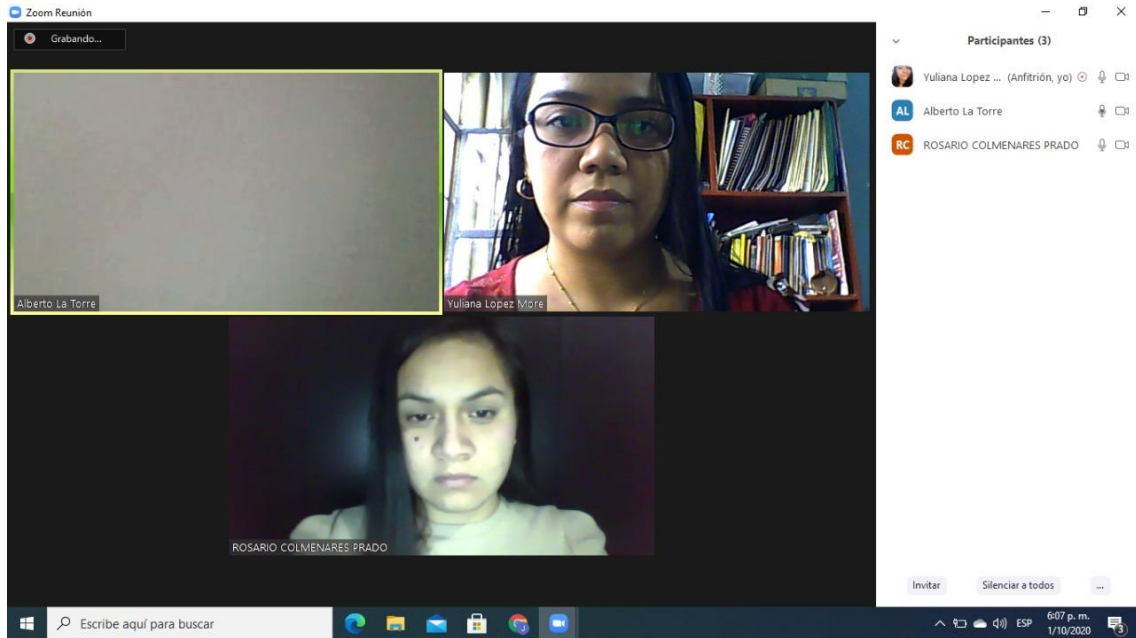
Como resultado de entrevista al Ing. Alberto la Torre Alvarado encargado de la Dirección de turismo en la Dirección de comercio exterior y turismo en Provincia de Piura. Se puede manifestar que el involucramiento de las autoridades en la actividad turística es esencial si se pretende alcanzar el desarrollo de un turismo competitivo. Sus funciones se encuentran orientadas a conducir adecuadamente los lineamientos turísticos, políticas y proyectos que apunten a los objetivos que se planificaron, sin embargo la actual coyuntura a nivel mundial en la que nos encontramos tras la aparición de la pandemia covid-19, se ha visto sumamente afectado el desarrollo del turismo, esto debido a que no se está recibiendo los recursos financieros que se considera debería recibir y es relativamente bajo, en el caso de Turismo se realizan determinadas acciones consideradas en el Plan Operativo Institucional (POI), en el cual están fijados los productos presupuestales que se deben realizar durante el año, sin embargo se ha visto truncado, a esto sumándole los aspectos que limitaban el desarrollo de la actividad turística antes de la aparición de la pandemia como lo son: falta de accesibilidad para el desplazamiento hacia los recursos en zonas de sierra, la carencia de recursos logísticos como son las unidades móviles o la privación de un Texto único de Procedimientos Administrativos (TUPA) para lograr cumplir con una de sus funciones, que es sancionar, así como la escasez de personal profesional vinculado al turismo para fiscalización e inspectoría.

Sin embargo, A pesar de la situación por la que atravesamos han surgido programas de apoyo tal como lo es turismo emprende a fin de que puedan obtener recursos para que puedan reiniciarse y poder funcionar sus empresas prestadoras, de acuerdo a las etapas de la reactivación económica indicadas por el gobierno, a través de CENFOTUR se ha podido capacitar virtualmente a todas las empresas prestadoras de servicios turísticos de la zona de Máncora y Órganos para que cumplan protocolos y de tal forma se logre el sello de seguridad, empezando con la reactivación de Turismo de playas en la zona norte, todo esto en función de ofrecer un servicio seguro y de calidad para los turistas que arriben a las zonas.

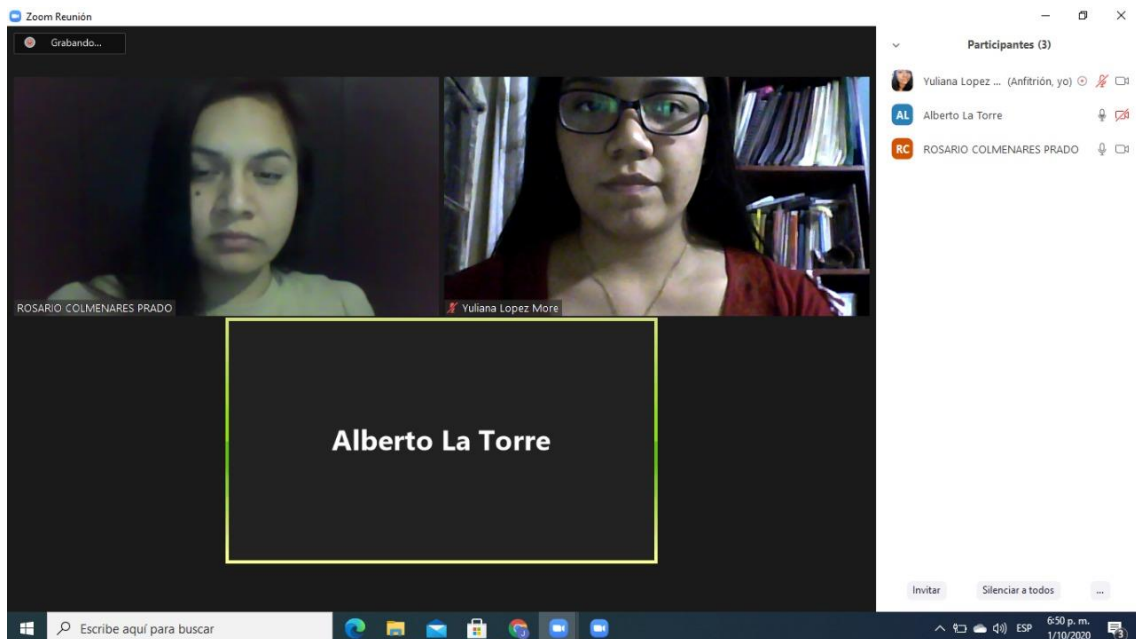
El entrevistado reconoce las oportunidades del turismo en la ciudad de Piura para la reinscripción del turismo, así como resalta las debilidades por la cual atraviesa el sector turismo basados en los impactos económicos, sociales, culturales, ambientales de sus recursos, también es consciente que en la actualidad la actividad turística carece de

herramientas que son necesarias para el desarrollo de una buena gestión y solo se limita a prestación de servicios a turistas con capacidad de aforo limitado. Su opinión del desarrollo del turismo guarda sensatez tanto en resaltar los problemas interiores y exteriores de manera que se ven reflejado en la actual realidad.

- **Fotografías de la entrevista.**



Evidencia de Entrevista por Zoom. (Fuente propia)



Evidencia de Entrevista por Zoom. (Fuente propia)

ANEXO N°14

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN “LEY GENERAL DE TURISMO N° 29408”.

Esta ficha de descripción de los documentos se realiza con la intención de describir los documentos de Gestión Turística, que será de vital importancia para la tesis titulada “Gestión Regional desde la perspectiva de la Dirección de Turismo para el restablecimiento de la Actividad Turística – Piura, 2020.”

Nombre del documento:	LEY GENERAL DE TURISMO N°29408
Tipo de documento:	Documento de Gestión Turística - Ley
Fecha de emisión:	17 de Setiembre del 2009.
Estado del documento:	Vigente.
Descripción del documento:	Declarase de interés nacional el turismo y su tratamiento como políticas prioritaria del Estado para el desarrollo del país los ministerios, gobiernos regionales, gobiernos locales y las entidades públicas vinculadas a las necesidades de infraestructura y servicios para el desarrollo sostenible de la actividad turística deben considerar en sus planes, presupuestos, programas, proyectos y acciones, los requerimientos del sector turismo formulados per el ente rector de esta actividad
Objetivo:	La presente Ley tiene el objeto de promover, incentivar y regular el desarrollo sostenible de la actividad turística. Su aplicación es obligatoria en los tres (3) niveles de gobierno: Nacional, regional y local, en coordinad6n con los distintos actores vinculados al sector. La actividad artesanal, como parte del turismo, se rige por los principios contenidos en la presente Ley y por las disposiciones legales especiales pertinentes a esta actividad
Elaborado por:	EI Congreso de la Republica.
Enlace:	https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/marco_general/LEY_GENERAL_DE_TURISMO_LEY29408.pdf

ANEXO N°15

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN “PLAN ESTRATEGICO REGIONAL DE TURISMO – PERTUR”.

Esta ficha de descripción de los documentos se realiza con la intención de describir los documentos de Gestión Turística, que será de vital importancia para la tesis titulada “Gestión Regional desde la perspectiva de la Dirección de Turismo para el restablecimiento de la Actividad Turística – Piura, 2020.”

Nombre del documento:	Plan Estratégico Regional de Turismo de Piura
Tipo de documento:	Documento que oriente la planificación y gestión del turismo a nivel regional.
Estado del documento:	Vigente.
Periodo del documento:	2019 – 2025
Descripción del documento:	El PERTUR Piura está formulado bajo un enfoque territorial a través de la denominación de Zonas de Desarrollo Turístico y considerando, posteriormente, el desarrollo de los destinos turísticos como base de la organización de la oferta turística del territorio, para el largo plazo, orientada al cumplimiento de los grandes objetivos del PENTUR con base en sus cuatro pilares estratégicos. Es una herramienta útil y fuente de inspiración para decisores políticos, sector privado y otros interlocutores en turismo, a fin de propiciar un desarrollo turístico más responsable y sostenible.
Pilares:	<ul style="list-style-type: none">• Pilar 1: Diversificación y consolidación de mercados.• Pilar 2: Diversificación y consolidación de la oferta.• Pilar 3: Facilitación turística.• Pilar 4: Institucionalidad del Sector.
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none">• Optimizar el crecimiento del público objetivo que visita la región• Posicionar la operación y eficiencia de la oferta turística regional• Impulsar mecanismos de facilitación turística, conectividad y gestión de la información de la región.

	<ul style="list-style-type: none"> • Efectivizar la gestión estratégica Público – Privado en turismo de la región Piura.
Metas:	<ul style="list-style-type: none"> • 07 Segmentos de viajeros identificados y priorizados que permitan superar los 1'800,000 de arribos de visitantes nacionales y extranjeros a Piura. • 03 zonas de desarrollo turístico posicionadas con productos turísticos insertados en la oferta turística regional • 01 Informe con acciones que contribuyan a mejorar la facilitación turística en coordinación con actores competentes. - 01 Mesa de Trabajo conformada por actores del Sector para mejorar la conectividad terrestre y aérea en Piura. - 01 Plataforma virtual de información turística Regional. • 02 planes de Gestión de destinos turísticos implementados
Elaborado por:	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno Regional de Piura mediante la Gerencia de Desarrollo Económico, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, Centro Regional de Planeamiento Estratégico, la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo. • Los gremios privados del Sector Turismo • Entidades públicas vinculadas al desarrollo de la actividad turística • Los representantes de las instituciones académicas y de la sociedad civil.
Enlace:	https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1326279/PERTUR%20PIURA%203_%20VF.pdf

ANEXO N°16

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO “PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL- PEI”.

Esta ficha de descripción de los documentos se realiza con la intención de describir los documentos de Gestión Turística, que será de vital importancia para la tesis titulada “Gestión Regional desde la perspectiva de la Dirección de Turismo para el restablecimiento de la Actividad Turística – Piura, 2020.”

Nombre del documento:	Plan Estratégico Institucional (2018- 2023)
Tipo de documento:	Documento de Gestión Regional
Áreas responsable:	<ul style="list-style-type: none">- Sub Gerencia Regional de Planeamiento, Programación e inversión; visado por Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento territorial.- Oficina Regional de Asesoría Jurídica.- Gerencia General Regional- Secretaria General del Gobierno Regional de Piura.
Estado del documento	Actualizado
Periodo del documento:	Año: 2018 – 2023
Descripción del documento:	Importante instrumento de gestión que orienta la gestión regional de las unidades orgánicas que forman el Pliego Presupuestal N°457, identificando estrategias para el logro de los objetivos institucionales en un periodo de (3) años, a través de iniciativas diseñadas para producir una mejora en la población.
Objetivos Estratégicos Institucionales:	O.E.I.01: Promover el desarrollo social e igualdad de oportunidades en el Departamento de Piura. O.E.I.02: Promover el acceso a los servicios básicos en el Departamento de Piura.

	<p>O.E.I.03: Mejorar los servicios de salud en el Departamento de Piura.</p> <p>O.E.I.04: Mejorar los servicios de educación en el Departamento de Piura.</p> <p>O.E.I.05: Mejorar la competitividad de los agentes económicos.</p> <p>O.E.I.06: Promover la gestión sostenible de los recursos naturales en el Departamento de Piura.</p> <p>O.E.I.07: Reducir la vulnerabilidad ante el riesgo de desastres en un contexto de cambio climático de la población y territorio.</p> <p>O.E.I.08: Contribuir a la reducción de la inseguridad ciudadana.</p> <p>O.E.I.09: Mejorar la gestión institucional.</p>
Logros obtenidos:	Establecer y delegar funciones a cada gerencia y sub gerencia.
Enlace	https://www.regionpiura.gob.pe/documentos/planes/pei2018-2023.pdf

ANEXO N°17

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO “PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL- POI”.

Esta ficha de descripción de los documentos se realiza con la intención de describir los documentos de Gestión Turística, que será de vital importancia para la tesis titulada “Gestión Regional desde la perspectiva de la Dirección de Turismo para el restablecimiento de la Actividad Turística - Piura, 2020.”

Nombre del documento:	Plan Operativo Institucional.
Tipo de documento:	Documento de Gestión Regional.
Áreas responsable:	Dirección de Comercio Exterior y Turismo.
Estado del documento	Vigente
Periodo del documento:	Año: Año 2020 – Primer Trimestre.
Descripción del documento:	Es un instrumento de gestión de corto plazo que define las actividades que se llevarán a cabo en períodos de un año, para el logro de los resultados previstos en el plan estratégico institucional.
Objetivo:	Evaluar el cumplimiento de las actividades operativas y ejecución de los proyectos programados desde enero hasta junio del Plan Operativo Institucional (POI) 2020, sobre la base de la Información contenida en los reportes estandarizados de seguimiento generado hasta el 30 de junio del 2020.
Enlace:	https://www.regionpiura.gob.pe/documentos/planes/evaluacion_semestral_poi_2020_grp.pdf

ANEXO N°18

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN “PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD PARA SERVICIOS TURÍSTICOS (MINCETUR – MINSA)”

Protocolo Sanitario Sectorial Ante El Covid 19 Para Hoteles Categorizados.

Esta ficha de descripción de los documentos se realiza con la intención de describir los documentos de Gestión Turística, que será de vital importancia para la tesis titulada “Gestión Regional desde la perspectiva de la Dirección de Turismo para el restablecimiento de la Actividad Turística - Piura, 2020.”

Nombre del documento:	Protocolo Sanitario Sectorial ante El Covid 19 Para Hoteles Categorizados
Tipo de documento:	Protocolo Sanitario
Áreas responsable:	- MINSA/ DIRCETUR
Estado del documento	Vigente
Fecha de emisión:	Aprobados por Resolución Ministerial N° 080 – 2020 –MINCETUR. Aprobados por Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA. Lima, 07 mayo 2020.
Periodo del documento:	Año 2020
Publicación:	Disponer la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial “El Peruano” y del Protocolo Sanitario aprobado por el artículo 1 en el Portal Web Institucional del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (www.gob.pe/mincetur).
Descripción del documento:	Protocolo establecido con disposiciones de carácter general dirigido a todos los hoteles categorizados ubicados en las diferentes regiones del Perú.
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none">- Establecer las medidas preventivas sanitarias ante el COVID - 19 para todos los hoteles categorizados, aplicando los lineamientos de los protocolos.- Prevenir el riesgo de contagio del COVID - 19 en las instalaciones de los hoteles categorizados, durante la operatividad.

	<ul style="list-style-type: none"> - Prevenir el contagio del COVID - 19 de los clientes, colaboradores o personas ajenas durante la estancia en el hotel.
Fortaleza:	<ul style="list-style-type: none"> - Documento dinámico y organizado de utilidad, para la reinserción al mercado cuya finalidad es brindar medidas necesarias y adecuadas de salubridad para evitar la propagación de contagios en los diversos Establecimientos de Hospedaje categorizados.
Enlace	https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/698200/Protocolo_para_hoteles_categorizados.pdf .

ANEXO N°19

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN “PROTOSCOLOS DE BIOSEGURIDAD PARA SERVICIOS TURÍSTICOS (MINCETUR – MINSA)”

Protocolo De Restaurantes Y Afines Autorizados Para Entrega A Domicilio.

Esta ficha de descripción de los documentos se realiza con la intención de describir los documentos de Gestión Turística, que será de vital importancia para la tesis titulada “Gestión Regional desde la perspectiva de la Dirección de Turismo para el restablecimiento de la Actividad Turística - Piura, 2020.”

Nombre del documento:	Protocolo De Restaurantes Y Afines Autorizados Para Entrega A Domicilio, con Propia Logística Del Establecimiento Y Protocolo De Seguridad Y Recojo En Local.
Tipo de documento:	Protocolo Sanitario
Áreas responsable:	- MINSA/ DIRCETUR
Estado del documento	- Vigente
Fecha de emisión:	Aprobados por Resolución Ministerial N° 142 – 2020 – Produce. Aprobados por Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA. Lima, 07 mayo 2020.
Periodo del documento:	- Año 2020
Publicación:	Disponer la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial “El Peruano” y del Protocolo Sanitario aprobado por el artículo 1 en el Portal Web Institucional del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (www.gob.pe/mincetur).
Descripción del documento:	Protocolo establecido con disposiciones de carácter general dirigido a todo el personal, terceros, visitantes y clientes de Restaurantes y Servicios Afines involucrados en el proceso productivo, entrega a destino y recojo en la empresa.
	- Establecer medidas preventivas sanitarias que deben cumplir los Restaurantes y Servicios Afines, con el fin de

Objetivos:	<p>proteger la salud del personal, proveedores, visitantes y clientes frente al riesgo de contagio del COVID-19.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer los sistemas de vigilancia, contención y respuesta frente al riesgo de contagio del COVID-19.
Fortaleza:	<p>Documento dinámico y organizado de utilidad, para la reinserción al mercado cuya finalidad es brindar medidas necesarias y adecuadas de salubridad para evitar la propagación de contagios en establecimientos prestadores de servicios del rubro de alimentos y bebidas.</p>
Enlace:	<p>https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/694492/Protocolo_Restaurantes_y_Afines_Produce_.pdf</p>

ANEXO N° 20

Fotografía del Cuestionario online



CUESTIONARIO - Gestión Regional desde la perspectiva de la Dirección de Turismo para el restablecimiento de la Actividad Turística, Piura -2020.

El presente cuestionario ha sido realizado por alumnas de la escuela de Administración en turismo y hotelería de la Universidad Cesar Vallejo. Está dirigido a todos los Prestadores de Servicios Turísticos del departamento de Piura que se encuentren calificados. Por tal motivo, sería de mucha ayuda que respondas las siguientes preguntas que son totalmente anónimas y con fines netamente académicos.

*Obligatorio

Escala de respuesta: del 5 al 1, donde 5.- MUY DE ACUERDO 4.- DE ACUERDO 3.- NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO 2.- DESACUERDO 1.- MUY EN DESACUERDO. *

5 4 3 2 1

1. ¿Considera que la DIRCETUR debe conocer el potencial turístico de los Atractivos Turísticos ubicados en el departamento de Piura?

2. ¿Qué tan de acuerdo se encuentra usted con el fomento de una gestión considerando al desarrollo sostenible en los atractivos turísticos del departamento de Piura?

3. ¿Considera usted que DIRCETUR aplica estrategias de gestión que facilitan el desarrollo en el sector privado?

4. ¿Está de acuerdo con la comunicación que DIRCETUR maneja con el sector privado, sobre los cursos gratuitos que ofrece MINCETUR en mejora de la calidad en servicios que se le ofrece al turista?

Escala de respuesta: del 5 al 1, donde 5.- FRECUENTEMENTE 4.- A MENUDO. 3.- A VECES. 2.- RARAS VECES .1.- NUNCA. *

5 4 3 2 1

5. ¿Con que frecuencia DIRCETUR realiza un control de afluencia turística en los destinos potenciales del departamento de Piura?

6. ¿Con que frecuencia observa la llegada de turistas Internacionales a sus servicios?

7. ¿Cree usted que DIRCETUR PIURA cumple con impulsar los mecanismos de facilitación de información turística?

8. Para Usted. ¿La DIRCETUR canaliza acciones de trabajo en conjunto con su respectivo gremio?

Escala de respuesta: del 5 al 1, donde 5.- MUY IMPORTANTE. 4.- IMPORTANTE. 3.- MODERADAMENTE IMPORTANTE. 2.- DE POCA IMPORTANCIA. 1.- SIN IMPORTANCIA *

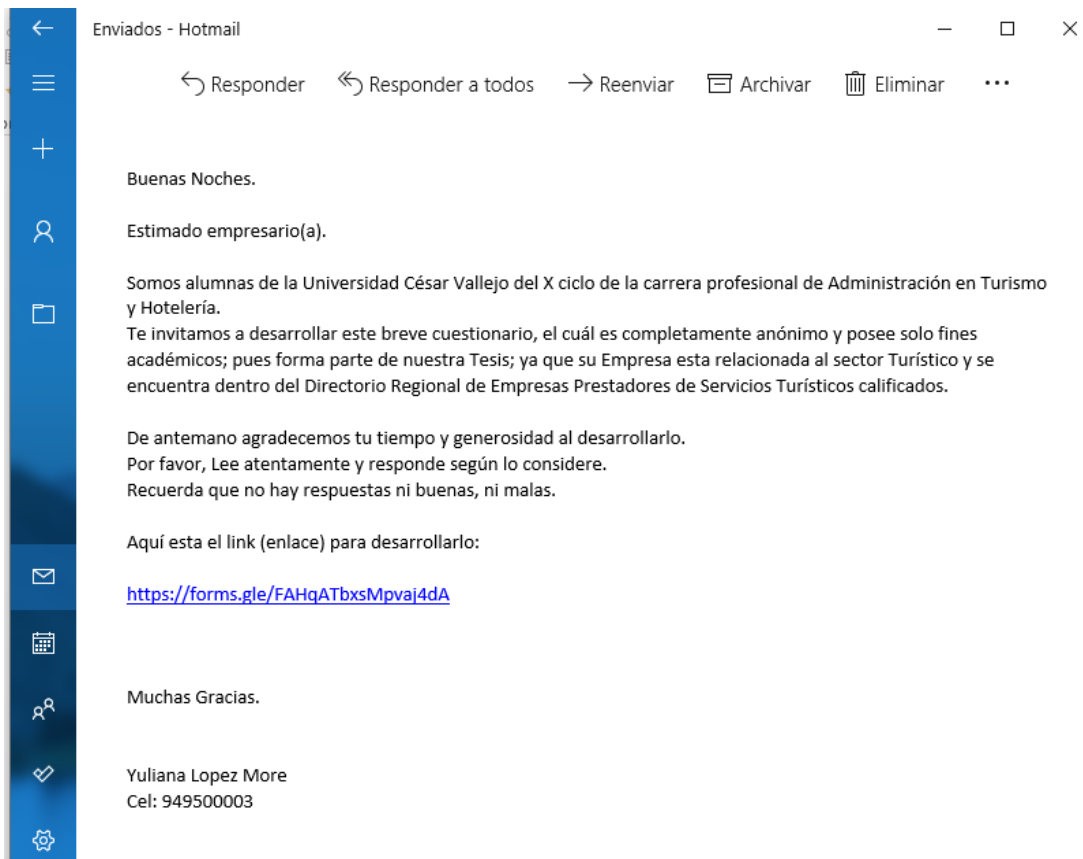
	5	4	3	2	1
9. ¿Considera que DIRCETUR debería enfocar sus funciones de gestión a la mejora de infraestructura en el departamento de Piura?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. En su condición de empresario. ¿Cuán importante ha demostrado el sector Público que considera a Piura como centro soporte para que sea factible la promoción de un Turismo interno y receptivo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Usted. ¿Considera elemental que DIRCETUR - Piura, plantee proyectos para el desarrollo de la comunidad receptora?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Como detonante de nuevas actividades económicas ha evidenciado usted. ¿Cuán importante es para el Sector Público la generación de empleos en la comunidad receptora relacionados con la actividad turística?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Según su opinión ¿DIRCETUR- Piura, fomenta el desarrollo del turismo social en la comunidad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Enviar

Página 1 de 1

Fuente: Elaboración propia

- **Fotografías de los correo enviados a los prestadores:**



Fotografía - (Fuente propia)



Fotografía - (Fuente propia)