



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN

GESTIÓN PÚBLICA

Gestión turística y desarrollo cultural de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Bustamante Sánchez, Eyden Pedrito (ORCID: 0000-0002-3860-8797)

ASESORA:

Dra. Parraguez Carrasco, Simona María (ORCID: 0000-0003-0126-0130)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico con todo corazón mi tesis a mis padres, quienes son el principal cimiento de la construcción de mi vida profesional, por ayudarme a pasar cada obstáculo y seguir adelante en el día a día de este camino de superación; a la Dra. Simona María Parraguez Carrasco, mi asesora quien, con su profesionalismo, experiencia y paciencia, logró encaminarme hacia la investigación y concluir con éxito mi tesis.

Agradecimiento

A la vida por presentarte retos a superar y una de ellas es la formación profesional, a mis padres por brindarme el apoyo de siempre y la Dra. Simona María Parraguez Carrasco, por el acompañamiento y enseñanza continua hasta la culminación final de la investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 .Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Métodos de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de relación de la gestión turística y el desarrollo cultural de la DIRCETUR Amazonas.....	19
Tabla 2. Nivel de relación entre planificación turística y desarrollo cultural de la DIRCETUR Amazonas.....	19
Tabla 3. Correlación entre planificación turística y desarrollo cultural de la DIRCETUR Amazonas.	20
Tabla 4. Nivel de relación entre organización turística y desarrollo cultural de la DIRCETUR Amazonas.....	21
Tabla 5. Correlación entre organización turística y desarrollo cultural de la DIRCETUR Amazonas.....	21
Tabla 6. Nivel de relación entre ejecución y desarrollo cultural de la DIRCETUR Amazonas.	22
Tabla 7. Correlación entre ejecución y desarrollo cultural de la DIRCETUR Amazonas	22
Tabla 8. Nivel de relación entre control turístico y desarrollo cultural de la DIRCETUR Amazonas.	23
Tabla 9. Correlación entre control turístico y desarrollo cultural de la DIRCETUR Amazonas.	24
Tabla 10. Prueba de normalidad.....	24
Tabla 11. Correlación entre gestión turística y desarrollo cultural de la DIRCETUR Amazonas.....	25

Resumen

La investigación realizada tuvo como objetivo general determinar la relación entre gestión turística y desarrollo cultural de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas. Este estudio fue básico, fundamentado en el paradigma positivista, enfoque cuantitativo, de diseño no experimental correlacional simple. La población estuvo conformada por 25 colaboradores. Se empleó la técnica de la encuesta con dos cuestionarios, uno por variable, integrado por 20 ítems cada cual, validados a juicio de expertos y determinado la confiabilidad, mediante el Alfa de Cronbach. La variable gestión turística se dimensionó a partir de la planificación turística, organización turística, ejecución y control turístico. La variable desarrollo cultural se dimensionó desde la identidad cultural, patrimonio cultural, interculturalidad y progreso comunitario. Se partió de la hipótesis que existe relación significativa entre la gestión turística y el desarrollo cultural en la DIRCETUR Amazonas, logrando precisar que se presenta un alto grado de significatividad, concluyendo que existe relación significativa regular positiva entre la gestión turística y el desarrollo cultural en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas.

Palabras clave: Gestión turística, desarrollo cultural, DIRCETUR Amazonas.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between tourism management and cultural development of the Regional Directorate of Foreign Trade and Tourism of Amazonas. This study was basic, based on the positivist paradigm, quantitative approach, of simple non-experimental correlational design. The population was made up of 25 collaborators. The survey technique was used with two questionnaires, one per variable, consisting of 20 items each, validated in the opinion of experts and determined reliability, using Cronbach's Alpha. The variable tourism management was dimensioned from the tourism planning, tourism organization, execution and tourist control. The variable cultural development was dimensioned from cultural identity, cultural heritage, interculturality and community progress. It was based on the hypothesis that there is a significant relationship between tourism management and cultural development in the DIRCETUR Amazonas, managing to specify that there is a high degree of significance, concluding that there is a significant positive regular relationship between tourism management and cultural development in the Regional Directorate of Foreign Trade and Tourism of Amazonas.

Keywords: Tourism management, cultural development, DIRCETUR Amazonas.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, pese a los notables avances científicos y tecnológicos que ha experimentado la sociedad contemporánea aún subsiste cierta mentalidad ancestral que limita la aceptación o entendimiento de la cultura como elemento necesario para el desarrollo de la sociedad, debido a la presencia de puntos de vista paternalistas y asistencialistas que actúan en detrimento de las insuficiencias culturales al considerar que no son un imperativo para alcanzar el desarrollo y que por el contrario constituyen algo que se puede prescindir (Red Española para el Desarrollo Sostenible, 2020); no obstante, los países de todo el orbe necesitan promover proyectos factibles en la búsqueda del equilibrio y prosperidad de la colectividad en la esfera económica, social y cultural asociados con el desarrollo sostenible (Guillén et al., 2021)

Ante ello, sobre todo desde la última década, en Latinoamérica ha generado profundas implicancias, que en aproximación con la industrialización ha adquirido mayor preponderancia el fenómeno de la globalización que demanda a las entidades a convertirse en más competitivas y con un alto grado de efectividad (Proaño et al., 2019) desde el desarrollo de la actividad turística, puesto que siempre se ha convertido en un referente relevante en las economías de los países del geosistema (Gonzales & Acevedo, 2021).

En esta línea, la actividad turística requiere ser gerenciada como corresponde, toda vez que ha demostrado enmarcarse como elemento central de éxito, en razón de la fortaleza que evidencia en la generación de empleo, destacando otros ámbitos de la economía, incluso reemplazando los ingresos de caudales extractivos actuales (OMT, 2017), como es el caso de la nación azteca (Garza, 2019), Ecuador (Palacios et al., 2020) y Colombia (Mincetur, 2018), por tanto se precisa permanecer alertas ante las circunstancias adversas que podrían generar crisis en este sector y que llegarían a producir impactos negativos en la cadena de valor de esta industria (Chinchilla & Vorndran, 2018; Epler et al., 2019)

Por lo mismo, la actividad turística es una de las más distintivas, representando hasta el 10% de los empleos en el contexto mundial, no obstante, en Latinoamérica y el Caribe, el turismo aún no ha logrado despegar en un nivel alto, lo cual se evidencia en cotejo con aquella desarrollada en EE. UU. y Europa y con

el incremento del 7, 3% de China (World Travel & Tourism Council, 2019), por lo que el Perú, con un 2,6% ocupa el puesto 49 en la escala global del índice de competitividad de viajes y turismo (Foro Económico Mundial, 2019), por ello necesita potenciar este tan significativo sector de la economía y fuente de trabajo.

En el Perú, la actividad turística en forma permanente ha producido un intercambio muy dinámico de actores y mercancías, por tanto se requiere reorientarla en razón de su impacto en los diferentes sectores, así como la generación de divisas y empleo (Quichiz & Rojas, 2019), sin embargo se ha visto afectada por la presencia de la Covid-19, produciendo un impacto desfavorable, no solamente en materia de salud pública, sino desde la óptica social y económica, por la suspensión de muchas actividades productivas de comercio y turismo (Sapaico et al., 2021), hecho que por su parte han impactado de manera desfavorable en el desarrollo cultural del país, cuya recuperación tardará muchos años, en cuyo contexto la cultura tiene que ser considerada como el vehículo que conduce a la colectividad y por tanto se requiere que se asuma como fibra primordial para el desarrollo (Salazar, 2019).

De acuerdo con la Ley N° 29408 (2009), el desarrollo turístico tiene que recuperar, conservar e integrar el patrimonio social, cultural, natural, ambiental y económico y la utilización responsable de los recursos turísticos, tratando de mejorar la calidad de vida, incorporando a los colectivos excluidos y vulnerables y a la gente discapacitada que se sientan impedidos de intervenir en la dinámica de la sociedad. La región Amazonas está considerada como el mejor destino turístico para los visitantes (PERTUR, 2020), por lo que debe buscar su consolidación asumiéndolo de manera competitiva a partir del ofrecimiento de servicios seguros, diversos y de calidad, que contribuya al desarrollo sostenible y social (R.M. 231, 2016.MINCETUR), impulsando una gestión turística desde la DIRCETUR, instancia que debe velar por la protección de los recursos naturales y culturales.

De lo mencionado se formula el siguiente problema: ¿en qué medida la gestión turística se relaciona con el desarrollo cultural de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas? y como preguntas específicas: ¿en qué medida la planificación turística se relaciona con el desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas?, ¿de qué manera el ofrecimiento de programas y servicios se relaciona con el desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas?,

¿cómo la promoción y comunicación se relaciona con el desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas?, ¿en qué medida el control de calidad se relaciona con el desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas?

Este estudio se justifica en el plano teórico, porque proporcionará un aporte valioso al conocimiento en materia de gestión turística y desarrollo cultural, a partir de la determinación del estado de cosas sobre la materia encontrado en la DIRCETUR de Amazonas. Desde el ámbito práctico, los hallazgos serán muy importantes para su implementación en la realidad misma y se mostrarán disponibles para los responsables.

A partir de la esfera metodológica, con el apoyo de herramientas válidas y confiables, pueden ser utilizadas en diversas investigaciones.

En consecuencia, la presente investigación plantea el objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión turística y el desarrollo cultural de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas. y como objetivos específicos: Identificar la relación entre la planificación turística y desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas. Establecer la relación entre el ofrecimiento de programas, servicios y el desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas. Identificar la relación entre la promoción, comunicación y el desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas. Establecer la relación entre el control de calidad y el desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas.

Asimismo, la hipótesis de la presente investigación se propone en términos de: H1: Existe relación significativa entre la gestión turística y el desarrollo cultural de la DIRCETUR, Amazonas 2021. H0: No existe relación significativa entre la gestión turística y el desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas. y como hipótesis específicas: Existe relación significativa entre planificación y desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas. Existe relación significativa entre ofrecimiento de programas, servicios y el desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas. Existe relación significativa entre promoción, comunicación y desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas. Existe relación significativa entre control de calidad y desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se ha revisado diversas fuentes confiables de información, bases de datos y repositorios en los cuales se ha localizado estudios científicos que guardan relación con la gestión turística y el desarrollo cultural.

En el plano internacional, Aucancela & Velasco (2020), efectuaron una investigación que tuvo como objetivo realizar un análisis de la gestión turística y el desarrollo sostenible a partir de dos opciones: el nivel de significancia y la realidad actual en aras de tener una concepción fundamentada, por las cuales se adopte determinaciones apropiadas más adelante. El paradigma mixto sirvió de pauta al estudio no experimental, descriptivo, correlacional en el que se ha integrado lo cualitativo y cuantitativo para el análisis y tratamiento de los datos. La hipótesis se contrastó mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que en lo que concierne al enfoque importancia, los hallazgos revelaron que, de 0,723, similar a un grado de correlación fuerte; es decir que la relevancia asignada, tanto por los actores como por los centros turísticos a las variables se encuentra directamente asociada. Respecto a la otra variable el resultado revela una relación de 0,138 equivalente a muy baja, por tanto, se requiere de cierto tratamiento en aras de lograr un progreso que favorezca a todos los involucrados. Arribaron a la conclusión que se debe plantear e implementar programas que coadyuven de modo eficiente al proceso de gestión turística y el impacto fortalecerá el desarrollo sostenible en Chimborazo, Ecuador. Se destaca del precitado trabajo previo que la gestión turística debe considerar el grado de trascendencia y la realidad actual, para lo cual es pertinente que se planifique en forma apropiada con todos los involucrados, lineamientos que serán tomados en cuenta en la realización del presente trabajo de investigación.

Herrera & López (2021), realizaron un estudio con el objetivo de analizar las conceptualizaciones respecto de la administración de la calidad y los costes vinculados con el turismo, así como el cuerpo legal y reglamentario en La Habana, Cuba. Se efectuó un análisis de los modelos para la realización registral de los gastos, la valoración de los costos de calidad y sus peculiaridades en los servicios de turismo. La metodología asumida tuvo una particularidad multidisciplinaria, al vincular los métodos empíricos con los teóricos, el método analítico para la

realización del análisis de las categorías relacionadas con el turismo, la administración de la calidad y sus costes. El método de análisis estadístico y documental para el tratamiento de herramientas físicas y digitales que comprende entrevistas efectuadas a expertos del MINTUR, gente de la academia y docentes universitarios. Método histórico para estimar el grado evolutivo y el comportamiento de los costes de la calidad del turismo, llegando a la conclusión que para realizar la determinación de los costos de calidad se debe utilizar el modelo clásico PEF que tiene en cuenta los costes de prevención, de evaluación y de fallos internos y externos. Se coincide con los autores, en el sentido que al gestionar la actividad turística se debe hacer con calidad, reduciendo los costos y al amparo de la normativa y los reglamentos que sobre la materia existen, mecanismos que son valederos para el presente estudio.

En el ámbito nacional, Flórez (2021), realizó una investigación sobre la crisis del turismo en el Santuario de Machu Picchu, Cusco frente a la pandemia del COVID-19, formulándose la interrogante ¿cómo es esta crisis? , a partir del estudio que fue de tipo básico, descriptivo, no experimental, para lo cual aplicó la técnica de la revisión bibliográfica y documental sobre la base de publicaciones confiables en armonía con la realidad, cuyos hallazgos revelan que se ha producido desplome de las visitas extranjeras de alrededor del 74%, debido a las restricciones dispuestas y en cuanto a la actividad turística interna, también ha experimentado una caída del nivel del 42%, llegando a concluir que la actividad turística en el Santuario de Machu Picchu frente a la pandemia del COVID-19 se encuentra efectivamente en una situación de crisis. Del este estudio se colige que la actividad turística ha experimentado una caída impresionante, hecho que debe ser considerado en la construcción del presente trabajo de investigación.

Anco (2020), en su estudio tuvo como propósito precisar el potencial turístico del distrito Yura, Arequipa y de alguna manera establecer precisiones respecto de las facetas del desarrollo del turismo sostenible y cómo éstas permiten diseñar una propuesta post COVID-19 para fomentar su progreso y desarrollo, a través de una investigación cualitativa no experimental transversal de acción-participación, cuyo grupo de estudio estuvo constituido por 10 ciudadanos representativos del distrito. El acopio de datos se produjo a partir de la aplicación de dos entrevistas semi estructuradas. Los resultados permiten concluir que el distrito de Yura ostenta un

enorme potencial turístico, con muchos atractivos y que se necesita de toma de decisiones para la puesta en valor, así como realizar el mejoramiento de la señalización, la fluidez de transporte y la creación de recorrido de visita, no obstante, se aprecia una conducta favorable hacia los turistas, puesto que han de generar divisas al distrito, a lo comercios de la localidad. En este marco, las concepciones expresadas por la experta son fundamentales para gestionar la actividad turística orientada al desarrollo, las cuales serán consideradas en el presente estudio.

En el contexto local, Huampa (2020), en su trabajo de investigación se planteó como objetivo determinar cómo las competencias laborales del personal de las agencias de viaje y turismo del Centro Monumental del Cusco ejercen influencia en la calidad del servicio al turista. Utilizó la metodología cuantitativa no experimental correlacional causal y una muestra de 40 agencias y el mismo número de turistas encuestados, para lo cual se ha elaborado dos cuestionarios, validados a juicio de expertos (V de Aiken 0,98 para los establecimientos de viajes y 0,95 para los que hacen turismo) y la fiabilidad (Alfa de Cronbach 0.948 para las Agencias de Viajes y Alfa de Cronbach 0.897 para los turistas), concluyendo que, al 95% de confiabilidad, las herramientas estadísticas χ^2 ($p = 0.04 \leq 0.05$), Gamma ($\delta = 0.744$), y D de Somers ($D = 0,414$), expresan que la calidad del servicio apreciado por los turistas sienten la influencia de las labores realizadas por el personal de las AVT. De este trabajo se desprende que es fundamental el desempeño de los trabajadores de las agencias de viaje en el ofrecimiento de servicios turísticos de calidad, criterios que servirán de base para la realización del actual trabajo de investigación.

Roncal (2019), desarrolló un trabajo de investigación con el propósito de elaborar un plan de prospectiva estratégica para la administración eficiente del turismo sostenible en Lambayeque que contribuya al mejoramiento de la oferta y la demanda en materia de turismo sostenible y competitivo, convirtiéndolo en una palanca de progreso de la región. El estudio fue de diseño no experimental, para lo cual empleó la metodología descriptiva prospectiva y no solamente se utilizó la técnica del análisis documental de fuentes secundarias, sino también, la entrevista implementándose el método Delphi, llegando a la conclusión que la implementación de un plan de prospectiva estratégica permitiría el logro de una administración

eficiente y eficaz de la actividad turística sostenible en la región Lambayeque. Este ofrece pautas sobre la gestión eficiente del desarrollo sostenible en la región, herramientas que serán tomadas en cuenta en el desarrollo del presente estudio.

En esta línea, la gestión turística, según García (2017), comprende un proceso activo, eficiente y efectivo que radica en planificar, organizar, liderar y controlar las actividades que desarrolla la institución sobre la base de saberes precisos en los que la serie de prestaciones realice lo más significativo en la implementación de mecanismos que garanticen la cobertura de las expectativas de los visitantes, para lo cual se necesita de la toma de decisiones ejecutivas asumiendo liderazgo sobre en materia de desarrollo turístico (Llugsha, 2021).

La gestión turística realiza procesos planificados, ordenados y fiscalizados respecto de las actividades de turismo, orientadas a suministrar a los visitantes servicios de alojamiento, intermediación, alimentación, traslado, asistencia o cualquier otro servicio asociado con el turismo (MINCETUR, 2021), Estas actividades las realizan los responsables del sector empleando distintos instrumentos en aras de incentivar y potenciarlas en un lugar específico (Trauco, 2021).

Se coincide con las concepciones de Arboleda (2018), quien refiere que, esta gestión implica una serie de acciones, manejo de recursos en aras de producir un conglomerado de logros turísticos, actividad que es implementada por la esfera estatal para la promoción del quehacer turístico.

De acuerdo con Lira et al. (2016), la actividad turística debe fomentar la sostenibilidad que implica la subsistencia de aspectos económicos, ecológicos, sociales, políticos que precisen su desarrollo de modo armónico en el devenir, permitiendo la satisfacción de las insuficiencias de las actuales generaciones sin poner en riesgo las condiciones de vida de las próximas descendencias, siendo preciso que se contemple la capacidad de empleo y carga turística como idea significativa para la preservación del medio ambiente, considerando el desarrollo sostenible.

Igualmente, la gestión turística está orientada a la planificación e implementación de las actividades turísticas desarrollada por una determinada entidad para generar las mejores condiciones para los visitantes, por un espacio de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio (London et al., 2021), considerando que el turismo ha adquirido un rol trascendente en la dinámica económica al convertirse en el promotor de la generación trabajo (Guaita et al., 2020), extendiéndose sobre todo a aquellos países en los que la industrialización ha

desencadenado efectos adversos a nivel de empleo (López & Arreola, 2019).

En este contexto, la planificación turística constituye una de las dimensiones de la variable de estudio, según el MINCETUR (2021) implica planes de acción de la gestión turística que comprende aquellos elementos que precisan esencialmente un destino exitoso, su desarrollo debe ampliarse a componentes físicos, legales, promocionales, financieros, económicos de mercado, administrativos, sociales y ambientales (León & Paredes, 2020), asociados con las prestaciones turísticas y los espacios para los visitantes, con propósitos recreacionales, culturales o de ocio sin ningún afán lucrativo (Pinassi & Ercolani, 2017).

La planificación del turismo en los lugares correspondientes permite precisar la orientación que debe ser seguida por los diferentes actores del sector, de esta manera se puede reconocer los recursos de naturaleza natural y cultural, reales y potenciales para la actividad turística (Llugsha, 2021). Implica el proceso racional y sistematizado para lograr el incremento o el desarrollo del turismo, mediante el diseño de planes orientados a lograr los objetivos previstos (Cooperación Suiza, 2014).

A partir de la planificación turística se efectúa un análisis del contexto pasado y presente, se edifica una visión de futuro, el que debe ser concebido de manera deseable, en cuyo caso se necesita preciar los mecanismos reales para alcanzarlo, contando con la programación de actividades y el diagnóstico de la realidad (Barbarán, 2018).

La organización turística es otra de las dimensiones de la variable de estudio, conceptualizada como un proceso, a través del cual se estructuran los recursos humanos y físicos con el propósito de lograr los objetivos preestablecidos, dividiendo el trabajo de un modo equilibrado, atribuyendo responsabilidades y tareas, tratando de precisar los mejores tiempos para encaminar las actividades (Bastidas, 2018).

La organización turística trata de ordenar y determinar las diferentes actividades que deben realizar las dependencias de la entidad considerando la temporalidad, los recursos que se encuentran a disponibilidad, incluyendo calendarios de implementación de las tareas orientadas a generar las condiciones turísticas, para lo cual debe en marcha los planes diseñados (Barbarán, 2018).

La ejecución turística como dimensión de la variable de estudio implica la realización de las diferentes actividades turísticas programadas, para lo cual la entidad necesita adoptar las determinaciones necesarias a fin de que se cumpla con lo planificado, precisándose de estructuraciones convenientes y apropiadas,

ante lo cual los trabajadores deben asumir con responsabilidad sus funciones para el funcionamiento eficiente y eficaz de la institución turística (Ríos, 2018).

Asimismo el control turístico como dimensión de la variable de estudio se circunscribe como el proceso encargado de implantar y precisar los estándares como unidad referente, por la cual se realiza la fiscalización, el seguimiento, monitoreo y evaluación en aras de verificar el avance logrado en el desarrollo de las actividades planificadas, así como los logros alcanzados y por supuesto también las dificultades y limitaciones encontradas, para el caso se ha de considerar la evaluación de resultados y la realimentación (Barbarán, 2018).

Sobre el tema, la teoría general del turismo sostiene que, ante la dinámica y relevancia de la actividad turística se requiere comprender los acontecimientos que se generan al interior y en el entorno del sector; se necesita de datos respecto del contexto actual y próximo del sistema turístico, así como su configuración teórica y práctica, lo cual ha de permitir que las entidades se encuentren alerta de las nuevas tendencias de la demanda de servicios turísticos en aras de adecuarse a las exigencias de mercado, además que obliga a los responsables a buscar mecanismos apropiados acordes con los requerimientos actuales que coadyuven a un desarrollo sostenible del turismo (Barbarán, 2018)

La teoría general del turismo asume un rol clave, al considerarse como una temática de estudio que se refiere a un conjunto sistematizado de concepciones, como corolario del análisis y desarrollo del turismo, a partir de la investigación crítica que se plantea desde el uso lúdico universal de la modernidad reconocida con el nombre de turismo, que contribuye a la organización ordenada de conceptos, por los cuales se proyecte y prevenga una perspectiva humana, social y económica, en la medida que el turismo implica la movilización que desarrollan los seres humanos en lugares diferentes a su contexto habitual (Domínguez, 2021), actividad económica que genera divisas significativas para el desarrollo de las naciones, de lo que se colige, que las autoridades y trabajadores de la DIRCETUR, Amazonas necesitan poner en práctica estos saberes en aras de conducir los destinos de la entidad de una manera eficiente y eficaz, procurando la cobertura de las expectativas de los turistas sin soslayar el desarrollo sostenible de la comunidad.

La teoría de la calidad total de Deming (1989 citado por Ahuja et al., 2020), por su parte ha servido de soporte al presente análisis considera a la calidad como la glosa de las insuficiencias sucesivas de los clientes visitantes con peculiaridades perceptibles en cierta manera, respecto del producto o servicio que reciben, por

tanto el proveedor debe validar que éstos posee los requisitos pertinentes subrayando la importancia del entendimiento y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.

La calidad adquiere una connotación indeterminada, la que puede cambiar en función de las apreciaciones de los clientes (Acevedo, 2017), para el caso se precisa de la realización de valoraciones, establecimiento de comparaciones con una referencia ideal, cada persona postula una percepción distinta en torno a la calidad, sin embargo, lo que no se puede soslayar es la existencia de consenso en el sentido de que se habla de calidad cuando se cubren o se superan todas las expectativas del producto o servicio (Fonseca, 2019), por tanto, la calidad no es sólo calidad producida, sino especialmente, calidad percibida (Marmolejo et al., 2017). Esto significa que el otorgamiento del mejor servicio tiene que convertirse en un ejercicio constante en la DIRCETUR, Amazonas, para lograrlo, en efecto se necesita del ofrecimiento de una atención aceptable a la calidad por tratarse de factor muy relevante para la complacencia de los clientes a fin de adquirir la permanencia y la mayor competitividad (García, 2015).

El desarrollo cultural es otra de las variables de estudio y según Salazar, (2019), implica un proceso mediante el cual un estado o cualquier entidad aumenta el involucramiento de la gente en la vida cultural y fomenta el campo creativo de toda la población, así como precisa su identidad y diversidad sujetándose a las realidades históricas específicas, categorías axiológicas y aspiraciones de las grandes mayorías, comprendidas como el factor dinamizador para la generación, conservación, promoción y apreciación de los valores culturales.

El desarrollo cultural se encuentra asociado con la cohesión social, la coexistencia cívica, las vivencias de pertenencia colectiva y de acuerdo con Olazabal et al. (2021) involucra un abanico de elementos físicos, humanos, institucionales, ambientales que se convierten en fortalezas que tributan a la creación de capacidad locales para impulsar, precisamente su desarrollo.

El desarrollo cultural, según Segura & Ortega (2019), está sujeto a las políticas que implican el progreso de la localidad, condicionadas a las particularidades económicas, sociales y culturales de cada territorio, el crecimiento de la producción, la mejora de las condiciones de vida de la ciudadanía y la promoción de la cultura emprendedora.

En la misma medida la gestión de iniciativas de la localidad en materia de productos y servicios turísticos con acogida en otros espacios y nichos de mercado tienen que ser aprovechadas para promover el desarrollo cultural (Toselli, 2019),

articulando identidades culturales en la cadena productiva del turismo (Correa et al., 2017).

De la misma manera, el desarrollo cultural se encuentra asociado al conjunto de creencias, sentimientos y modos de interrelación entre los colectivos de un determinado territorio (Torres et al., 2021), el cual se fortalece cuando el ente rector cuenta con un liderazgo apropiado (Hernández & Hurtado, 2020) para orientar el comportamiento de las personas a la identificación con su cultura, generando progreso y transformaciones deseadas en la población (Almeida, 2021).

La identidad cultural constituye una de las dimensiones de la variable de estudio y se conceptualiza como un recurso estructurado en escenarios de que hacer colectivo durante el proceso de edificación territorial, siendo portador de repertorio compartido y manifestado de modo específico y variado que ofrece sentido de auto reconocimiento, unidad e igualdad territorial y particularidades específicas a las respuestas locales de desarrollo (Olazabal et al., 2021).

El patrimonio cultural comprende las obras artísticas que emergen del alma popular y la gama de categorías axiológicas que direccionan la vida, esto las obras tangibles e intangibles que manifiestan la creatividad del pueblo. Es el legado cultural que han dejado los antepasados y han sido registrados en nuestra memoria, cuya identificación, apreciación y mantenimiento esta orientados a la conservación de la identidad como sociedad (Neyra, 2020).

Otra de las dimensiones de la variable de estudio comprende la interculturalidad concebida como el comportamiento cultural para desenvolverse en escenarios de interacción de culturas. Es una conducta de los colectivos humanos en contextos de multiculturalidad. Se trata de un saber conducirse entre integrantes de distintas culturas con quienes se interacciona. Integra saberes aprendidos en el ámbito cultural familiar, en la experiencia social, en la escuela, los medios de comunicación (Cepeda et al., 2019). La interculturalidad implica la interrelación entre diferentes culturas o expresiones de naturaleza cultural en un escenario determinado, un fenómeno de socialización entre personas que proceden de distintas culturas (Ramírez, 2021).

El progreso comunitario: en cuya razón los esfuerzos de los ciudadanos se suman a los del gobierno en aras de potenciar el nivel económico, social y cultural de la comunidad, buscando su integración a la vida del país y permitiéndoles efectuar una contribución al desarrollo cultural de la localidad y la nación (Terry, 2013). Es el resultado de las aspiraciones que se asocian con el efecto de una serie de acontecimientos efectuados por las personas y donde la realidad se edifica en

un escenario y tiempo precisado y se identifica como producto circunstancial y por consiguiente puede ser modificado (Vargas, 2017).

La teoría de las tres dimensiones del desarrollo sostenible indica que para lograr un hecho de esta naturaleza se requiere tener en cuenta que la adopción de medidas debieran ser económicamente viables, cuidar el medio ambiente y ser socialmente equitativas y a partir de estas tres dimensiones, en la experiencia es pertinente una transformación significativa de la perspectiva de las políticas y proyectos gestionados, especialmente, desde el sector turístico, que debe ofrecer servicios con instalaciones apropiadas, recursos turísticos atractivos a fin de que se satisfaga la necesidades de los visitantes, fortaleciendo la experiencia de la visita, otorgándole facilidades, calidad y seguridad (MEF, 2015).

Desde esta concepción teórica del desarrollo sostenible se advierte que las consecuencias externas entre las que sobresale el efecto invernadero y la destrucción de la capa de ozono, no son efectos de la carencia de recursos económicos, sino de la ligereza e insostenibilidad como particularidades de los sistemas de producción, de los cuales forma parte la industria del turismo sostenible, la cual debe poner énfasis en la necesidad de controlar aquellas actividades y dinámicas de consumo que perjudiquen al planeta (Acosta, 2021).

Según este cuerpo de conocimientos en materia ecológica, la sostenibilidad postula que el elemento económico se desarrolle de manera circular, que se genere en cierre de ciclos, tratando de imitar a la naturaleza, para el caso es preciso del diseño de sistemas productivos que tengan la capacidad de emplear tan sólo recursos y energías renovables, a su vez, aplicando el lineamiento expresado en el hecho que, quien contamina paga, en el momento de establecer los precios, a fin de que quien produce asuma la responsabilidad comprendiendo en los importes el costo ecológico, promoviendo, por lo mismo la información al consumidor a través de etiquetado y también mostrando el diseño (Acosta, 2021).

Esta perspectiva conceptual señala que no se debe soslayar en el marco de un turismo sostenible el concepto de equidad asociado con los costos del desarrollo que debe considerar la exigencia de las próximas generaciones, así como tiene que comprender a los colectivos menos favorecidos en la adopción de determinaciones que lleguen a perjudicar la ecología, la sociedad y la economía, adicionalmente se debe procurar transformar los excesos de dominio de las naciones desarrolladas sobre aquellas que se encuentran en vías de desarrollo (Acosta, 2021), ante lo cual es preciso que la DIRCETUR, Amazonas, en materia de gestión turística y desarrollo cultural, en la práctica pues se tenga en cuenta los aportes de estos

saberes teóricos para que sus actividades las implemente considerando las dimensiones del desarrollo cultural.

La teoría del desarrollo cultural defendida por Salazar (2019) indica que constituye un proceso por el que las entidades participan en la vida cultural y propicia la creatividad de la población, la cual define su propia identidad y diversidad adecuándose a las situaciones auténticas de la realidad y de un proyecto de futuro. Al idear el desarrollo a partir de una conceptualización cultural se recomienda considerar los espacios, el ejercicio de los valores y esperanzas de los grupos poblacionales mayoritarios en lo que los procesos de desarrollo tendrán lugar.

El desarrollo cultural implica una condición del progreso integral, un elemento constitutivo y consustancial del avance de los pueblos, en la medida que resalta la capacidad de incentivar el incremento de las probabilidades propias de la cultura; mantener, difundir, y reconocer el patrimonio cultural; estimular el real involucramiento en el hecho cultural y promover la reciprocidad de los aspectos culturales de las naciones, como manifestación del sistema social, del progreso de la ciudadanía y el autodesarrollo de las personas (Salazar, 2019) y el resultado de la edificación social que involucra la generación, distribución y consumo de las categorías axiológicas manifestadas en el aspecto educacional, científico y artístico cultural sin menoscabo de la experiencia acopiada.

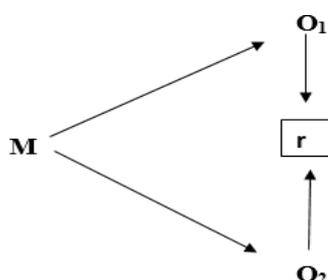
Ante ello la DIRCETUR, Amazonas de acuerdo Salazar (2019), necesita desarrollar actividades tendientes a la comprensión de la ciudadanía, que a través del desarrollo cultural podrá desplegar toda su fortaleza creativa y alcanzar un desarrollo cultural en su integridad, considerando que éste fomenta la acción social mediante la cultura como base del progreso

III. METODOLOGÍA

3.1 .Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación: fue básica, porque estuvo orientada a la comprensión de los aspectos de los hechos observables o de correlaciones que precisan los entes (Hernández & Mendoza, 2018) y trató de responder a una situación problemática conceptual en la exploración verosímil para proseguir incrementando los conocimientos en torno a la asociación que existe entre gestión turística y desarrollo cultural. Fue sustentada por el positivismo, perspectiva cuantitativa, toda vez que se valió de la estadística descriptiva e inferencial. Se verificó la hipótesis y se generaron resultados, los cuales han sido registrados en tablas (Hernández & Mendoza, 2018).

La investigación: fue de diseño no experimental correlacional simple, en la medida que se realizó sin manipular intencionalmente las variables y se juntó información en un solo momento (Hernández et al., 2014). Se encuentra definido en el esquema siguiente:



Dónde:

M: Colaboradores

O1: Variable gestión turística

O2: Variable desarrollo cultural

R: Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable1: Gestión turística

Definición conceptual

La variable fue de carácter cuantitativo, porque se ha de traducido en números y comprendió un proceso activo, eficiente y efectivo que radica en planificar, organizar, liderar y controlar las actividades relacionadas con la actividad turística (García, 2017).

Definición operacional

La variable de estudio fue operacionalizada en razón de las siguientes dimensiones: planificación turística, organización turística, ejecución y control turístico; las cuales han sido medidas en escala valorativa ordinal, desde la aplicación del cuestionario pertinente. La operacionalización de la variable se considera en la matriz pertinente que se registra en anexos.

Variable 2: Desarrollo cultural

Definición conceptual

El desarrollo cultural constituye el proceso mediante el cual un estado o cualquier entidad aumenta el involucramiento de la gente en la vida cultural y fomenta el campo creativo de toda la población (Salazar,2019).

Definición operacional

La variable de estudio fue operacionalizada en función de las dimensiones: identidad cultural, patrimonio cultural, interculturalidad y progreso comunitario, que serán medidas en escala valorativa ordinal, para lo cual se aplicó el cuestionario pertinente. La operacionalización de las variables se considera en la matriz correspondiente que se registra en anexos.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Estuvo constituida tal como expresa Hernández & Mendoza (2018), por todas las personas con características similares que participaran como colaboradores en el desarrollo de la investigación, la cual fue considerada en razón

que se ha tratado de todos los trabajadores de la entidad. La conformaron a 25 colaboradores de la DIRCETUR, Amazonas: Trabajadores permanentes, 3 (9%),cas confianza 1 (3%), locadores 21(89%).

Criterio de inclusión:

a) Por razones operacionales: Se tomaron a colaboradores que desearon participar de manera voluntaria en la aplicación del instrumento.

b) Por razón de contenido de investigación: colaboradores menores de 60 años. Criterio de exclusión:

a) Por razones operacionales: Se excluyó a colaboradores que hayan enfrentado problemas de COVID-19, vacaciones o permisos por motivos personales y/ o comisión de servicios.

b) Por razón de contenidos de la investigación: colaboradores mayores de 60 años y menores de 21.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la encuesta, la cual permitió el desarrollo del análisis indagatorio en aras de conseguir datos necesarios por medio de un cuestionario de reactivos como la herramienta fundamental para el recaudo de información, tal como señala Hernández & Mendoza (2018). El cuestionario es el instrumento con el que se realizará el recojo y acopio de los datos, conformado por 40 ítems, 20 por cada variable.

La validez de contenido, estuvo dada por la evaluación y apreciación metodológica de tres profesionales conocedores del tema; con experiencia en la gestión pública; contando con el grado académico de doctor o maestro, entre ellos, el Dr. Ángel Johel Centurión Larrea, Dra. Rosario Romero Cieza & Mg. Ruperto Arroyo Coico dicha acción garantizó que la revisión y evaluación de los cuestionarios para ambas variables de estudio precisen el objeto que se busca medir, expresando su dictamen respecto a la adecuación de los instrumentos, asimismo el juicio de expertos académicos garantizó la coherencia con los objetivos planteados en el estudio.

La validez de criterio que se formuló para ambas variables se sustentó en base a la revisión del marco teórico; desarrollándose la operacionalización de las variables y sobre todo en la guía de productos observables en su versión 2.0 de

la EPUCV donde se identifican las dimensiones e indicadores. Las variables trabajadas comprenden cuatro dimensiones y doce indicadores cada una de ellas, las cuales se fundamentarán, no sólo en el marco teórico, sino que se tuvo en cuenta la operacionalización, considerando las dimensiones e indicadores.

La validez de constructo estuvo definida y avalada por expertos que han sido citados. La gestión turística se fundamentó en los conceptos de: Epler et al. (2019), Garza (2019), Gonzales & Acevedo (2021), entre otros; en tanto que la segunda variable desarrollo cultural se precisó en los aportes de Proaño et ál. (2019), Salazar (2019), Olazabal et al. (2021), entre otros autores.

La confiabilidad del instrumento de recojo de información se realizó por medio del Alfa de Cronbach, utilizando para ello el programa estadístico SPSS, la cual arrojó en su prueba piloto un puntaje mayor a 0,8 puntos; con este valor se evidenció un nivel alto de confiabilidad, ante ello se aplicaron los instrumentos diseñados para este fin.

3.5. Procedimientos

El estudio se desarrolló a partir de la implementación de la encuesta aplicada al grupo de estudio. La aplicación de los cuestionarios estuvo a cargo del investigador; para lo cual el estudio se efectuó teniendo en cuenta la estructura según lo que indica la escala ordinal, tipo Likert con base en los indicadores señalados en cada una de las dimensiones y ubicando los resultados en las categorías o intervalos de: bajo, medio y alto para cada variable. Los resultados obtenidos sirvieron para la discusión contrastando teorías y resultados.

3.6. Métodos de análisis de datos

En el estudio se siguió los siguientes pasos respecto a los métodos de procesamiento y análisis de datos:

Pruebas previas

Pruebas de normalidad: El estudio requirió de un análisis de normalidad, para este estudio se utilizaron las pruebas de normalidad de Smirnov-Kolmogorov; las cuales fueron determinadas por la cantidad de sujetos de la unidad de análisis, buscando precisar si la data es normal o no normal; y seguir con los procedimientos

estadísticos idóneos.

Generación de datos: Con la data recopilada para las variables, se construyó una base de datos empleando el software Microsoft Excel 2016; y para el procesamiento, el Programa Estadístico SPSS.

Pruebas finales

Herramientas estadísticas: En correspondencia con el tipo de estudio y los objetivos planteados se emplearon estadísticos de correlación, considerando para el establecimiento de la correlación, el Rho Spearman.

Tipo de análisis: El análisis fue bivariado y de enfoque cuantitativo; ya que, el diseño investigativo respondió a un estudio con paradigma positivista, enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, y tipo correlacional simple.

Visualización de datos: Los resultados se apreciaron en armonía con los niveles de las dimensiones categóricas propuestas representadas a través de tablas y figuras, obtenidas mediante el uso del software y programas empleados.

3.7. Aspectos éticos

Tomando en cuenta los lineamientos establecidos por la Universidad César Vallejo, en cuyo contexto las autorías de las investigaciones revisadas fueron absolutamente respetadas, tratando de evitar el plagio actuando conforme al principio de beneficencia, es decir protegiendo el derecho de autor y las acciones de buena voluntad de los participantes. Se cumplió con realizar la actividad de manera transparente, sin perjudicar a los colaboradores, sin obtener provecho alguno quevaya en desmedro de los participantes, es decir accionando conforme al principio de no maleficencia, tratando de no perjudicarlos de manera deliberada, generando siempre espacios favorables de actuación en tanto participen del desarrollo de los cuestionarios. Igualmente se accionó conforme al principio de autonomía, es decir tratando de orientar a los colaboradores que actúen en forma libre y espontánea sin la intervención de factores externos que ejerzan influencia en ellos. Asimismo, se actuó de acuerdo con el principio de justicia ofreciendo un trato igualitario a todos, respetando los esfuerzos personales y su apoyo en la implementación del instrumento de acopio de información.

IV. RESULTADOS

Los resultados encontrados en la presente investigación desarrollado en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas.

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión turística y el desarrollo cultural de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas.

Tabla 1.

Nivel de relación de la gestión turística y el desarrollo cultural de la DIRCETUR Amazonas.

		Gestión turística * Desarrollo cultural				
		Desarrollo cultural				
			Malo	Regular	Bueno	Total
Gestión turística	Malo	Recuento	2	2	1	5
		% del total	8,0%	8,0%	4,0%	20,0%
	Regular	Recuento	4	12	2	18
		% del total	16,0%	48,0%	8,0%	72,0%
	Bueno	Recuento	1	1	0	2
		% del total	4,0%	4,0%	,0%	8,0%
Total	Recuento	7	15	3	25	
	% del total	28,0%	60,0%	12,0%	100,0%	

Interpretación

En la tabla 1 se evidencian los datos estadísticos descriptivos de las dos variables de estudio (gestión turística y desarrollo cultural) constatándose que el porcentaje más representativo es de 48.0% del total, en el cual se observa un nivel regular respecto a la gestión turística y el desarrollo cultural. Los resultados nos llevan a señalar que la gestión turística ha contribuido de manera significativa en el desarrollo cultural de los colaboradores de la institución.

Objetivos específicos:

Identificar la relación entre la planificación turística y desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas.

Tabla 2.

Nivel de relación entre planificación turística y desarrollo cultural de la DIRCETUR Amazonas.

Planificación turística * Desarrollo cultural

		Desarrollo cultural				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
Planificación turística	Malo	Recuento	2	3	1	6
		% del total	8,0%	12,0%	4,0%	24,0%
	Regular	Recuento	4	11	1	16
		% del total	16,0%	44,0%	4,0%	64,0%
	Bueno	Recuento	1	1	1	3
		% del total	4,0%	4,0%	4,0%	12,0%
Total		Recuento	7	15	3	25
		% del total	28,0%	60,0%	12,0%	100,0%

Interpretación

De los resultados se advierte que, respecto de la planificación turística y el desarrollo cultural, el porcentaje más representativo es de 44,0% del total, en el cual se observa un nivel regular. Esto da conocer que la planificación turística cumple un rol importante en el desarrollo cultural de los colaboradores, fomentandola cultura y generando una identidad de la misma.

Tabla 3.

Correlación entre planificación turística y desarrollo cultural de la DIRCETUR Amazonas.

		Planificación turística	Desarrollo cultural	
Rho de Spearman	Planificación turística	Coeficiente de correlación	1	0.684
		Sig (bilateral)		0
		N	25	25
	Desarrollo cultural	Coeficiente de correlación	0.684	1
		Sig (bilateral)	0	.
		N	25	25

La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

De la tabla 3 se advierte que, el P Valor o sig. (Bilateral) alcanzado que fue 0 se contrasta con la cuantificación de SPSS (1% = 0,01). La dimensión planificación turística y el desarrollo cultural se correlacionan de manera positiva como se confirma con el Rho de Spearman = 0,684, siendo la relación positiva moderada.

Establecer la relación entre la organización turística y el desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas.

Tabla 4.

Nivel de relación entre organización turística y desarrollo cultural de la DIRCETUR Amazonas.

		Organización turística * Desarrollo cultural				
		Desarrollo cultural				
Organización turística	Malo	Regular	Bueno	Total		
		Recuento	1	1	2	4
	% del total	4,0%	4,0%	8,0%	16,0%	
	Recuento	4	13	1	18	
	% del total	16,0%	52,0%	4,0%	72,0%	
	Recuento	2	1	0	3	
	% del total	8,0%	4,0%	,0%	12,0%	
Total	Recuento	7	15	3	25	
	% del total	28,0%	60,0%	12,0%	100,0%	

Interpretación

De los resultados se advierte que, respecto de la organización turística y el desarrollo cultural, el porcentaje más representativo es de 52,0% del total, en el cual se observa un nivel regular. Dando a conocer que la organización turística es uno de los peldaños secuenciales para la realización de toda actividad o evento para posicionar e incrementar el desarrollo cultural tanto de la población anfitriona como la de los visitantes, valorando y respetando las formas de vida.

Tabla 5.

Correlación entre organización turística y desarrollo cultural de la DIRCETUR Amazonas.

		Organización turística	Desarrollo cultural
Rho de Spearman	Organización turística	Coeficiente de correlación	1
	Sig (bilateral)		0
	N		25
	Desarrollo cultural	Coeficiente de correlación	0.642
	Sig (bilateral)		0
	N		25

La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

De la tabla 5 se advierte que, el P Valor o sig. (Bilateral) alcanzado que fue 0 se contrasta con la cuantificación de SPSS (1% = 0,01). La dimensión organización turística y el desarrollo cultural se correlacionan de manera positiva como se confirma con el Rho de Spearman = 0,642, siendo la relación positiva moderada.

Establecer la relación entre ejecución y desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas.

Tabla 6.

Nivel de relación entre ejecución y desarrollo cultural de la DIRCETUR Amazonas.

Ejecución * Desarrollo cultural

		Desarrollo cultural				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
Ejecución	Malo	Recuento	1	4	1	6
	% del total	4,0%	16,0%	4,0%	24,0%	
	Regular	Recuento	4	10	2	16
% del total	16,0%	40,0%	8,0%	64,0%		
Bueno	Recuento	2	1	0	3	
% del total	8,0%	4,0%	,0%	12,0%		
Total	Recuento	7	15	3	25	
% del total	28,0%	60,0%	12,0%	100,0%		

Interpretación

De los resultados se advierte que, respecto de la ejecución y el desarrollo cultural, el porcentaje más representativo es de 40,0% del total, en el cual se observa un nivel regular. Dando a conocer que la ejecución se desarrolla con las actividades ya existentes y potenciales como son acontecimientos programados siempre involucrando a la población local, dentro lo más destacado es el Raymi Llaqta y día mundial del turismo que se realiza de manera impedirle todos los años.

Tabla 7.

Correlación entre ejecución y desarrollo cultural de la DIRCETUR Amazonas.

		Ejecución	Desarrollo
		n	tural
Rho de Spearman	Ejecución	Coeficiente de correlación	1
	Sig (bilateral)		0
	N		25
	Desarrollo cultural	Coeficiente de correlación	0.686
	Sig (bilateral)		1
	N		25

La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

De la tabla 7 se advierte que, el P Valor o sig. (Bilateral) alcanzado que fue 0 se contrasta con la cuantificación de SPSS (1% = 0,01). La dimensión ejecución y desarrollo cultural se correlacionando de manera positiva como se confirma con el Rho de Spearman = 0,686, siendo la relación positiva moderada.

Establecer la relación entre control turístico y desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas.

Tabla 8.

Nivel de relación entre control turístico y desarrollo cultural de la DIRCETUR Amazonas.

Control turístico * Desarrollo cultural

			Desarrollo cultural			
			Malo	Regular	Bueno	Total
Control turístico	Malo	Recuento	2	4	2	8
		% del total	8,0%	16,0%	8,0%	32,0%
	Regular	Recuento	4	10	1	15
		% del total	16,0%	40,0%	4,0%	60,0%
	Bueno	Recuento	1	1	0	2
		% del total	4,0%	4,0%	,0%	8,0%
Total		Recuento	7	15	3	25
		% del total	28,0%	60,0%	12,0%	100,0%

Interpretación

De los resultados se advierte que, respecto del control turístico y el desarrollo cultural, el porcentaje más representativo es de 40,0% del total, en el cual se observa un nivel regular. Recalcando que la dimensión control turístico tienen

homogeneidad con la variable desarrollo cultural apreciando cada vez el involucramiento de la población incentivando y fomentando la cultura.

Tabla 9.

Correlación entre control turístico y desarrollo cultural de la DIRCETUR Amazonas.

		Control turístico	Desarrollo cultural
Rho de Spearman	Control turístico	Coeficiente de correlación	1
	Sig (bilateral)		0
	N		25
	Desarrollo cultural	Coeficiente de correlación	0.598
	Sig (bilateral)		0
	N		25

La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

De la tabla 9 se advierte que, el P Valor o sig. (Bilateral) alcanzado que fue 0 se contrasta con la cuantificación de SPSS (1% = 0,01). La dimensión ejecución y desarrollo cultural se correlaciona de manera positiva como se confirma con el Rho de Spearman = 0,598, siendo la relación positiva moderada.

Prueba de normalidad

Tabla 10.

Prueba de normalidad.

Prueba de Kolmogórov-Smirnov

Variables	Estadístico	F	Sig
Gestión turística	0.567	25	0
Desarrollo cultural	0.567	25	0

Interpretación

En la tabla 10, se aprecia la prueba de normalidad para las variables de estudio, las cuales sobrevienen de una distribución no normal, con un P Valor < 0.05 para las 2 variables. Según Hernández & Mendoza (2018) esta información exige que las variables se encuentren procesadas de manera inferencial con estadísticos no paramétricos. Se consideró el Rho Spearman y el estadístico Kolmogórov-Smirnov.

Prueba de Hipótesis General

H1: Existe relación significativa entre la gestión turística y el desarrollo cultural de la DIRCETUR, Amazonas.

H0: No existe relación significativa entre la gestión turística y el desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas

Tabla 11.

Correlación entre gestión turística y desarrollo cultural de la DIRCETUR Amazonas.

		V1: Gestión turística	V2: Desarrollo cultural
Rho de Spearman	V1: Gestión turística	Coeficiente de correlación	1,000
	Sig (bilateral)		0
	N	25	25
	V2: Desarrollo cultural	Coeficiente de correlación	0.612
	Sig (bilateral)	0	.1,000
	N	25	25

La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

En la Tabla 11 se aprecia la correlación de la gestión turística y el desarrollo cultural a los 25 participantes encuestados. El P Valor o sig. (bilateral) alcanzado que fue 0 se contrasta con la cuantificación de SPSS (1% = 0,01). Al alcanzar en esa contrastación una valoración inferior a 0,01 se rechaza la HGN en el extremo: H0: No existe relación entre la gestión turística y el desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas se acepta la HGP en el extremo: Hi: Existe relación entre la gestión turística y el desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas Las variables se asocian de manera directa o positiva como se demuestra con el coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0,612, siendo la relación moderada. Se concluye que existe relación entre la gestión turística y el desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas.

V. DISCUSIÓN

Al analizar los resultados obtenidos sobre el nivel de la gestión turística y el desarrollo cultural de la DIRCETUR, Amazonas se infiere que el grupo de estudio mayoritariamente, es decir el 48,0% lo calificaron de manera regular, se comprueba con los hallazgos de Pérez (2021) quien concluyó que como producto de la crisis sanitaria se ha producido una caída abrupta de la actividad turística debido a las restricciones de confinamiento dispuestas, que aún generan estragos en la economía que proviene de este sector, sin visos que termine en un tiempo perentorio; sin embargo, tal como lo advierten Gonzales & Acevedo (2021), los responsables no deben escatimar esfuerzo alguno y establecer todos los mecanismos y estrategias que se encuentren a su alcance en aras de fomentar el desarrollo de esta actividad, en la medida que, necesariamente se ha convertido en un referente relevante en la economía, no solamente del Perú, sino de los otros países del geosistema.

Lo planteado se fundamenta en las concepciones de García (2017) quien refiere, que aquellas personas que administran el sector turístico necesitan dinamizar los procesos planificando, organizando, liderando y controlando las actividades que desarrolla la entidad correspondiente sobre las base de saberes determinados que aseguren la cobertura de las expectativas de los visitantes, así lo aprecia Llugsha (2021), cuando señala que se requiere de la toma de decisiones ejecutivas, a partir de la administración turística coherente, sin perder de vista, que constituye una industria de personas para personas, que requiere de ellas para subsistir; pero como estos seres humanos han sido perjudicados por la emergencia sanitaria, según Quichiz & Rojas (2019) ha impactado en forma desfavorable en la vida social y económica, por la suspensión de las actividades productivas de comercio y turismo, así lo advierten Sapaico et al. (2021) y lo refuerza Salazar (2019) cuando afirma que, a su vez ha impactado de modo negativo en el desarrollo cultural del país, cuya recuperación tardará muchos años, en cuyo contexto la cultura tiene que ser considerada como el vehículo que conduce a la colectividad y por tanto se requiere que se asuma como fibra primordial para el desarrollo, involucrando a la gente en la vida cultural precisando su identidad y respetando la diversidad sujetándose en las realidades históricas de la población.

Ante ello, la DIRCETUR es la instancia que debe velar por la protección de los recursos naturales y culturales en la región Amazonas a fin de que continúe considerada como el mejor destino turístico para los visitantes, tal como lo precisa PERTUR (2020), buscando su consolidación, asumiéndolo de manera competitiva a partir del ofrecimiento de servicios seguros, diversos y de calidad, que contribuya al desarrollo sostenible y social, impulsando una gestión turística acorde con la realidad.

Respecto del objetivo específico 1, los resultados revelan que el 44,0% calificaron de regular, se comprueba con los hallazgos de London et al. (2021) quien refiere que el proceso de planificación de las actividades turísticas debe ser inherente a la gestión turística desarrollada por una determinada entidad en aras de generar mejores condiciones para los visitantes por un periodo de tiempo consecutivo e inferior a un año con fines de ocio; se comprueba con los hallazgos de Anco (2020) quien concluyó en el sentido que, en instancias de planificación es preciso analizar el potencial turístico que se posee y que se necesita tomar decisiones para la puesta en valor, así como realizar el mejoramiento de la señalización, la fluidez de transporte y la creación de recorrido de visita, que revele una gestión favorable hacia los turistas, puesto que han de generar divisas a la localidad, coincide sobre el tema Guaita et al. (2020) al afirmar que el turismo ha adquirido un rol trascendente en la dinámica de la economía al convertirse en el promotor de la generación de trabajo y del desarrollo cultural, puesto que según (Olazabal et al. (2021) se encuentra asociado con la cohesión social, la coexistencia cívica, las vivencias de pertenencia colectiva, involucrando un abanico de elementos físicos, humanos, institucionales, ambientales que se convierten en fortalezas que tributan a la creación de capacidad locales para impulsar, precisamente su desarrollo.

Al respecto han teorizado Herrera & López (2021), expertos que concluyeron en el sentido que al gestionar la actividad turística se debe hacer con calidad, reduciendo los costos y al amparo de la normativa y los reglamentos que sobre la materia existen, buscando siempre el desarrollo cultural, que en apreciación de Segura & Ortega (2019) está sujeto a las políticas que implican el progreso de la localidad, condicionadas a las particularidades económicas, sociales y culturales de cada territorio, el crecimiento de la producción, la mejora de las condiciones de

vida de la ciudadanía y la promoción de la cultura emprendedora, sin soslayar la identidad cultural, puesto que según Olazabal et al. (2021) comprende un recurso estructurado en escenarios de que hacer colectivo durante el proceso de edificación territorial, siendo portador de repertorio compartido y manifestado de modo específico y variado que ofrece sentido de auto reconocimiento, unidad e igualdad territorial y particularidades específicas a las respuestas locales de desarrollo.

Respecto del objetivo específico 2, los resultados revelan que el 52,0% calificaron de regular, se comprueba con los hallazgos de Barbarán (2018) quien refiere que es fundamental que la entidad responsable realice el proceso de organización de la actividad turística, tratando de ordenar y determinar los diferentes quehaceres que deben implementar las dependencias de la entidad, considerando la temporalidad, los recursos que se encuentran a disponibilidad, incluyendo calendarios de implementación de las tareas orientadas a generar las condiciones turísticas, para lo cual debe en marcha los planes diseñados. Al respecto Toselli (2019), por su parte fundamenta este análisis cuando afirma que la organización turística tiene que asociarse con la gestión de iniciativas de la localidad en materia de productos y servicios turísticos con acogida en otros espacios y nichos de mercado, que tienen que ser aprovechadas para promover el desarrollo cultural; idea que ha sido reforzada por Correa et al. (2017) articulando identidades culturales en la cadena productiva del turismo.

En la presente discusión de resultados se coincide con Roncal (2019), quien concluyó que es preciso diseñar un plan de prospectiva estratégica para la administración eficiente del turismo que contribuya al mejoramiento de la oferta y la demanda en materia de actividad turística, que se convierta en una palanca de progreso en la búsqueda del desarrollo cultural de la localidad, que según Torres et al. (2021) comprende el conjunto de creencias, sentimientos y modos de interrelación entre los colectivos de un determinado territorio, en cuyo contexto, en la perspectiva de Acevedo (2017) es necesario ofrecer servicios que adquieran una connotación indeterminada, la que puede cambiar en razón de las apreciaciones de los clientes, para el caso se precisa de la realización de valoraciones, establecimiento de comparaciones con una referencia ideal, cada persona postula una percepción distinta en torno a la calidad sin embargo, lo que no se puede soslayar es la existencia de consenso en el sentido de que se habla de calidad

cuando se cubren o se superan todas las expectativas del producto o servicio, que contribuya al desarrollo cultural de la población. Por tanto, las autoridades y trabajadores de la DIRCETUR Amazonas tienen que proporcionar las prestaciones turísticas con un alto grado de efectividad sin dejar de lado todo aquello que implica la conservación del desarrollo cultural.

Respecto del objetivo específico 3, los resultados revelan que, de los 25 encuestados calificaron de regular 40,0%, se comprueba con los hallazgos de Ríos (2018) quien concluyó que es pertinente que la ejecución de las actividades turísticas programadas se desarrollen adoptando las determinaciones necesarias a fin de que se cumpla con lo planificado, precisándose de estructuraciones convenientes y apropiadas, ante lo cual los trabajadores deben asumir con responsabilidad sus funciones para el funcionamiento eficiente y eficaz de la institución turística, de acuerdo con Neyra (2020) protegiendo el patrimonio cultural, es decir las diferentes obras artísticas que emergen del alma popular y la gama de categorías axiológicas que direccionan la vida, esto las obras tangibles e intangibles que manifiestan la creatividad del pueblo, como legado cultural que han dejado los antepasados y han sido registrados en nuestra memoria, cuya identificación, apreciación y mantenimiento esta orientados a la conservación de la identidad como sociedad.

Lo planteado se fundamenta en los hallazgos de Acosta (2021), de los que se infiere que en materia de ejecución turística asociada con el desarrollo cultural deben ser considerados los sistemas de producción, en los que se encuentra comprendido la industria del turismo y para el caso se tiene que poner énfasis en la necesidad de controlar aquellas actividades y dinámicas de consumo que perjudiquen al desarrollo turístico, considerando que los visitantes, como consumidores están buscando en forma permanente otras experiencias en los productos y servicios que reciben, sin valorar el efecto que estas acciones pueda ocasionar en el sistema social y ambiental. Estos fundamentos se encuadran en la teoría del desarrollo cultural defendida por Salazar (2019) quien refiere que las entidades necesitan participar en la vida cultural de la localidad, para lo cual tiene que propiciar la creatividad de la población, definiendo su propia identidad, adecuándose a las situaciones auténticas de la realidad y de un proyecto de futuro

Al respecto ha teorizado Cepeda et al. (2019), de cuyos aportes se deduce que, en general en la ejecución de las actividades turísticas vinculadas con el desarrollo cultural, los responsables tienen que respetar la diversidad e interculturalidad de los colectivos humanos, considerando que interaccionan con personas que proceden de distintas culturas, que tienen sus propios saberes y conocimientos aprendidos en el ámbito cultural familiar, en la experiencias social, en la escuela, los medios de comunicación. Estas ideas han sido reforzadas por Ramírez (2021), quien sostiene que en esta interacción es muy relevante la comprensión y entendimiento de la existencia de diferentes culturas o expresiones de naturaleza cultural en un escenario determinado, un fenómeno de socialización entre personas que en efecto proceden de distintas culturas.

Respecto del objetivo específico 4, los resultados revelan que, de los 25 encuestados calificaron de regular el 40,0%, se comprueba con los hallazgos de Barbarán (2018) que los responsables de las actividades turísticas deben entender que el control es muy trascendente para que se obtengan los propósitos previstos, porque implica aquel encargado de implantar y precisar los estándares como unidad referente, por la cual se realiza la fiscalización, el seguimiento, monitoreo y evaluación en aras de verificar el avance logrado en el desarrollo de las actividades planificadas, así como los logros alcanzados y por supuesto también las dificultades y limitaciones encontradas, para el caso se ha de considerar la evaluación de resultados y la realimentación. Refuerza este análisis Lira et al. (2016) en la medida que afirma que, la actividad turística debe fomentar la sostenibilidad que implica la subsistencia de aspectos económicos, ecológicos, sociales, políticos que precisen su desarrollo de modo armónico en el devenir, permitiendo la satisfacción de las insuficiencias de las actuales generaciones sin poner en riesgo las condiciones de vida de las próximas descendencias, siendo preciso que se contemple la capacidad de empleo y carga turística como idea significativa para la preservación del medio ambiente, considerando el desarrollo sostenible.

Lo planteado se fundamenta también en los hallazgos de Vargas (2017), quien señala que, en la gestión turística asociada con el desarrollo cultural no se debe minimizar el control, en la idea que será de mucha valía para garantizar que los esfuerzos desplegados de la población se sumen a los del gobierno en aras de potenciar el nivel económico, social y cultural de la comunidad, buscando su

integración a la vida del país y permitiéndoles efectuar una contribución al desarrollo cultural de la localidad y la nación

Ante ello la DIRCETUR, Amazonas de necesita desarrollar actividades tendientes a la comprensión de la ciudadanía, que a través del desarrollo cultural podrá desplegar toda su fortaleza creativa y alcanzar un desarrollo cultural en su integridad, considerando que éste fomenta la acción social mediante la cultura como base del progreso con la finalidad de cohesionar el tejido social y la integración cultural de la región. Por su parte fundamenta este análisis, el estudio realizado por Trauco (2021), quien refiere que, los responsables del sector deben emplear distintos instrumentos en aras de incentivar y potenciarlas en un lugar específico, a través de la utilización responsable de los recursos tratando ofrecer un servicio idóneo a los turistas y por tano se promueva el desarrollo económico. Ante ello, en la dinámica y trascendencia de la actividad turística se requiere comprender los acontecimientos que se generan al interior y en el entorno del sector; se necesita de datos respecto del contexto actual y próximo del sistema turístico, así como su configuración teórica y práctica, lo cual ha de permitir que las entidades se encuentren alerta de las nuevas tendencias de la demanda de servicios turísticos en aras de adecuarse a las exigencias de mercado, además que obliga a los responsables a buscar mecanismos apropiados acordes con los requerimientos actuales que coadyuven a un desarrollo sostenible del turismo.

VI. CONCLUSIONES

1. Los resultados obtenidos demuestran que en apreciación del 48% de los integrantes del grupo, la gestión turística y el desarrollo cultural de la DIRCETUR Amazonas se reflejan en un nivel regular, por lo que la entidad tiene que realizar las actividades turísticas en razón de las expectativas de los visitantes mostrando actitudes de acogida y comprensión, fomentando el respeto por la cultura de los turistas y la cultura propia.
2. En materia de planificación turística y desarrollo cultural de la DIRCETUR Amazonas, la percepción de los colaboradores se produjo en el orden del 44% en el nivel regular, considerando que se debe prever el tipo de actividad turística que se pretende ofrecer estableciendo una ruta del sistema turístico fortaleciendo las costumbres y festividades culturales de la zona.
3. Se ha logrado identificar el nivel organización turística y desarrollo cultural de la DIRCETUR Amazonas, puesto que el 52% de los colaboradores lo percibe de manera regular, porque la entidad no cuenta con una estructura organizacional apropiada que realmente favorezca el turismo y la protección del patrimonio cultural.
4. El nivel de ejecución y desarrollo cultural de la DIRCETUR Amazonas es regular, así lo perciben, alrededor del 40% de los colaboradores, en el sentido que la entidad enfrenta dificultades para la implementación del destino turístico, así como en el ofrecimiento del servicio turístico en forma ininterrumpida y se mejore las condiciones socioeconómicas de la población.
5. El nivel del control turístico y el desarrollo cultural de la DIRCETUR Amazonas es regular, así lo perciben, alrededor del 40% de los colaboradores, en la medida que no se adopta medidas correctivas necesarias ante el cumplimiento o no de los planes en materia turística, en los que se resalte la convivencia intercultural y el desarrollo de actividades de protección del medio ambiente.

VII. RECOMENDACIONES

Ante los resultados obtenidos en cuanto a la gestión turística y el desarrollo cultural el gobernador regional de Amazonas debe implementar políticas y estrategias orientadas a fortalecer y fomentar la actividad turística como un destino competitivo y seguro como medio para mejorar las condiciones de vida de la población receptora.

Frente a la planificación turística y el desarrollo cultural, la directora de la DIRCETUR Amazonas necesita prever las actividades turísticas que se debe ofrecer a los visitantes estableciendo una ruta del sistema turístico fortaleciendo las costumbres y festividades culturales de la zona.

Ante los hallazgos producidos en torno a la organización turística y el desarrollo cultural se recomienda al encargado del área de turismo de la DIRCETUR a establecer una estructura organizacional apropiada que realmente favorezca el turismo y la protección del patrimonio cultural con especialistas que conocen el rubro.

Frente a la ejecución y el desarrollo cultural se recomienda a los responsables de la alta dirección, órganos de línea de las áreas de turismo, comercio exterior y órgano desconcentrado de la DIRCETUR Amazonas a implementar de modo sistemático y ordenado el destino turístico, así como el ofrecimiento de un servicio de calidad a los visitantes que se produzca en forma ininterrumpida posicionando como un destino sostenible y seguro.

Ante los hallazgos producidos en torno al control turístico y el desarrollo cultural de la DIRCETUR Amazonas se recomienda a los funcionarios a adoptar las medidas correctivas ante el incumplimiento de los planes turísticos, no solo centrarse en actividades o fechas específicas ya posicionadas sino brindar asistencia técnica a los prestadores a ofrecer un servicio que satisfaga las expectativas de los visitantes fomentando la convivencia intercultural y el desarrollo de actividades de protección del medio ambiente.

REFERENCIAS

- Acevedo, A. (2017). ¿Por qué calidad y no excelencia educativa? Una breve reflexión sobre la calidad educativa en Colombia. *Revista Latinoamericana de Ensayo y opinión*, 20, 35-38 <http://critica.cl/educacion/por-que-calidad-y-no-excelencia-educativa-una-breve-reflexion-sobre-la-calidad>
- Acosta, J. D. (2021). *Comunicación Digital y Turismo Sostenible: Aproximación empírica a la empresa Explorando Colombia*. (Tesis). Pontificia Universidad Javeriana. Colombia. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/55471/TG-Acosta%20Palencia%20Juan%20Daniel.pdf?sequence=1>
- Ahuja, L., Yépez, N.B., & Pedroza, A.R. (2020). La relación entre gestión de la calidad total (GCT) y gestión de la tecnología /I+D (GT/I+D) en empresas de manufactura en México. *Contaduría y Administración*. 65(1). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422020000100102&lng=es&nrm=iso
- Aliu, A. (2011). Proyección y planificación estratégica en la industria turística Enfoque comparativo y Modelo Híbrido. *Revista Estudios y perspectivas en Turismo*. 20(6). http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322011000600006&script=sci_arttext&tlng=es
- Almeida, J. (2021). El proyecto de vida: *Un desarrollo organizacional desde lo humano*. *Interconectando Saberes*, 11(6), 1-5. <https://is.uv.mx/index.php/IS/article/view/2683/4574>
- Anco, K. L. (2020). *Potencial turístico y propuesta de desarrollo turístico sostenible post-covid-19 del distrito de Yura–Arequipa*. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres. Lima-Perú. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7761/ANCO_LK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Aucancela, B. P. & Velasco, B. M. (2020). *Gestión turística como herramienta de desarrollo sostenible de la microcuenca del río Chimborazo, cantón Riobamba*.

<https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/1655/2631>

Barbarán, H. P. (2018). *Gestión Municipal y su relación con la Promoción Turística en el Gobierno Local de la provincia de Moyobamba*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30492/rengifo_pa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bastidas, B. G. (2018). *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial*. (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf>

Cepeda, N., Castro, D. & Lamas, P. (2019). Concepciones de interculturalidad y práctica en aula: *estudio con maestros de comunidades shipibas en el Perú*. 28(64), 61-86. <http://www.scielo.org.pe/pdf/educ/v28n54/a04v28n54.pdf>

Chinchilla, L. & Vorndran, D. (2018). *Seguridad ciudadana en América Latina y el Caribe, desafíos e innovación en gestión y políticas públicas en los últimos 10 años*. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

https://www.thedialogue.org/wp-content/uploads/2018/11/LChinchilla_SegCiud_Nov2018_FINAL.pdf

Congreso de la República (2009). Ley 29408, que tiene el objeto promover, incentivar y regular el desarrollo sostenible de la actividad turística. Lima-Perú. <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/per89826.pdf>

Cooperación Suiza (2014). Conceptos básicos para la gestión de destinos turísticos. Perú: 1ra. Ed. https://cooperacionsuiza.pe/wp-content/uploads/2019/06/conceptos_basicos.pdf

- Correa, M., Hernández, J. C. & Loredó, N. (2017). La cadena productiva del ecoturismo como contribución al desarrollo local. *Retos de la Dirección*, 11(1), 147-171. <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v10n1/rdir08116.pdf>
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid,, España: Editorial Díaz de Santos. <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Epler, M., Milstein, M. & Ahamed, K. (2019). *Destinations at Risk: The invisible burden of tourism*. Eplerwood International. <https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/travelfoundation/wp-content/uploads/2019/03/09153642/Tourisms-Invisible-Burden.pdf>
- Flórez, R. R. (2021). La crisis del turismo en el Santuario Histórico de Machu Picchu frente a la pandemia del COVID 19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 5(1), 10-18. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/308>
- Fonseca, F. (2019). *Total quality in the Higher Education scenario*. Conrado. 15(70). <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n70/1990-8644-rc-15-70-163.pdf>
- Foro Económico Mundial. (2019). *Índice de Competitividad de Viajes y Turismo 2019*. <http://www.competitividad.org.do/indice-de-competitividad-de-viajes-y-turismo-2019/>
- García, N. (2017). Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades manabitas, ecuador. *Revista Cultur*. 11(2), 81-108 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6311570>
- Gardet, E., Palao, R., & Gonzales, Y. (2018). Procedimiento para el diseño de productos turísticos basados en el patrimonio de un municipio. *Revista Retos de la Dirección*. 12(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100001

- Garza, J. (2019). Tourism and poverty reduction in Mexico: *An ARDL cointegration approach*. *Sustainability*, 11(3), 845. <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/3/845>
- Gonzales, J. C., & Acevedo, Ch. (2021). Risk diagnosis of the Latin American tourism sector from 2020 to 2022. *Rev. Cient. Gen. José María Córdova*.19(34). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-65862021000200332
- González, I. (2012). Patrimonio cultural: Conceptos debates y problemas. Madrid, España: Cátedra.
- Guaita, J., Martín, J. M., Ribeiro, D. E. & Salinas, J. A. (2020). Social Sustainability on Competitiveness in the Tourism Industry: Toward New Approach? En J. J. M. Ferreira, S. J. Teixeira & H. G. Rammal (eds.), *Technological Innovation and International Competitiveness for Business Growth* (pp. 141-164). https://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-3-030-51995-7_7
- Guillén, J., Calle, J., Gavidia, A. M., & Vélez, A. G. (2021). Sustainable development: From the perspective of preservation of the Colombian environment. *Revista de Ciencias Sociales*. 26(4). <https://www.redalyc.org/journal/280/28065077023/28065077023.pdf>
- Hernández, C. G., & Hurtado, J. (2020). Análisis estructural prospectivo: *Variables clave para el desarrollo organizacional de fundación de acción social Cáritas*. *Revista Empresarial*, 14(1), 61-72. <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/181>
- Herrera, P. L. & López, M. (2021). El turismo: la gestión de la calidad y sus costos. *Revista Cofin Habana*. 15(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612021000200009&script=sci_arttext&tlng=en

- Huampa (2020). *Competencias laborales del personal de las agencias de viaje y turismo del centro histórico del Cusco y la calidad de servicio al turista, 2020*. (Tesis doctoral). Universidad San Martín de Porres. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8266/HUAMP_PA_GW.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jiménez, L., & Jiménez, W. (2013). *Turismo: tendencias globales y planificación estratégica* (1a ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/08/Turismo.-tendencias-globales.pdf>
- León, M. J., Paredes, A. (2019). The logical framework: *example of use in guidelines for the planning and the municipal tourism management in Soacha*. *Revista Espacios*. 40(1), 20. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n01/a19v40n01p20.pdf>
- Lira, E. A., Rivera, J. C., Toruño, I. E., & Moreno, A. E. (2016). Propuesta de promoción, comercialización y elaboración de un paquete turístico para la comunidad Icalupe, Somoto-Madriz, durante el II Semestre 2016. *Revista Farem-Esteli*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <https://core.ac.uk/download/pdf/80118621.pdf>
- Llugsha, V. (2021). *Turismo y desarrollo desde un enfoque territorial y el covid-19*. Quito: CONGOPE: Ediciones Abya Yala: Incidencia Pública Ecuador. <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/58451.pdf>
- London, S., Rojas, M. I., & Kandias, K. N. (2021). Sustainable Tourism: A Model for Growth Using Natural Resources. *Revista Ensayos de Economía*. 31(58), 158-177. <http://www.scielo.org.co/pdf/enec/v31n58/2619-6573-enec-31-58-158.pdf>

- López, C. S. G. & Arreola, K. S. B. (2019). Impacts of Tourism and the Generation of Employment in Mexico. *Journal of Tourism Analysis: Revista de Análisis Turístico*, 26(2), 94-114.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JTA-10-2018-0029/full/html>
- Marmolejo, J. C., Arango, G., & Padilla, M. P. (2017). Propuesta de mejoramiento desde el desarrollo sostenible y la acreditación de alta calidad. experiencia del INTEP. <https://www.academia.edu/37199812/>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2016). *Resolución 231, que aprueba la actualización del Plan Estratégico Nacional de Turismo. Lima-Perú.*
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/33869/Imagen.aspx.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2021). *Glosario de Términos. Lima-Perú.*
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/430617/GLOSARIO de TERMINOS TURISMO.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2021). *Resolución viceministerial 0004, que aprueba la “Estrategia Nacional de Reactivación del Sector Turismo 2021 – 2023”. Lima-Perú.*
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1764327/RVM%20N%20004-2021-MINCETUR-VMT%20%2B%20Anexo.pdf.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2021). *Resolución viceministerial 0004, que aprueba la “Estrategia Nacional de Reactivación del Sector Turismo 2021 – 2023”. Lima-Perú.*
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1764327/RVM%20N%20004-2021-MINCETUR-VMT%20%2B%20Anexo.pdf.pdf>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. (2018). *Plan Sectorial de Turismo 2018-2022 “Turismo: El propósito que nos une”.* <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2ca4ebd7-1acd-44f9-9978-4c826bab5013>

- Ministerio de Economía y Finanzas (2015). Guía metodológica para la identificación, formulación y evaluación social caso: turismo. Lima-Perú. https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/capacita/2015/sector/turismo.pdf
- Neyra, N. C. (2020). *Gestión de Riesgos y Patrimonio Cultural, en la Dirección Desconcentrada de Cultura, Ancash*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63485/Neyra_CCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Olazabal, M. A., Rodríguez, V., & Gonzales, R. (2021). La identidad cultural como recurso local y su integración a la gestión del desarrollo territorial. *Revista Retos de la Dirección*. 15(1), 27-60. <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v15n1/2306-9155-rdir-15-01-27.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. (2017). *Panorama OMT del turismo internacional*. UNWTO. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419043>
- Palacios, E., Pomboza, M., & Radicelli, C. (2020). Análisis situacional y mapeo de actores clave en el desarrollo socio-económico de un destino turístico. *Revista Espacios*, 41(1), 26-42. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/a20v41n01p26.pdf>
- Panosso, A. & Lohmann, G. (2012). *Teoría del turismo: conceptos, modelos y sistemas*. (1ª Ed.). editorial Trillas. <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/06/Teor%C3%ADa-del-Turismo-Conceptos-modelos-y-sistemas-de-Panosso-PDF.pdf>
- Perú Turismo Amazonas (2020). Plan Estratégico Regional de Turismo. Chachapoyas. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1242794/PERTUR-Amazonas.pdf>

- Proaño, S. A., Quiñonez, E. S., Molina, C. J., & Mejía, O. G. (2019). Desarrollo económico local en Ecuador: Relación entre producto interno bruto y sectores económicos. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(1), 82-98. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/view/29598/30385>
- Quichiz, A., & Rojas, M. A. (2019). *Desarrollo del turismo sostenible en la selva central y su impacto en los negocios internacionales*. (Tesis). Universidad San Ignacio de Loyola. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9167/1/2019_Quichiz-Apaza.pdf
- Ramírez, H. J. (2021). *El cuento con Temática Regional en el Desarrollo de la Interculturalidad en Estudiantes de una Institución Educativa Pública, Huacho*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63583/Ramirez_MHJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Red Española para el Desarrollo sostenible (2020). *Cultura y Desarrollo sostenible: aportaciones al debate sobre la dimensión cultural de la Agenda 2030*. https://reds-sdsn.es/wp-content/uploads/2020/04/REDS_Cultura-y-desarrollo-sostenible-2020.pdf
- Ríos, M. (2018). *Ejecución Presupuestal y la Calidad de Gasto Público en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27589/rios_gm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Roncal, C. J. (2021). *Prospectiva estratégica para gestionar el turismo sostenible en la región Lambayeque*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque. https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8000/Roncal_Pretell_Carlos_Jes%C3%BAs.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Salazar, Y. (2019). Cultural Development, Necessary Complicity. *Revista Estudios de Desarrollo Social: Cuba y América Latina*. 7(1), 88-99.
<https://www.redalyc.org/journal/5523/552364016017/552364016017.pdf>
- Sapaico, C. A., Martínez, E., & Gonzales, N. (2021), Pandemia por COVID-19 y objetivos de desarrollo sostenible al 2020. *Ciencia latina revista científica multidisciplinar*. 5(2).
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/373/468>
- Terry, J. R. (2013). Cultura, identidad cultural, patrimonio y desarrollo comunitario rural: una nueva mirada en el contexto del siglo xxi latinoamericano. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*. 17(2), 45-53.
<https://red.pucp.edu.pe/ridei/files/2013/01/130106.pdf>
- Torres, O. X., Uvidia, K. M., & Carapas, A. E. (2021). Analysis of the development and organizational culture in family micro-businesses in the Bolívar canton. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*. 8(3),
<http://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v8n3/2007-7890-dilemas-8-03-00045.pdf>
- Toselli, C. (2019) Turismo, patrimonio cultural y desarrollo local. Evaluación del potencial turístico de aldeas rurales en la provincia de Entre Ríos, Argentina. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. 17(2), 343-361.
https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/13649/PS_17_2_%282019%29_07DOI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Trauco, J. L. (2021). *Gestión turística municipal y desarrollo económico de la provincia de San Martín*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto-Perù.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67028/Trauco_SJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas, D. (2017). *Propuesta de fortalecimiento de turismo educativo para promover el desarrollo comunitario en Luya – Amazonas*. (Tesis doctoral). Universidad César Vallejo. Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19497/vargas_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y

World Travel & Tourism Council. (2019). *Travel & Tourism Economic Impact 2019*.
<https://wttcweb.on.uat.co/Research/Economic-Impact>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia de variables

Título: Gestión turística y desarrollo cultural de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general				
¿En qué medida la gestión turística se relaciona con el desarrollo cultural de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas?	Determinar la relación que existe entre la gestión turística y el desarrollo cultural de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas.	H1: Existe relación significativa entre la gestión turística y el desarrollo cultural en la DIRCETUR, Amazonas. H0: No existe relación significativa entre la gestión turística y el desarrollo cultural en la DIRCETUR, Amazonas	V1: Gestión turística.	Unidad de análisis: Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas	Enfoque de investigación: Cuantitativo.	Técnica: Encuesta.
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas				
¿En qué medida la planificación se relaciona con el desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas?	Identificar la relación entre la planificación y el desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas.	Existe relación significativa entre planificación y desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas.				Instrumento: Cuestionario.

¿De qué manera el ofrecimiento de programas y servicios se relaciona con el desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas?	Establecer la relación entre el ofrecimiento de programas, servicios y el desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas.	Existe relación significativa entre ofrecimiento de programas, servicios y el desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas.	V2: Desarrollo cultural.	Población: Colaboradores de la DIRCETUR-A.	Nivel: Descriptivo correlacional simple.	Métodos de Análisis de Investigación: Alfa de Cronbach.
¿Cómo la promoción y comunicación se relaciona con el desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas?	Identificar la relación entre la promoción, comunicación y el desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas.	Existe relación significativa entre promoción, comunicación y desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas.				
¿En qué medida el control de calidad se relaciona con el desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas?	Establecer la relación entre el control de calidad y el desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas.	Existe relación significativa entre control de calidad y desarrollo cultural de la DIRCETUR de Amazonas.			Muestra: 25 colaboradores.	

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento
Gestión turística	Proceso activo, eficiente y efectivo de planificación, organización, liderazgo y control de las actividades turísticas que desarrolla la institución (García, 2017)	La variable será operacionalizada en razón de las dimensiones: planificación turística, organización turística, ejecución y control turístico, a partir de la implementación del instrumento correspondiente	Planificación turística	Misión y visión.	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Cuestionario
				Planes de acción.		
				Oferta turística.		
				Necesidades financieras.		
			Organización turística	Trabajos de equipo en proyectos artesanales y comercio exterior.		
				Estructura organizacional.		
				Promoción y publicidad.		
			Ejecución	Tareas y actividades.		
				Seguridad y salubridad del destino.		
				Flujo de visitantes semestrales.		
			Control turístico	Evaluación de nichos de mercados.		
				Verificación del cumplimiento de planes.		
Acciones correctivas.						
Desarrollo cultural	Proceso mediante el cual un estado o cualquier entidad aumenta el involucramiento de la gente en la vida cultural y fomenta el campo creativo de toda la población (Salazar, 2019)	La variable será operacionalizada en razón de las dimensiones: identidad cultural, patrimonio cultural, interculturalidad, progreso comunitario, a partir de la implementación del instrumento correspondiente	Identidad cultural	Sentido de pertenencia.		
				Conocimiento de festividades principales.		
				Cohesión social.		
			Patrimonio cultural	Obras artísticas.		
				Creatividad de la población.		
				Manifestaciones culturales.		
			Interculturalidad	Relaciones interculturales.		
				Comunicación intercultural.		
				Diversidad cultural.		
			Progreso comunitario	Condiciones socioeconómicas.		
				Integración a la vida de la comunidad.		
				Participación activa de la comunidad.		

Anexo 3.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario sobre gestión turística

Estimado colaborador el presente cuestionario tiene por finalidad conocer a gestión turística de la DIRCETUR, Amazonas, para lo cual se requiere toda la sinceridad posible en el desarrollo del presente cuestionario, marcando en el recuadro que usted crea conveniente. La escala asignada es la siguiente:

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni endesacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

GESTIÓN TURÍSTICA						
N°	DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN TURÍSTICA.	1	2	3	4	5
1	¿Conoce la misión y visión de DIRCETUR?					
2	¿La DIRCETUR planifica las actividades turísticas?					
3	¿La planificación de las actividades turísticas responde a las expectativas de los visitantes?					
4	¿Planifica la hoja de ruta del sistema turístico?					
5	¿La institución prevé las necesidades financieras?					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN TURÍSTICA.						
6	¿Se fomenta el trabajo en equipo en las actividades turísticas?					
7	¿La entidad organiza proyectos artesanales y de comercio exterior?					
8	¿La estructura organizacional de la DIRCETUR favorece el turismo?					
9	¿La DIRCETUR tiene una estructura organizacional para el sector comercio exterior?					
10	¿Se organiza la promoción y publicidad de los productos y servicios turísticos?					
DIMENSIÓN: EJECUCIÓN.						
11	¿Se desarrollan las tareas y actividades turísticas programadas?					
12	¿La implementación del destino turístico se realiza en condiciones seguras y sanas?					
13	¿El servicio turístico se ofrece de manera ininterrumpida?					
14	¿La ejecución de las actividades turísticas se da en razón del flujo de visitantes?					
15	¿Se implementan las actividades turísticas en los plazos previstos?					
DIMENSIÓN: CONTROL TURÍSTICO.						
16	¿La DIRCETUR evalúa los nichos de mercado?					
17	¿Se verifica el cumplimiento de los planes en materia turística?					
18	¿Se mide y evalúa los resultados en función de las metas alcanzadas?					
19	¿La entidad adopta las medidas correctivas necesarias vigilando su cumplimiento?					
20	¿Efectúa los ajustes necesarios y las medidas que garanticen la gestión turística?					



ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario sobre desarrollo cultural

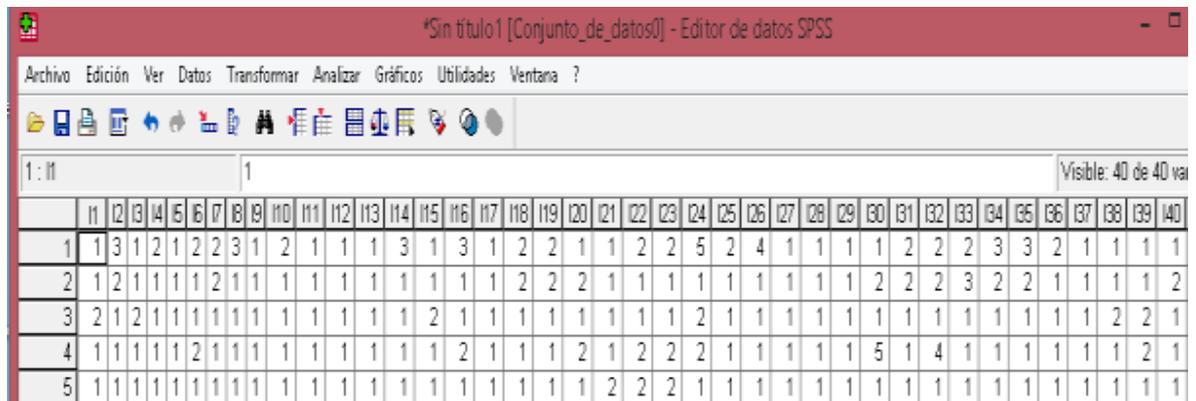
Estimado colaborador el presente cuestionario tiene por finalidad conocer el desarrollo cultural de la DIRCETUR, Amazonas, para lo cual se requiere toda la sinceridad posible en el desarrollo del presente cuestionario, marcando en el recuadro que usted crea conveniente. La escala asignada es la siguiente:

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni endesacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

DESARROLLO CULTURAL						
N°	DIMENSIÓN: IDENTIDAD CULTURAL	1	2	3	4	5
1	¿Se observa sentido de pertenencia en la población amazonense?					
2	¿La población anfitriona muestra actitudes de acogida y comprensión?					
3	¿Conoce el significado de la festividad Raymi Llaqta?					
4	¿Se aprecia cohesionado socialmente al pueblo de Amazonas?					
5	¿Se valora las costumbres y festividades culturales de la zona?					
DIMENSIÓN: PATRIMONIO CULTURAL						
6	¿Se preservan los espacios de prácticas culturales?					
7	¿La entidad fomenta la protección de su patrimonio cultural?					
8	¿Se implementan acciones para la protección de los monumentos históricos?					
9	¿Reconoce que el ZAM Kuélap en Amazonas ha sido declarado patrimonio cultural de la nación?					
10	¿Se identifica con la cerámica de Huancas y el Complejo Arqueológico de Kuélap?					
DIMENSIÓN: INTERCULTURALIDAD.						
11	¿La entidad fomenta el respeto por la cultura de los visitantes?					
12	¿Se respeta las costumbres, tradiciones, creencias y obras artísticas del lugar?					
13	¿La DIRCETUR propicia la convivencia intercultural?					
14	¿Se acepta a los visitantes tal como son?					
15	¿Se fomenta la interculturalidad inclusiva?					
DIMENSIÓN: PROGRESO COMUNITARIO.						
16	¿La actividad turística promueve el progreso comunitario?					
17	¿El turismo mejora las condiciones socioeconómicas de la población de Amazonas?					
18	¿La DIRCETUR promueve el turismo rural comunitario?					
19	¿La comunidad participa activamente en el aprovechamiento de los recursos?					
20	¿La entidad desarrolla actividades turísticas cuidando el medio ambiente?					

Anexo 5:

Valides y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos



The screenshot shows the SPSS data editor window titled '*Sin título1 [Conjunto_de_datos0] - Editor de datos SPSS'. The menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver Datos', 'Transformar', 'Analizar', 'Gráficos', 'Utilidades', and 'Ventana'. The toolbar contains various icons for file operations and data manipulation. The data grid shows 40 variables (labeled 11 to 140) and 5 rows of data. The first row (row 1) contains values: 1, 3, 1, 2, 1, 2, 2, 3, 1, 2, 1, 1, 1, 1, 3, 1, 3, 1, 2, 2, 1, 1, 2, 2, 5, 2, 4, 1, 1, 1, 1, 1, 2, 2, 2, 3, 3, 2, 1, 1, 1, 1. The second row (row 2) contains values: 1, 2, 1, 1, 1, 1, 2, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 2, 2, 2, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 2, 2, 2, 3, 2, 2, 1, 1, 1, 1, 2. The third row (row 3) contains values: 2, 1, 2, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 2, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 2, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 2, 2, 1. The fourth row (row 4) contains values: 1, 1, 1, 1, 1, 1, 2, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 2, 1, 1, 1, 2, 1, 2, 2, 2, 2, 1, 1, 1, 1, 1, 5, 1, 4, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 2, 1. The fifth row (row 5) contains values: 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 2, 2, 2, 2, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,870	40

Anexo 6:

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión turística y desarrollo cultural de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión turística	Planificación turística	Visión y misión	¿Conoce la misión y visión de DIRCETUR?	x		x		x		x		
			¿La DIRCETUR planifica las actividades turísticas?	x		x		x		x		
		Planes de acción	¿La planificación de las actividades turísticas responde a las expectativas de los visitantes?	x		x		x		x		
				x		x		x		x		
		Oferta turística	¿Planifica la hoja de ruta del sistema turístico?	x		x		x		x		
	Necesidades financieras	¿La institución prevé las necesidades financieras?	x		x		x		x			
			x		x		x		x			
	Organización turística	Trabajos de equipo en proyectos artesanales y comercio exterior.	¿Se fomenta el trabajo en equipo en las actividades turísticas?	x		x		x		x		
			¿La entidad organiza proyectos artesanales y comercio exterior?	x		x		x		x		
		Estructura organizacional	¿La estructura organizacional de la DIRCETUR favorece el turismo?	x		x		x		x		
¿La DIRCETUR tiene una estructura organizacional para el sector comercio exterior?			x		x		x		x			

Desarrollo Cultural	Ejecución	Promoción y publicidad	¿Se organiza la promoción y publicidad de los productos y servicios turísticos?	x		x		x		x		
				x		x		x		x		
		Tareas y actividades	¿Se desarrollan las tareas y actividades turísticas programadas?	x		x		x		x		
			¿La implementación del destino turístico se realiza en condiciones seguras y sanas?	x		x		x		x		
		Seguridad y salubridad del destino	¿El servicio turístico se ofrece de manera ininterrumpida?	x		x		x		x		
		Flujo de visitantes semestrales	¿La ejecución de las actividades turísticas se da en razón del flujo de visitantes?	x		x		x		x		
			¿Se implementan las actividades turísticas en los plazos previstos?	x		x		x		x		
		Control turístico	Evaluación de nichos de mercado	¿La DIRCETUR evalúa los nichos demercado?	x		x		x		x	
			Verificación de cumplimiento de planes	¿Se verifica el cumplimiento de los planes en materia turística?	x		x		x		x	
				¿Se mide y evalúa los resultados en función de las metas alcanzadas?	x		x		x		x	
	Acciones correctivas		¿La entidad adopta las medidas correctivas necesarias vigilando su cumplimiento?	x		x		x		x		
		¿Efectúa los ajustes necesarios y las medidas que garanticen la gestión turística?	x		x		x		x			
	Identidad cultural.	Sentido de pertenencia.	¿Se observa sentido de pertenencia en la población amazonense?	x		x		x		x		
			¿La población anfitriona muestra actitudes de acogida y comprensión?	x		x		x		x		
		Conocimiento de festividades principales.	¿Conoce el significado de la festividad Raymi Llaqta?	x		x		x		x		
Cohesión social.			¿Se aprecia cohesionado socialmente al pueblo de Amazonas?	x		x		x		x		
		¿Se valora las costumbres y festividades culturales de la zona?	x		x		x		x			
Patri maní	Obras artísticas.	¿Se preservan los espacios de prácticas culturales?	x		x		x		x			
		¿La entidad fomenta la protección de su	x		x		x		x			

Interculturalidad.		patrimonio cultural?									
	Creatividad de la población.	¿Se implementan acciones para la protección de los monumentos históricos?	x		x		x		x		
	Manifestaciones culturales.	¿Reconoce que el ZAM Kuélap en Amazonas ha sido declarado patrimonio cultural de la nación?	x		x		x		x		
		¿Se identifica con la cerámica de Huancas y el Complejo Arqueológico de Kuélap?	x		x		x		x		
	Relaciones interculturales.	¿La entidad fomenta el respeto por la cultura de los visitantes?	x		x		x		x		
		¿Se respeta las costumbres, tradiciones, creencias y obras artísticas del lugar?	x		x		x		x		
	Comunicación intercultural.	¿La DIRCETUR propicia la convivencia intercultural?	x		x		x		x		
	Diversidad cultural.	¿Se acepta a los visitantes tal como son?	x		x		x		x		
		¿Se fomenta la interculturalidad inclusiva?	x		x		x		x		
	Progreso comunitario.	Condiciones socioeconómicas.	¿La actividad turística promueve el progreso comunitario?	x		x		x		x	
Integración a la vida de la comunidad.		¿El turismo mejora las condiciones socioeconómicas de la población de Amazonas?	x		x		x		x		
Participación activa de la comunidad.		¿La DIRCETUR promueve el turismo rural comunitario?	x		x		x		x		
		¿La entidad desarrolla actividades turísticas cuidando el medio ambiente?	x		x		x		x		
		¿La comunidad participa activamente en el aprovechamiento de los recursos locales?	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: Dr. Angel Johel Centurión Larrea

Firma del experto :

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión turística y desarrollo cultural de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Br.: Eyden Pedrito Bustamante Sánchez

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 30 de octubre de 2021



Angel Johel Centurión Larrea
DNI 16789071 Teléfono N°999556937

Anexo 7:

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión turística y desarrollo cultural de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTE MS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión turística	Planificación turística	Visión y misión	¿Conoce la misión y visión de DIRCETUR?	x		x		x		x		
			¿La DIRCETUR planifica las actividades turísticas?	x		x		x		x		
		Planes de acción	¿La planificación de las actividades turísticas responde a las expectativas de los visitantes?	x		x		x		x		
				x		x		x		x		
		Oferta turística	¿Planifica la hoja de ruta del sistema turístico?	x		x		x		x		
	Necesidades financieras	¿La institución prevé las necesidades financieras?	x		x		x		x			
			x		x		x		x			
	Organización turística	Trabajos de equipo en proyectos artesanales y comercio exterior.	¿Se fomenta el trabajo en equipo en las actividades turísticas?	x		x		x		x		
			¿La entidad organiza proyectos artesanales y de comercio exterior?	x		x		x		x		
		Estructura organizacional	¿La estructura organizacional de la DIRCETUR favorece el turismo?	x		x		x		x		
			¿La DIRCETUR tiene una estructura organizacional para el sector comercio exterior?	x		x		x		x		
		Promoción y publicidad	¿Se organiza la promoción y publicidad de los productos y servicios turísticos?	x		x		x		x		
				x		x		x		x		

	Ejecución	Tareas y actividades	¿Se desarrollan las tareas y actividades turísticas programadas?	x		x		x		x		
			¿La implementación del destino turístico se realiza en condiciones seguras y sanas?	x		x		x		x		
		Seguridad y salubridad del destino	¿El servicio turístico se ofrece de manera ininterrumpida?	x		x		x		x		
		Flujo de visitantes semestrales	¿La ejecución de las actividades turísticas se da en razón del flujo de visitantes?	x		x		x		x		
			¿Se implementan las actividades turísticas en los plazos previstos?	x		x		x		x		
	Control turístico	Evaluación de nichos de mercado	¿La DIRCETUR evalúa los nichos de mercado?	x		x		x		x		
		Verificación de cumplimiento de planes	¿Se verifica el cumplimiento de los planes en materia turística?	x		x		x		x		
			¿Se mide y evalúa los resultados en función de las metas alcanzadas?	x		x		x		x		
		Acciones correctivas	¿La entidad adopta las medidas correctivas necesarias vigilando su cumplimiento?	x		x		x		x		
			¿Efectúa los ajustes necesarios y las medidas que garanticen la gestión turística?	x		x		x		x		
	Desarrollo Cultural	Identidad cultural.	Sentido de pertenencia.	¿Se observa sentido de pertenencia en la población amazonesa?	x		x		x		x	
				¿La población anfitriona muestra actitudes de acogida y comprensión?	x		x		x		x	
			Conocimiento de festividades principales.	¿Conoce el significado de la festividad Raymi Llaqta?	x		x		x		x	
				Cohesión social.	¿Se aprecia cohesionado socialmente al pueblo de Amazonas?	x		x		x		x
¿Se valora las costumbres y festividades culturales de la zona?		x			x		x		x			
Patrimonio cultural.		Obras artísticas.	¿Se preservan los espacios de prácticas culturales?	x		x		x		x		
			¿La entidad fomenta la protección de su patrimonio cultural?	x		x		x		x		
		Creatividad de la población.	¿Se implementan acciones para la protección de los monumentos históricos?	x		x		x		x		
		Manifestaciones culturales.	¿Reconoce que el ZAM Kuélap en Amazonas ha sido declarado patrimonio cultural de la	x		x		x		x		

Interculturalidad.		nación?										
		¿Se identifica con la cerámica de Huancas y el Complejo Arqueológico de Kuélap?	x		x		x		x			
	Relaciones interculturales.	¿La entidad fomenta el respeto por la cultura de los visitantes?	x		x		x		x			
		¿Se respeta las costumbres, tradiciones, creencias y obras artísticas del lugar?	x		x		x		x			
	Comunicación intercultural.	¿La DIRCETUR propicia la convivencia intercultural?	x		x		x		x			
	Diversidad cultural.	¿Se acepta a los visitantes tal como son?	x		x		x		x			
		¿Se fomenta la interculturalidad inclusiva?	x		x		x		x			
Progreso comunitario.	Condiciones socioeconómicas.	¿La actividad turística promueve el progreso comunitario?	x		x		x		x			
	Integración a la vida de la comunidad.	¿El turismo mejora las condiciones socioeconómicas de la población de Amazonas?	x		x		x		x			
	Participación activa de la comunidad.	¿La DIRCETUR promueve el turismo rural comunitario?	x		x		x		x			
		¿La entidad desarrolla actividades turísticas cuidando el medio ambiente?	x		x		x		x			
		¿La comunidad participa activamente en el aprovechamiento de los recursos locales?	x		x		x		x			

Grado y Nombre del Experto: Mg. Ruperto Arroyo Coico

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión turística y desarrollo cultural de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas.

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

7. TESISISTA:

Br.: Eyden Pedrito Bustamante Sánchez

8. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 03 de noviembre de 2021



DNI 42366595

Mg. Ruperto Arroyo Coico

Anexo 8

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión turística y desarrollo cultural de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTE MS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSER VACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACION ENTRE LA VARIAB LEY LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	S I	NO	S I	N O	SI	NO	
Gestión turística	Planificación turística	Visión y misión	¿Conoce la misión y visión de DIRCETUR?	X		X		X		X		
			¿La DIRCETUR planifica las actividades turísticas?	X		X		X		X		
		Planes de acción	¿La planificación de las actividades turísticas responde a las expectativas de los visitantes?	X		X		X		X		
				X		X		X		X		
		Oferta turística	¿Planifica la hoja de ruta del sistema turístico?	X		X		X		X		
	Necesidades financieras		X		X		X		X			
		¿La institución prevé las necesidades financieras?	X		X		X		X			
	organización turística	Trabajos de equipo en proyectos artesanales y comercio exterior.	¿Se fomenta el trabajo en equipo en las actividades turísticas?	X		X		X		X		
			¿La entidad organiza proyectos artesanales y de comercio exterior?	X		X		X		X		
		Estructura organizacional	¿La estructura organizacional de la DIRCETUR favorece el turismo?	X		X		X		X		
¿La DIRCETUR tiene una estructura			X		X		X		X			

Desarrollo Cultural	Ejecución		organizacional para el sector comercio exterior?										
		Promoción y publicidad	¿Se organiza la promoción y publicidad de los productos y servicios turísticos?	X		X		X		X			
	Ejecución	Tareas y actividades	¿Se desarrollan las tareas y actividades turísticas programadas?	X		X		X		X			
			¿La implementación del destino turístico se realiza en condiciones seguras y sanas?	X		X		X		X			
		Seguridad y salubridad del destino	¿El servicio turístico se ofrece de manera ininterrumpida?	X		X		X		X			
		Flujo de visitantes semestrales	¿La ejecución de las actividades turísticas se da en razón del flujo de visitantes?	X		X		X		X			
			¿Se implementan las actividades turísticas en los plazos previstos?	X		X		X		X			
	Control turístico	Evaluación de nichos de mercado	¿La DIRCETUR evalúa los nichos de mercado?	X		X		X		X			
		Verificación de cumplimiento de planes	¿Se verifica el cumplimiento de los planes en materia turística?	X		X		X		X			
			¿Se mide y evalúa los resultados en función de las metas alcanzadas?	X		X		X		X			
		Acciones correctivas	¿La entidad adopta las medidas correctivas necesarias vigilando su cumplimiento?	X		X		X		X			
			¿Efectúa los ajustes necesarios y las medidas que garantizan la gestión turística?	X		X		X		X			
	Identidad cultural.	Sentido de pertenencia.	¿Se observa sentido de pertenencia en la población amazonense?	X		X		X		X			
			¿La población anfitriona muestra actitudes de acogida y comprensión?	X		X		X		X			
		Conocimiento de festividades principales.	¿Conoce el significado de la festividad Raymi Llaqta?	X		X		X		X			
			Cohesión social.	¿Se aprecia cohesionado socialmente al pueblo de Amazonas?	X		X		X		X		
		¿Se valora las costumbres y festividades culturales de la zona?		X		X		X		X			
	Patrimonio	Obras artísticas.	¿Se preservan los espacios de prácticas culturales?	X		X		X		X			

Interculturalidad.		¿La entidad fomenta la protección de su patrimonio cultural?	X		X		X		X	
	Creatividad de la población.	¿Se implementan acciones para la protección de los monumentos históricos?	X		X		X		X	
	Manifestaciones culturales.	¿Reconoce que el ZAM Kuélap en Amazonasha sido declarado patrimonio cultural de la nación?	X		X		X		X	
		¿Se identifica con la cerámica de Huancas y el Complejo Arqueológico de Kuélap?	X		X		X		X	
	Relaciones interculturales.	¿La entidad fomenta el respeto por la cultura de los visitantes?	X		X		X		X	
		¿Se respeta las costumbres, tradiciones, creencias y obras artísticas del lugar?	X		X		X		X	
	Comunicación intercultural.	¿La DIRCETUR propicia la convivencia intercultural?	X		X		X		X	
	Diversidad cultural.	¿Se acepta a los visitantes tal como son?	X		X		X		X	
		¿Se fomenta la interculturalidad inclusiva?	X		X		X		X	
	Progreso comunitario.	Condiciones socioeconómicas.	¿La actividad turística promueve el progreso comunitario?	X		X		X		X
Integración a la vida de la comunidad.		¿El turismo mejora las condiciones socioeconómicas de la población de Amazonas?	X		X		X		X	
Participación activa de la comunidad.		¿La DIRCETUR promueve el turismo rural comunitario?	X		X		X		X	
		¿La entidad desarrolla actividades turísticas cuidando el medio ambiente?	X		X		X		X	
		¿La comunidad participa activamente en el aprovechamiento de los recursos locales?	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Dra. Rosario Romero Cieza

Firma del experto

: 

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

9. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión turística y desarrollo cultural de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas.

10. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

11. TESISISTA:

Br.: Eyden Pedrito Bustamante Sánchez

12. DECISIÓN:

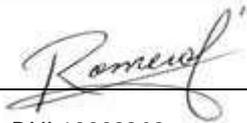
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 07 de noviembre de 2021



DNI 16668209

Dra. Rosario Romero Cieza

ANEXO 9:

Autorización para realizar la investigación



GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
Gerencia Regional de Desarrollo Económico
Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo

Dir
cetur
AMAZONAS

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

Chachapoyas, 03 de noviembre del 2021

OFICIO N° 155-2021 - G.R.AMAZONAS/GGR/ DIRCETUR

Señor:
Dra. MERCEDES ALEJANDRINA COLLAZOS ALARCON
Jefa de la escuela de postgrado Universidad César Vallejo-Chiclayo
Ciudad. -

ASUNTO : AUTORIZA REALIZAR INVESTIGACIÓN

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo, y a la vez, en atención al documento de la referencia, en donde solicitan autorización para realizar una investigación científica (tesis) de los programas de Maestría y Doctorado de su representada, el mismo que está cursando el estudiante Bustamante Sánchez Eyden Pedrito, cuyo título a investigar es: "Gestión Turística y desarrollo cultural de la Dirección Regional de Comercio Exterior y turismo de Amazonas", en tal sentido esta Dirección brindará todas las facilidades para que dicho estudiante pueda realizar la investigación.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente;



GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

[Firma]
LIC. JISELA OROSCO SILVA
DIRECTORA REGIONAL

REG. DOC	02463119
REG. EXP	01890048
JSG/DIRCETUR	
C c	
- Archivo	
- File Personal	

ANEXO 10:

Autorización para publicación de la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
Gobierno Regional Amazonas	20479569861
Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Amazonas	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
Jisela Orosco Silva	40962135

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión turística y desarrollo cultural de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas.	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Eyden Pedrito Bustamante Sánchez	71648970

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

Chachapoyas 06 de diciembre del 2021


Firma
LIC. JISELA OROSCO SILVA
DNI 40962135

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