



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Proceso de fiscalización y su efecto en la gestión administrativa
en agencias de viajes del Centro Histórico Municipalidad
Provincial de Trujillo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Ponte Marreros, Brenda Yamili (ORCID: 0000-0001-7734-220X)

ASESOR:

Dr. Terrones Marreros, Mario Andrés (ORCID: 0000-0001-7841-9977)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

TRUJILLO - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi madre, ya que ella fue la persona que estuvo apoyándome en todo este proceso dándome palabras de aliento para poder seguir adelante.

Agradecimiento

En primera instancia expresar mi agradecimiento a Jehová Dios por haberme guiado en este camino para poder terminar con este proyecto, a mi madre porque sin ella no hubiera podido lograr esta meta por su apoyo incondicional y a mi asesor Mario Terores por sus consejos y apoyo para ir mejorando cada día más.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2 Operacionalización de variables.....	16
3.3 Población, muestra, y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
3.5 Procedimiento.....	19
3.6 Método de análisis de datos.....	19
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS.....	21
4.1 Resultados descriptivos.....	21
4.2. Análisis inferencial	24
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS.....	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensiones Variable 1	16
Tabla 2 Dimensiones Variable 2.....	17
Tabla 3 Distribución de frecuencias del proceso de fiscalización	21
Tabla 4 Distribución de frecuencias de permisos	21
Tabla 5 Distribución de frecuencias de la gestión administrativa	22
Tabla 6 Distribución de frecuencias de planeación	23
Tabla 7 Efecto del proceso de fiscalización en la gestión administrativa	24
Tabla 8 Efecto del proceso de fiscalización en la planificación	25
Tabla 9 Efecto del proceso de fiscalización en la organización.....	26
Tabla 10 Efecto del proceso de fiscalización en la dirección.....	27
Tabla 11 Efecto del proceso de fiscalización en el control	27

RESUMEN

En este estudio se presentó como objetivo general determinar el efecto del proceso de fiscalización de la Municipalidad Provincial de Trujillo en la gestión administrativa de las agencias de viajes del Centro Histórico; por lo tanto, a nivel metodológico se desarrolló un estudio básico, de enfoque, mediante un diseño no experimental de corte transversal. En ese sentido, se consideró como población a los 22 administradores de las agencias de viajes adscritas al Centro Histórico de la ciudad de Trujillo. Según los resultados encontrados se identificó que el proceso de fiscalización que ejecuta la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo en las agencias de viajes del Centro Histórico es percibido como eficiente de acuerdo al 68,2% de los encuestados; mientras que, el 30,9% de ellos señala que la gestión administrativa de las agencias de turismo del centro histórico de Trujillo es buena. Finalmente, se concluyó que el proceso de fiscalización de la Municipalidad Provincial de Trujillo tiene un efecto positivo en la gestión administrativa de las agencias de viajes del Centro Histórico de Trujillo, 2021, comprobado con la prueba Chi cuadrado de Pearson, con un nivel de significancia de 0,000.

Palabras clave: fiscalización, gestión administrativa, municipalidad.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the effect of the control process of the Provincial Municipality of Trujillo on the administrative management of the travel agencies of the Historic Center; therefore, at the methodological level, a basic study was developed, using a non-experimental cross-sectional design. In this sense, the 22 administrators of the travel agencies attached to the Historical Center of the city of Trujillo were considered as the population. According to the results found, it was identified that the control process carried out by the Deputy Manager of Tourism of the Provincial Municipality of Trujillo in the travel agencies of the Historic Center is perceived as efficient according to 68.2% of the respondents; while 30.9% of them think that the administrative management of the travel agencies of the historic center of Trujillo is good. Finally, it was concluded that the control process of the Provincial Municipality of Trujillo has a positive effect on the administrative management of the travel agencies of the Historic Center of Trujillo, 2021, verified with Pearson's Chi-square test, with a significance level of 0.000.

Keywords: supervision, administrative management, municipality.

I. INTRODUCCIÓN

Uno de los objetivos que responden a las conocidas fiscalizaciones, es que proporcionan credibilidad a un conjunto de estados financieros de un ente, empresa u organismo determinado, dando a los accionistas, usuarios y ciudadanos la confianza de que las cuentas son verdaderas y justas, los procedimientos son transparentes y los controles y sistemas internos cuentan con un carácter regulatorio y normativo (Ruiz, 2008). A tales efectos, tener fiscalizaciones periódicas de los estados financieros y toda la documentación esencial para el buen funcionamiento y gestión administrativa de una empresa, brinda su confiabilidad (Padua, Tacuchce, & Quispe, 2017). Las fiscalizaciones ayudan a rastrear y resolver cualquier problema interno, así como también a transmitir una mayor confiabilidad a los usuarios, clientes, consumidores, inversores, accionistas, bancos y funcionarios fiscales. Además, las fiscalizaciones minuciosas dan una mayor tranquilidad y le dejan con más energía para planificar el futuro (Naranjo, 2019).

Las fiscalizaciones son un factor importante en lo que respecta al buen funcionamiento de las agencias de viajes ya que gracias a ello se pueden identificar fallas por las cuales estas pueden estar dando un mal servicio y teniendo una mala imagen (Apaza, 2018).

Según Lanza, Pérez y Pérez (2017) en su investigación “Métodos de fiscalización para control extensivo”, Universidad de Cienfuegos de Cuba; dice que los métodos plasmados en la fiscalización tributaria e ingresos, en lo que respecta a control extensivo causan la acción de forma congruente a cargo de la persona encargada que es el oficial tributario quien es el responsable de la fiscalización, indicando de qué manera realizar la correspondiente revisión a las empresas de comercio Minorista.

El turismo conforme ha pasado el tiempo ha venido teniendo mayor fuerza a nivel internacional, nacional y regional; es por ello que en el Perú se están incorporando nuevas estrategias para el mejoramiento de dicha actividad; tanto a restaurantes, hoteles categorizados y agencias de viajes (MINCETUR, 2022); a las cuales se les realiza una serie de procedimientos para poder llevar un control más eficaz y eficiente (Daries, Jaime, & Bucaram, 2021).

Según Orgaz y Moral (2016) en su investigación “El turismo como motor potencial para el desarrollo económico de zonas fronterizas en vías de desarrollo”, Universidad de Sevilla, España. Dicen que la actividad turística es uno de las importantes raíces de la economía a nivel internacional, que con el pasar del tiempo ha venido teniendo mayor fuerza en las zonas que se encuentran en desarrollo, ya que son zonas ricas tanto en recursos culturales como naturales.

Como se sabe el turismo es una de las actividades esenciales para la economía del país y que mejor que cada vez se está dando la importancia que esta merece (CEPAL, 2020); para que un país pueda crecer y desarrollarse mejor con esta actividad; aunque en la actualidad está bien afectada a nivel mundial por la coyuntura vivida; sin embargo, el turismo es una fuente importante de empleos que con las acciones y estrategias adecuadas va poder lograr superar esta crisis (Red de Periodistas por el Desarrollo Sostenible, 2018). Para dicha situación a nivel mundial se están incorporando una serie de estrategias y cambios para poder hacerle frente a toda la situación actual, y el Perú no es la excepción ya que ha implementado el reglamento de agencias de viajes ajustándose a las nuevas necesidades y requerimientos (ComexPerú, 2019).

Es por ello que el MINCETUR (2020) en los reglamentos que está publicando está brindando alcances acerca de cómo se debe llevar un buen protocolo contra la Covid 19 (Mincetur, 2020); así como también con estas nuevas estrategias se están haciendo que las empresas digitales también pueden formalizarse y poder llevar un control sobre ellas para evitar la publicidad engañosa para el turista; esta nueva medida sin duda es buena para el desarrollo del turismo ya que poco a poco se está dando mayor fuerza a la virtualidad lo que hace algunos años no se daba mucho por el mismo temor y hoy en día por la necesidad hace que se vaya incorporando cada vez más, teniendo en cuenta la seguridad tanto para la empresa como para el usuario; del mismo modo las fiscalizaciones para dichas empresas serán más rigurosas ya que ahora lo más importante es el bienestar de los colaboradores y los turistas.

En La Libertad, en la ciudad de Trujillo las fiscalizaciones se realizaban en conjunto la Sub Gerencia de Turismo del GERCETUR (2021) y la Municipalidad Provincial de Trujillo (2021); la policía de Turismo y el serenazgo; estas visitas se

hacían con el fin de inspeccionar si las agencias de viajes cumplían la norma y el reglamento; para el cual se llevaba un procedimiento. En dichas fiscalizaciones se revisan documentos, se evalúa de acuerdo a la norma como antes mencionado, si la empresa no cumple con ello se levanta un acta y se da un tiempo determinado para poder corregir ello; sin embargo con la pandemia la norma y el reglamento ha cambiado para todas las empresas turísticas entre ellas las agencias de viajes ya que ahora se prioriza más la salud, en esta situación de los turistas para el cual se ha realizado modificaciones en la norma para poder llevar un protocolo de bioseguridad en la cual se aseguran que las personas que adquieran el servicio de las agencias no corran riesgo de contagiarse de esta enfermedad

De acuerdo a ello nace la interrogativa ¿Cuál es el efecto del proceso de fiscalización en la gestión administrativa de las agencias de viajes del Centro Histórico por la Municipalidad Provincial de Trujillo?, se tomó a bien investigar acerca del proceso de fiscalización por motivo de que con todo esto de la pandemia los reglamentos han cambiado para realizar este proceso, los protocolos ahora son otros teniendo como prioridad la salud; entonces se ha tomado a bien hacer esta investigación.

En la presente investigación desde el punto de vista de justificación teórica, considerando que el proceso de fiscalización en las agencias de viajes son la base fundamental dentro del cual se han planteado los objetivos para determinar el efecto de este para poder contribuir a corregir los errores que se pueda tener. Justificación Práctica, radica en que permitirá verificar la relación entre proceso de fiscalización y agencias de viajes. Justificación social, al tener conocimiento sobre la fiscalización y sobre todo hoy en día que los protocolos están cambiando por la pandemia es importante para las AVT ya que les va ayudar a tener conocimiento de ello para realizar sus actividades de la mejor manera. Justificación metodológica, radica que en la presente investigación se hará uso de las diferentes técnicas de investigación, de igual modo del tipo y diseño de la investigación respetando cada uno de ellos.

Los objetivos que se plantean están determinados a saber:

En primera instancia, el objetivo general es determinar el efecto del proceso de fiscalización de la Municipalidad Provincial de Trujillo en la gestión administrativa

de las agencias de viajes del Centro Histórico y, en consecuencia, de éste se derivan los siguientes objetivos específicos:

O₁ Identificar el nivel de percepción sobre el proceso de fiscalización que realiza la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo en las agencias de viajes del Centro Histórico.

O₂ Identificar el nivel de gestión administrativa de las agencias de viajes del Centro Histórico.

O₃ Analizar el efecto del proceso de fiscalización en la planificación de las agencias de viajes del Centro Histórico de Trujillo.

O₄ Analizar el efecto del proceso de fiscalización en la organización de las agencias de viajes del Centro Histórico de Trujillo.

O₅ Analizar el efecto del proceso de fiscalización en la dirección de las agencias de viajes del Centro Histórico de Trujillo.

O₆ Analizar el efecto del proceso de fiscalización en el control de las agencias de viajes del Centro Histórico de Trujillo.

A la luz de estos objetivos, se desprende la hipótesis general se tiene HI: El proceso de fiscalización de la Municipalidad Provincial de Trujillo tiene un efecto positivo en la gestión administrativa de las agencias de viajes del Centro Histórico de Trujillo, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para un mejor análisis se adjuntaron algunos trabajos previos que serán parte de los antecedentes de la investigación; se están tomando investigaciones previas internacionales; tales como, el autor Alcántara (2017) en su producción “El turismo como factor de desarrollo: el caso de Sergipe – Brasil”, Universitat de Barcelona, Barcelona. Concluye que capacitar al personal es un punto que merece mucha atención. El turismo es único que él cual trae como consecuencia que el turista se desplace de un lugar a otro llegando adquirir el servicio o producto. En esta situación, el lugar o zona es importante para el desenvolvimiento de la actividad turística, necesitando realizar mantenimiento de todos equipos y en la infraestructura turística; sin embargo, no hay que dejar de lado que los turistas se encuentran en la búsqueda de la buena atención de los diferentes servicios, lo que hace que se desarrollen los proyectos en donde los profesionales involucrados deben tener las capacidades ya que están directamente relacionados con la actividad turística.

Según la Organización Mundial del Turismo, citado por Fernández, Barceló y Fanjul (2017) el turismo es el conjunto de actividades de producción y consumo a las que “dan lugar determinados desplazamientos seguidos de al menos una noche pasada fuera del domicilio habitual siendo el motivo del viaje el recreo, los negocios, la salud, o la participación en una reunión profesional, deportiva o religiosa” (pág. 5).

El turismo es un ejercicio económico que ayuda a muchas personas a tener empleo y que esta requiere del acondicionamiento adecuado para poder brindar el servicio a los turistas como es en los hoteles, agencias de viajes y sobre todo que haya un buen acondicionamiento y mantenimiento de los lugares turísticos para que la actividad se dé una manera favorable y excepcional para el turista (Uriarte, 2020).

Seguido de Romero (2017) en su obra “Propuesta de un modelo de fiscalización en el Municipio de Cajica”, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. Concluye que, los que contribuyen al municipio de Cajicá por no conocer o por falta de interés no realizaron su información tributaria de buena manera y algunas personas no la han realizado, lo que trae como consecuencia que los

ingresos del municipio se reduzcan. Es ello que la administración municipal debe implementar una guía de fiscalización lo que va permitir recuperar los ingresos, pero ya cuenta con un marco legal promulgado en el año 1991 dentro de la constitución y las correcciones al estatuto tributario durante todo el tiempo, lo que ha traído como consecuencia que se haya independencia territorial para el manejo de los recursos de cada región y permitido que los municipios tengan la autoridad para la gestión y recolección de sus ingresos.

Para la realización de las fiscalizaciones las entidades encargadas de hacer este fin tienen algunos gastos, como por ejemplo en pasaje, en los documentos, actas de fiscalización, es por ello que en algunos lugares se ha tomado a bien que las empresas que hace caso omiso a la fiscalización tengan una multa; ya que desobedecen a la norma en este caso las agencias turísticas y por ello deben tener algún castigo; haciendo que de esta manera puedan seguir las reglas y al mismo tiempo la Municipalidad podrá tener un ingreso para poder tenerla autonomía de realizarlas la veces que sea necesario.

Las fiscalizaciones ayudan mucho a las empresas en este caso a las agencias de viajes ya que si se rigen de acuerdo al reglamento podrán tener una empresa segura para el turista cumpliendo con las expectativas de esta, y por parte de la Municipalidad se podrá tener buenos resultados con el trabajo hecho por las personas encargadas (Sernatur, 2019).

Cada país cuenta con sus normas y reglamentos para el sector turístico ya que esta actividad es fuente de muchos empleos y de gran parte de la economía de un país, a pesar del gran golpe de la pandemia a esta actividad, actualmente se están reanudando las actividades para que las empresas turísticas incluidas las agencias de viajes brinden un servicio calificado, confiable y sobre todo seguro que es lo hoy día busca el turista (Compañía de Turismo Puerto Rico, 2022).

Zamora (2019) en su investigación “Calidad en el sector turístico: marco normativo y planificación, Universidad de Málaga, España”. Concluye que las actividades públicas con lo que se refiere a la buena atención turística han estado evidenciadas por la competitividad; brindar un buen servicio se ha convertido en el punto que diferencia en un destino y/o atractivo o recurso turístico; y una alternativa para poder hacer llamativa a la oferta turística. Sin embargo, en esta etapa final se

visualiza que desde los poderes públicos se está dando inicio el concepto de excelencia en el servicio que va dirigida a una nueva dimensión, siendo que las personas mejoren su estilo de vida que habitan en los lugares turísticos, la calidad en el trabajo, la conservación del medio ambiente y la facilidad de acceso a los lugares. Todos ellos son criterios que hacen diferente a lugar de otro; pero que no sólo dan importancia a la economía de la actividad turística, sino que se tiene una visualización grande del turismo integrándolo en el desarrollo del territorio. Este cambio no es algo que se encuentre lejos, ya que se junta con lo que hoy en día que se está haciendo con el turismo y que obliga contar con una vinculación sobre el territorio con su población. Luego de la inicial etapa netamente económica y sacada del sector turístico, en la segunda fase es en la cual se invierte y se consolida, después de ello se invertirá en la recualificación de los destinos saturados y en su reinención. Desde la visualización de la excelencia de los servicios brindados, la etapa actual sería de consagración y expansión en conjunto de la calidad en los servicios y la actividad turística.

Las entidades públicas para los diferentes proyectos que puedan tener deben tener como punto principal con esas actividades debe ser beneficiar la población en la que se encuentre el atractivo turístico como es por ejemplo en la generación de empleo a los mismos pobladores, para así poder tener una mejor calidad de vida, del mismo modo que debe brindar capacitaciones a los pobladores para que sepan llegar al turista y brindar una buena atención (Nuñez, Sanabria, & Suárez, 2020).

Además, Ramírez (2019), en su estudio denominado “La fiscalización y su incidencia en la recaudación por parte de las empresas constructoras en Ancash, 2017 – 2018”, consideró como objetivo general describir si la fiscalización incide en la recaudación por parte de las empresas constructoras de dicha ciudad. En tanto, como resultados del estudio, se concluyó que el proceso de la fiscalización incide en un 89,0% en la gestión de las empresas que se dedican a la construcción en el departamento de Ancash, contrastado a través de la prueba Chi cuadrado de Pearson, obteniendo una significancia de 0,000, permitiendo explicar que la aplicación de ciertos criterios de fiscalización incide a sus diferentes procesos de gestión como la dirección de sus representantes.

Para los trabajos previos nacionales se inicia con De La Cruz (2017), en su tesis titulada “Estandarización de los procesos administrativos y la eficiencia en el control de obras públicas de una entidad pública, Lima, 2016. Universidad Cesar Vallejo, Lima”; expresa que las personas con autoridad de las entidades públicas, deben plantear mejoras de los procesos administrativos para hacer más rápido el trabajo de los colaboradores. Así mismo deben mantener capacitado al personal en relación a los nuevos procesos administrativos. Las entidades a cargo del personal del sector público en este caso deben de capacitar a sus colaboradores para que estos hagan su trabajo de la mejor manera y con calidad que cumplan con los requisitos como por ejemplo de un fiscalizador para que se sepa que puntos con exactitud se tienen que evaluar en las agencias de viajes y de qué manera se pueden dar solución a las falencias que haya dentro de la empresa.

Seguido de De Tomas (2018) en su producción titulada “Evaluación del proceso de fiscalización como estrategia para mejorar la seguridad en las estaciones de servicio”, Universidad Nacional Federico Villareal, Lima. Concluye que el estudio hecho, sobre la apreciación del procedimiento fiscalizador para ser táctica en el mejoramiento de seguridad y minería en las áreas de servicio, del ente encargado de supervisar que en minería y energía se esté invirtiendo, se ha llegado al resultado que existe la necesidad de realizar adecuaciones que se pueda tener contar en la actualidad y en un futuro, con ello realizado del modo adecuado, en las áreas de servicio; haciendo que los posibles problemas actuales limiten el accionar de las personas encargadas, lo que necesitan atención para hacer mejoras respectivamente que en los establecimientos haya seguridad.

Un punto importante para una buena gestión es que se mejoren las estrategias y que estas sean alcanzables, en la cual se asegure la seguridad que haya dentro de los establecimientos en este caso de las agencias de viajes que los trabajadores y turistas se sientan a gusto y sobre todo que se sientan seguros.

Al respecto, Gómez (2018) es su estudio titulado “La fiscalización y la gestión empresarial de la empresa Interamerica Services SAC, año 2017”; planteó como objetivo principal determinar la influencia de la fiscalización en la gestión empresarial de una empresa en la Provincia Constitucional del Callao, por lo que empleó una metodología de tipo descriptiva y empleó la estadística inferencial para

determinar tal objetivo. Como conclusiones obtuvo un alto nivel de significancia bilateral entre dichas variables ($\text{sig}=0,000$), permitiendo corroborar que una fiscalización por parte de la entidad tendrá un efecto positivo del 50% sobre la gestión empresarial de la organización siempre y cuando se hayan implementado las acciones de mejora recomendada y se respeten los controles y medidas realizadas.

A continuación, Vera (2018), en su producción que lleva por título “El procedimiento de fiscalización es el único procedimiento regular previo para la válida emisión de la resolución de determinación”; asegura que la fiscalización está dentro del proceso de administración la cual se encarga de establecer correctamente y haciendo existen el poder de contribuir del que tiene una deuda tributaria; para que se desarrolle tiene que hacerse una investigación rigurosa, en conjunto de una consecutiva interacción entre la AT y el deudor tributario, lo que va garantizar un eficaz trabajo del derecho de defensa de este último; porque es el único canal para que modifique la autodeterminación y emitir la RD correspondiente.

Para que se haga una buena fiscalización se tendrá que tener a funcionarios aptamente capacitados; para que brinden a las agencias una información veraz, y entendible para que estas lo puedan poner en práctica y hoy día mucho más por las consecuencias que está dejando la COVID 19.

Seguido de Merino (2017) en su tesis que lleva por título “Implementación de un sistema de fiscalización de expedientes relacionados a procedimientos administrativos del gobierno regional Lambayeque”; concluye que la percepción sobre la eficiencia de la fiscalización de esta entidad fue del 81,7%, optimizando los tiempos empleados para resolver los procedimientos administrativos, además, en la relación a la cantidad de expedientes fiscalizados y todo lo que se usó para el rendimiento puede ser conceptualizada una conexión en los resultados y el tiempo usado para lograrlos: si el tiempo es menor para tener un resultado más efectivo y productivo es el sistema.

Para que una fiscalización sea la adecuada se deben tener resultados más pronto; esto quiere decir que si se implementan bien los recursos para las fiscalizaciones de las agencias se podrán tener los resultados esperados.

En el mismo orden de ideas, en relación al ámbito regional, se cita a Gonzales (2016) con un trabajo que lleva por título “Implementación de un modelo de direccionamiento estratégico para mejorar la competitividad de las agencias de viaje del sector turismo en la ciudad de Trujillo, 2013 – 2018”, en Trujillo; de la cual concluye que el 93% de los establecimientos de hoteles y hospedaje presentan una buena gestión de sus funciones, el 78% de restaurantes y mayormente el 98% corresponde a agencias de viaje. Además, señala que las agencias de viajes deben tener un plan para poder seleccionar, entrenar y para los incentivos al personal, con el objetivo de que el colaborador siente que se encuentra integrado con las diferentes estrategias de la empresa; yendo en conjunto con los objetivos trazados. Del mismo modo deben tener en cuenta en su plan de inversión, es decir; un programa en la cual se capacitará al talento humano lo que va permitirá cumplir con los objetivos, para el cual no se necesita gastar en los cursos en su totalidad ya que se va manejar algunas políticas de apoyo económico sujetos a un rendimiento académico y a mejorar en el trabajo.

Seguido de Gutiérrez (2019), en su investigación titulada “El proceso de fiscalización de la subgerencia de edificaciones de la M.P.T. y la regularización de las construcciones en el año 2017”, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo; concluye que la población desconoce las normas, lo que se refiere a la obra de edificaciones; de una manera certera y que va en relación con la ley. Se ha podido determinar de que no hay una orientación por la subgerencia de edificaciones dirigido al administrado, que pueda ayudar a las personas poder hacer una construcción adecuada que cumpla con la norma.

Para que las agencias brinden un buen servicio la turista deben tener a sus colaboradores bien capacitados para poder desempeñarse de la mejor manera y por ende la empresa tendrá una imagen respetable ante los turistas y buena ya que será diferencias y elijada por eso. Del mismo todos los trabajadores deben tener conocimiento y saber acerca de la norma vigente.

A manera concluyente en este apartado de antecedentes, se cita a la autora Aranda (2017), con su trabajo que lleva por título “Empresa de transportes línea S.A. y su contribución al desarrollo turístico de la zona norte del país”, de la Universidad Nacional de Trujillo, Perú; concluye que la empresa Línea ayuda para

que el turismo en la ciudad de Trujillo se desarrolle ya que brinda diferentes servicios entre ellos; alquiler de sus buses, asesoría, diseño, y operación de viajes de promoción y la incentivación lo que respecta a las promociones de las instituciones educativas; con lo que contribuye a incentivar el turismo al norte del país, así como en Trujillo brindando un servicio innovador y seguro.

En Trujillo hay varias empresas que contribuyen con el desarrollo del turismo ya que brindan buenos servicios para que las personas se sientan cómodos y seguros; y más ahora con las nuevas medidas que todas las empresas están tomando para poder contrarrestar la COVID 19 (Portal de Turismo, 2020).

Después se encuentran las definiciones por autores como Ruiz (2008), "El control interno en trabajos de fiscalización" dice que dentro del control interno que se realiza hay cosas que diferencian a un buen gobierno, así como a los comités organizados para las auditorías; entre otras, todo ello son puntos importantes para hoy en día y que se ve todos los días en la prensa, el Control interno es algo que viene desde hace mucho tiempo atrás, que ha venido siendo conceptualizado por varias guías ya que entidades y administraciones tienen mucho tiempo haciendo diseños para sus diferentes procesos de funcionamiento teniendo una inspección de todas las operaciones. Pág. (48)

Para Yacolca et al. (Yacolca, 2008), la fiscalización, como potestad y procedimiento; como potestad es que la administración cuenta con el derecho de poder determinar si un contribuyente está que cumple con su obligación. Mientras que como un procedimiento se refiere a la unión de actos rigurosos, que van a comprobar que el responsable está cumpliendo porque establecido dentro de la ley.

Un trabajo de fiscalización de interés por el control interno de las entidades para verificar si están cumpliendo con los requerimientos que les están pidiendo para poder llevar un buen control de las actividades que esta realice sin perjudicar a colaboradores y clientes, entonces para ello existe una serie de procedimientos que ha desde tiempo atrás se han venido mejorando para que se pueda tener un control más eficiente para el cual se realizan normas y reglamentos a las cuales las empresas turísticas deben registrarse (Mendoza, Delgado, García, & Barreiro, 2018). El turismo es la actividad económica que cada día está teniendo mucho apogeo ya

que gracias a esta hay muchos beneficios como el incremento de ofertas laborales; haciendo que la economía de un país vaya mejorando por el desarrollo de esta; sin embargo, el turismo no solo trae consigo ello sí que en ella se dan un intercambio de culturas, conocimientos, etc.

Así como lo manifiestan Moros et al. (1983), acerca del Turismo hay muchas definiciones en las cuales unas no dicen que se realiza por fines de ocio, visitar a familiares o amigos, ir por negocios, culturas, costumbres y en gran parte en eso se basa el turismo; sin embargo, el turismo va mucho más allá que eso ya que es una actividad que quien la realiza lo hace en busca de relacionarse y sin fin lucrativo.

Turismo es una unión de relaciones y fenómenos que se hacen a propósito de desplazarse de un lugar a otro de las personas buscando actividades de ocio (Jaén & Martínez, 2018). Son las acciones del conjunto de empresas que se dedican profesional y comercialmente en exclusiva al ejercicio de mediación y/u organización de servicios turísticos (Rincón & Cortéz, 2018).

Siguiendo con las definiciones se continua con agencias de viajes; una agencia de viajes se dedica a la intermediación con otros servicios, paquetes turísticos en la cual las personas la adquieren por diversos motivos entre ellos es el ocio ese placer por conocer otras realidades, culturas (CEUPE , 2019). Entonces se puede decir que una agencia de viajes es quien hace esa tarea de conectar a las personas o turistas con ese que buscan para llevarse una experiencia extraordinaria.

Según la OMT Las AVT son entidades que ejercen como un mediador con el turista y el prestador de los servicios (hotel, restaurante, empresas de transportes... etc.); en sus diversas modalidades (Travelling, 2018).

Muy aparte de todo eso, una agencia de viajes de encarga de realizar los pasajes, boletos, paquetes turísticos para los distintos gustos y preferencias de sus clientes, son quienes tiene que realizar estrategias para ser más llamativo por su cliente e ir mejorando en los protocolos de seguridad, higiene y limpieza por las nuevas situaciones que ha ido ocurriendo entonces las agencias tendrán que ir incorporando nuevas tareas, acciones y tácticas para llevar seguro a sus clientes a

su destino; esto se realiza de acuerdo a la clasificación que tiene cada agencia de viajes porque cada una cumple diferentes requisitos para poder trabajar y cumplir con los protocolos y normas que se les exige (Brarda, 2018).

Según Oriol et al. (2010), autores del libro Gestión Pública del Turismo, sustentan que se debe fomentar a la actividad turística, como puede ser con la implementación de medidas que ayuden para que esta se desarrolle de la mejor manera teniendo en cuenta las indicaciones que estén en la norma; de igual modelo se debe tener a profesionales que cuenten con las capacidades adecuadas para desempeñar en los puestos de trabajo del sector turismo una buena y excelente labor (p. 26).

En las agencias de viajes no es la excepción a estas se las realiza fiscalizaciones por parte de la Sub Gerencia Regional de Turismo de la Libertad en la cual especifica con los requisitos que debe cumplir para poder realizar sus actividades de manera adecuada como está especificado en el Decreto Supremo N° 005-2020- MINCETUR (2020) Artículo 15.- Comercialización y promoción de servicios turísticos .

15.2 Está prohibida la venta ambulatoria de los servicios que son netamente de las AVT.

Artículo 21.- Cumplir con los mandatos sobre mediación e intervención de otros servicios turísticos. Todo que ofrezca servicios turísticos que trate en hacer funciones de agencia de viajes y turismo tiene que cumplir con presentar la solicitud y la Declaración Jurada señaladas en el artículo 9 del presente reglamento.

Para poder desarrollar la actividad turística de manera adecuada una agencia de viajes tiene que efectuar ciertos requisitos entre ellas está que debe presentar una solicitud declarada para poder obtener la constancia; de acuerdo a su clasificación, para ello el propietario o representante legal deberá de presentar las copias de su inscripción en la Sunat (2022) y otros documentos que se les hace entrega en la oficina de la Sub Gerencia.

Cuando ya tienen su constancia estas deben acoplarse a las normas para poder llevar un buen desarrollo de tu trabajo y no tener problemas cuando se realicen las fiscalizaciones ya que estas no son avisadas, los funcionarios van y

verifican cualquier día como lo dice en el Decreto Supremo N° 005-2020-MINCETUR (2020) Segunda.- Acciones de fiscalización El órgano competente se encuentra facultado a realizar acciones de fiscalización con o sin previa notificación a la agencia de viajes y turismo, con el objeto de ratificar que se cumplan las disposiciones que se establecen en el presente reglamento. Dichas acciones se realizan conforme a los estatutos pautados en el TUO de la Ley N.º 27444.

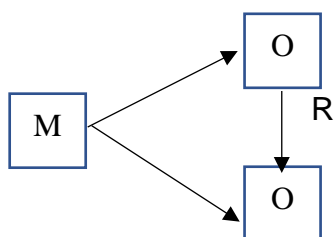
Entonces esto se realiza con el fin de poder identificar cuáles son las agencias de viajes que cumplen o no las normas y las especificaciones que se les pide para poder desarrollar la actividad de la mejor manera, que va mucho más allá de tener una imagen como empresa sino como país entonces con estas acciones se buscan mejorar ello y poder ir implementando más actividades de fiscalizaciones para poder llegar a ser uno de los países con el desarrollo de turismo adecuado ya que no solo basta con tener los documentos al día, la valoración de los diferentes destinos turísticos con los que contamos y con esta también se busca la preservación de estos ya que son parte de nuestra cultura, identidad, entonces la realización de las fiscalizaciones también se busca esa valoración que debemos de tener con estos recursos ya que gracias a ello es que se realiza la actividad del turismo en nuestro país (Bioproject , 2020).

III. METODOLOGÍA

La investigación se caracteriza por presentar un enfoque paradigmático cuantitativo de nivel descriptivo. Cuantitativo, en virtud de que a través de las variables en estudio se busca se recolectarán datos a analizar para dar solución a una problemática, intercambiando opiniones de los participantes con la información documental recolectada, dando respuesta a los objetivos de la investigación, ya que según Tamayo (1999) “la indagación de información no tiene procedimientos estándares para cumplir con las diversas tareas que implica el proceso”; sin embargo, continúa el autor “los especialistas dan recomendaciones para constatar la información con los marcos conceptuales para entender la información como explicación o búsqueda de lo que significa” (pág. 76). Con nivel descriptivo definido por Sabino (1992) “Las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con la de otras fuentes” (pág. 35).

3.1 Tipo y diseño de investigación

En este particular no se manipularán las variables sobre deliberadamente, lo que refiere a un tipo de diseño no experimental; dado que se describe la relación entre ellas, representando la realidad a través de hechos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).



M = Administradores de las agencias de viajes

O₁: Observación del Proceso de Fiscalización

O₂: Observación de la gestión Administrativa

R : Relación entre las variables

3.2 Operacionalización de variables

La investigación comprende dos variables:

3.2.1 Variable 1: Proceso de fiscalización.

Definición conceptual: “Acuerdo al que llegan dos o más partes para comprobar simultáneamente, cada una en su territorio, los asuntos tributarios de un contribuyente, sobre los que tengan un interés común, con la intención de intercambiar información importante obtenida de ese modo” (Orozco, 2014, pág. 13).

Definición operacional: El proceso de fiscalización realizado por el personal de la municipalidad se realiza con el fin de que las agencias cumplan con el reglamento y ahora con las nuevas medidas contra la Covid 19; la cual se hará a través de una encuesta a los administradores de las agencias de viajes la cual será por la escala de Likert.

Autor del instrumento: Tafur (2018).

Tabla 1
Dimensiones Variable 1

Dimensiones	Indicadores
Permisos	Licencia de funcionamiento Documentación formal
Cumplimiento de obligaciones	Registro de la agencia Cumplimiento de protocolo Cumplimiento de norma
Supervisión	Fiscalizaciones realizadas Manejo de observaciones Actualización de registro

Escala de Medición: Ordinal

3.2.2 Variable 2: Gestión administrativa.

Definición conceptual: Son las acciones del conjunto de entidades que se ocupan tanto de manera profesional como al comercio exclusivamente al oficio de mediación y/u organización de los servicios turísticos (Rincón & Cortéz, 2018).

Definición operacional: Una agencia de viajes es una empresa turista que planifica, organiza y controla que todas sus actividades satisfagan a sus clientes que vienen hacer los turistas, para poder identificar estos puntos se realizara una encuesta a los administradores la cual será basada en la escala de Likert.

Autor del instrumento: Sedano (2018).

Tabla 2
Dimensiones Variable 2

Dimensiones	Indicadores
Planeación	Establece metas y objetivos
	Diseña la misión de la institución
	Planea tareas
	Integra al personal y a los recursos
Organización	Define tareas y roles
	Organiza las tareas por prioridad
	Define la estructura funcional
	Asigna personal estratégico
Dirección	Liderazgo
	Influye en el grupo de trabajo
	Coordina y comunica
Control	Mide y corrige el desempeño del personal
	Realiza mediciones de logro

Escala de Medición: **Ordinal**

Nota: En el Anexo 2, se presenta la operacionalización de las variables al detalle.

3.3 Población, muestra, y muestreo

Para esta investigación la población considerada está conformada por 22 administradores de las agencias de viajes adscritas al Centro Histórico de la ciudad de Trujillo. Los criterios de selección considerados a saber son:

Inclusión: Administradores que trabajen más de 6 meses, tiempo estimado y acorde para que una empresa esté al día con las todas las normativas y documentos regulatorios que implican las fiscalizaciones, razón por la que se incluyen en el estudio.

Exclusión: Administradores que no deseen colaborar con la investigación y aquellos que trabajen menos de 6 meses. Estas agencias, suelen estar en procedimientos documentales que requieran para el cumplimiento de la documentación adecuada, permitiendo aplicar la fiscalización posteriormente, es por ello que se excluyen del estudio.

En este estudio la población y la muestra son la misma, respondiendo a un total de 22 administradores de las agencias de viajes que se encuentran adscritas al centro histórico de Trujillo. En este sentido, el muestro para la investigación es no probabilístico ya que la muestra es relativamente pequeña.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica Como técnica se aplicó el análisis documental o revisión documental, como procedimiento de verificación del cumplimiento de los protocolos asociados a las fiscalizaciones y gestiones administrativas la cual se hará a través de una encuesta.

Instrumentos

Como una herramienta clásica, para recolectar la información necesaria, se aplicó el uso de la encuesta, en la que se manejaron los datos derivados de la revisión de documentos de las agencias de viaje, a través de un cuestionario en donde están especificadas las preguntas de acuerdo a la dimensión teniendo como

alternativas con su respectivo puntaje las cuales son; Nunca (1), Casi nunca (2), Ciertas veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5). La cual se encuentra basada en la escala de Likert (Palella & Martins, 2010).

Validez

Estarán validados por el criterio de 3 expertos quienes están encargados de medir en contenido, y en la construcción de los ítems, y lograr la confiabilidad para el uso de los mismos.

Confiabilidad

A través del Alfa de Cronbach se determinó que ambos instrumentos cuentan con alto nivel de confiabilidad. El primero de ellos presentó un índice de ,840 mientras que el segundo instrumento obtuvo un índice de ,748 (Anexo 3).

3.5 Procedimiento

Se realizó la encuesta a los administradores de las agencias de viajes al para poder determinar el efecto del proceso de fiscalización adoptadas por las agencias. Del mismo modo se hizo la revisión a los documentos asociados a la gestión administrativas de las agencias, considerando los requerimientos mínimos para su funcionamiento, a fines de dar conformidad a los estatutos.

3.6 Método de análisis de datos

Una vez aplicada la encuesta, se procedió a realizar los cálculos porcentuales según las respuestas dadas por la población determinada, para posteriormente realizar su análisis e interpretación, basados en la información correspondiente a las variables en cuestión como lo son el proceso de fiscalización y la gestión administrativa de las agencias de viajes del centro histórico de Trujillo.

3.7 Aspectos éticos

Desde los inicios de la presente producción como informe final, se consideramos los aspectos éticos, que validarían la información veraz y confiable; a manera de resguardar las fuentes que dieron el sustento y apoyo durante la trayectoria de elaboración e investigación, tomando como principios la responsabilidad y respeto tanto de los participantes como de todo el procedimiento llevado a cabo, cumpliendo con el código de ética estipulados en el ámbito académico y profesional (UCV, 2017).

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

4.1.1 Niveles del proceso de fiscalización en las agencias de viajes

Tabla 3

Distribución de frecuencias del proceso de fiscalización

Nivel	f	%
Deficiente	0	0,0
Aceptable	7	31,8
Eficiente	15	68,2
Total	22	100,0

Nota: Resultados de encuestas aplicadas

Se puede observar en la Tabla 3, que el proceso de fiscalización que ejecuta la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo en las agencias de viajes del Centro Histórico es percibido como eficiente de acuerdo al 68,2% de los encuestados, seguido del 31,8% que lo percibe como aceptable.

4.1.2 Niveles del proceso de fiscalización en las agencias de viajes, por dimensiones

Tabla 4

Distribución de frecuencias de permisos

Nivel	D1. Permisos		D2. Cumplimiento de obligaciones		D3. Supervisión	
	f	%	f	%	f	%
Deficiente	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Aceptable	4	18,2	1	4,5	3	13,6
Eficiente	18	81,8	21	95,5	19	86,4
Total	22	100,0	22	100,0	22	100,0

Nota. Datos extraídos de SPSS versión 27, una vez que se procesaron.

En este mismo orden, representados en la Tabla 4, se revela las siguientes dimensiones: permisos presenta un nivel eficiente de acuerdo al 81,8% de los encuestados, seguido del 18,2% que lo considera aceptable. Ello en función a las licencias y documentación necesaria para su funcionamiento.

En relación a la dimensión cumplimiento de obligaciones, presenta un nivel eficiente de acuerdo al 95,5% de los encuestados, seguido del 4,5% que lo considera aceptable. Ello en función del cumplimiento de los protocolos sugeridos por la entidad, así como las normas exigidas para brindar un servicio óptimo al turista.

Por su lado, la dimensión supervisión presenta un nivel eficiente de acuerdo al 86,4% de los encuestados, seguido del 13,6% que lo considera aceptable. Ello en función a las fiscalizaciones realizadas por la entidad y el control de su documentación de acuerdo a lo exigido.

4.1.3 Niveles de la gestión administrativa de las agencias de viaje

Tabla 5
Distribución de frecuencias de la gestión administrativa

Nivel	f	%
Mala	0	0,0
Regular	2	9,1
Buena	20	90,9
Total	22	100,0

Nota. Datos extraídos de SPSS versión 27, una vez que se procesaron.

En la misma línea, se observa en la Tabla 5, que la gestión administrativa de las agencias de turismo del centro histórico de Trujillo es buena de acuerdo al 90,9% de los encuestados, seguido del 9,1% que lo considera como regular.

4.1.4 Niveles de la gestión administrativa de las agencias de viaje, por dimensiones

Tabla 6
Distribución de frecuencias de planeación

Nivel	D1. Planeación		D2. Organización		D3. Dirección		D3. Control	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Regular	5	22,7	8	36,4	0	0,0	1	4,5
Buena	17	77,3	14	63,6	22	100,0	21	95,5
Total	22	100,0	22	100,0	22	100,0	22	100,0

Nota. Datos extraídos de SPSS versión 27, una vez que se procesaron.

Se puede apreciar, en la Tabla 6, contentiva de: nivel de planificación de las agencias de turismo del centro histórico de Trujillo es bueno de acuerdo al 77,3% de los encuestados, seguido del 22,7% que lo considera regular. Ello en función al establecimiento de metas, objetivos y tareas planificadas.

Del mismo modo, se representa el nivel de organización de las agencias de turismo del centro histórico de Trujillo es bueno de acuerdo al 63,6% de los encuestados, seguido del 36,4% que lo considera regular. Ello en función a la organización de las tareas, estructura funcional, y asignación del personal.

Asimismo, se observa que el nivel de dirección de las agencias de turismo del centro histórico de Trujillo es bueno de acuerdo al 100,0% de los encuestados. Ello en función al manejo de sus establecimientos, el liderazgo de sus gerentes y la coordinación de acciones.

Por otro lado, se observa que el nivel de control de las agencias de turismo del centro histórico de Trujillo es bueno de acuerdo al 95,5% de los encuestados, seguido del 4,5% que lo considera regular. Ello en función a que se miden el cumplimiento de metas de forma periódica, y la ejecución de acciones correctivas cuando los resultados no son satisfactorios.

4.2. Análisis inferencial

Regla de decisión

Si, Sig. bilateral < 0,05, entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

Si, Sig. bilateral > 0,05, entonces se rechaza la H_a y se acepta la H_0 .

Asimismo, para determinar la relación prueba idónea que permita evaluar dicho efecto o influencia, se determinó previamente la distribución de sus datos [Anexo 4]. Por lo tanto, se empleó la prueba Chi cuadrado de Pearson para tal efecto.

4.2.1. Prueba de hipótesis general

H_i: El proceso de fiscalización de la Municipalidad Provincial de Trujillo tiene un efecto positivo en la gestión administrativa de las agencias de viajes del Centro Histórico de Trujillo, 2021.

H₀: El proceso de fiscalización de la Municipalidad Provincial de Trujillo no tiene un efecto positivo en la gestión administrativa de las agencias de viajes del Centro Histórico de Trujillo, 2021.

Tabla 7

Efecto del proceso de fiscalización en la gestión administrativa

	Valor	df	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	17,967	1	,000
Corrección de continuidad ^b	14,160	1	,000
Razón de verosimilitud	21,493	1	,000
Asociación lineal por lineal	17,150	1	,000
<u>N de casos válidos</u>	<u>22</u>		

Nota. (a) 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,59.

De acuerdo con la Tabla 7, se refleja una significancia de $0,000 < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis de investigación, cuya indicación apunta a que el proceso de fiscalización de la Municipalidad Provincial de Trujillo tiene un efecto positivo en la gestión administrativa de las agencias de viajes del Centro Histórico de Trujillo, 2021.

4.2.1.1 Prueba de hipótesis específica 1

H₁: El proceso de fiscalización tiene un efecto positivo en la planificación de las agencias de viajes del Centro Histórico de Trujillo, 2021.

H₀: El proceso de fiscalización no tiene un efecto positivo en la planificación de las agencias de viajes del Centro Histórico de Trujillo, 2021.

Tabla 8
Efecto del proceso de fiscalización en la planificación

	Valor	df	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	3,154 ^a	1	,076
Corrección de continuidad ^b	1,443	1	,230
Razón de verosimilitud	3,072	1	,080
Asociación lineal por lineal	3,010	1	,083
N de casos válidos	22		

Nota. (a) 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,59.

En la Tabla 8, se refleja una significancia de $0,076 > 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, la misma que señala que el proceso de fiscalización de la Municipalidad Provincial de Trujillo no tiene un efecto positivo en la planificación de las agencias de viajes del Centro Histórico de Trujillo, 2021.

4.2.1.2 Prueba de hipótesis específica 2

H₂: El proceso de fiscalización tiene un efecto positivo en la organización de agencias de viajes del Centro Histórico de Trujillo, 2021.

H₀: El proceso de fiscalización no tiene un efecto positivo en la organización de las agencias de viajes del Centro Histórico de Trujillo, 2021.

Tabla 9

Efecto del proceso de fiscalización en la organización

	Valor	df	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	7,865 ^a	1	,005
Corrección de continuidad ^b	5,322	1	,021
Razón de verosimilitud	7,992	1	,005
Asociación lineal por lineal	7,508	1	,006
<u>N de casos válidos</u>	<u>22</u>		

Nota. (a) 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,59.

La Tabla 9, presenta una significancia de $0,005 < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna, en la que se indica que el proceso de fiscalización de la Municipalidad Provincial de Trujillo tiene un efecto positivo en la organización de las agencias de viajes del Centro Histórico de Trujillo, 2021.

4.2.1.3 Prueba de hipótesis específica 3

H₃: El proceso de fiscalización tiene un efecto positivo en la dirección de agencias de viajes del Centro Histórico de Trujillo, 2021.

H₀: El proceso de fiscalización no tiene un efecto positivo en el control de las agencias de viajes del Centro Histórico de Trujillo, 2021.

Tabla 10*Efecto del proceso de fiscalización en la dirección*

	Valor	df	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	6,079 ^a	1	,014
Corrección de continuidad ^b	3,312	1	,069
Razón de verosimilitud	6,941	1	,008
Asociación lineal por lineal	5,803	1	,016
<u>N de casos válidos</u>	<u>22</u>		

Nota. (a) 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,55.

En la Tabla 10, se refleja una significancia de $0,014 < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna, la misma que señala que el proceso de fiscalización de la Municipalidad Provincial de Trujillo tiene un efecto positivo en la dirección de las agencias de viajes del Centro Histórico de Trujillo, 2021.

4.2.1.4. Prueba de hipótesis específica 4

H₄: El proceso de fiscalización tiene un efecto positivo en el control de agencias de viajes del Centro Histórico de Trujillo, 2021.

H₀: El proceso de fiscalización no tiene un efecto positivo en el control de las agencias de viajes del Centro Histórico de Trujillo, 2021.

Tabla 11*Efecto del proceso de fiscalización en el control*

	Valor	df	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	8,556 ^a	1	,003
Corrección de continuidad ^b	5,525	1	,019
Razón de verosimilitud	9,772	1	,002
Asociación lineal por lineal	8,167	1	,004
<u>N de casos válidos</u>	<u>22</u>		

Nota. (a) 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,32.

En la Tabla 11, se refleja una significancia de $0,003 < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna, la misma que señala que el proceso de fiscalización de la Municipalidad Provincial de Trujillo tiene un efecto positivo en el control de las agencias de viajes del Centro Histórico de Trujillo, 2021.

V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general del estudio, se evidenció que el proceso de fiscalización de la Municipalidad Provincial de Trujillo tiene un efecto positivo del 63,6% en la gestión administrativa de las agencias de viajes del Centro Histórico de Trujillo, 2021, con un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05. Estos resultados permitieron rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Estos resultados tienen relevancia con los obtenidos por Vera (2018), quien en su producción también obtuvo un alto nivel de significancia bilateral entre dichas variables ($\text{sig}=0,000$) considerando la prueba estadística T de Student, permitiendo corroborar que una fiscalización por parte de la entidad tendrá un efecto positivo del 50% sobre la gestión empresarial de la organización siempre y cuando se hayan implementado las acciones de mejora recomendada y se respeten los controles y medidas realizadas. Además, comparándolos con los aportes conceptuales de Orgaz y Moral (2016), consideran que la actividad turística es uno de las importantes raíces de la economía a nivel internacional, que con el pasar del tiempo ha venido teniendo mayor fuerza en las zonas que se encuentran en desarrollo, ya que son zonas ricas tanto en recursos culturales como naturales, por lo que es necesario fiscalizar sus acciones para permitir mantener una adecuada gestión de sus agencias turísticas.

En el mismo orden, considerando el primer objetivo específico del estudio, en cuanto a los resultados descriptivos, se identificó que el proceso de fiscalización que ejecuta la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo en las agencias de viajes del Centro Histórico es percibido como eficiente de acuerdo al 68,2% de los encuestados. En ese sentido, Merino (2017), en una investigación similar en la ciudad de Chiclayo, concluye que la percepción sobre la eficiencia de la fiscalización de esta entidad fue del 81,7%, optimizando los tiempos empleados para resolver los procedimientos administrativos, siendo importante tener una buena percepción en cuando a la ejecución de la fiscalización, dado que existe una relación entre la cantidad de expedientes fiscalizados y todo lo que se usó para el rendimiento puede ser conceptualizada una conexión en los resultados y el tiempo usado para lograrlos: por lo que a menor tiempo conlleve a lograr el resultado deseado, el sistema se presenta más productivo. Al ser corroborados con los

aportes teóricos, se demuestra que para que las agencias deben tener a sus colaboradores bien capacitados para brindar un buen servicio al turista, poder desempeñarse de la mejor; de esta manera la empresa tendrá una imagen respetable ante los turistas ya que brindará valor a su servicio; siendo elijada por ello.

En relación a las implicaciones del segundo objetivo específico, se evidenció que la gestión administrativa de las agencias de turismo del centro histórico de Trujillo es buena de acuerdo al 90,9% de los encuestados. Ello es similar a lo propuesto por Gonzáles (2016), quien identificó que el 93% de los establecimientos de hoteles y hospedaje presentan una buena gestión de sus funciones, el 78% de restaurantes y mayormente el 98% corresponde a agencias de viaje. Además, señala que se deben tener en cuenta la gestión administrativa que realizan las agencias de viajes, implementando un plan de inversión, es decir; un programa en la cual se capacitará al talento humano lo que va permitirá cumplir con los objetivos, para el cual no se necesita gastar en los cursos en su totalidad ya que se va manejar algunas políticas de apoyo económico sujetos a un rendimiento académico y a mejorar en el trabajo, así como, integrar planes del direccionamiento estratégico de todas las agencias de viaje.

Con referencia a los resultados inferenciales, considerando el tercer objetivo específico, se evidenció que el proceso de fiscalización de la Municipalidad Provincial de Trujillo no tiene un efecto positivo en la planificación de las agencias de viajes del Centro Histórico de Trujillo, 2021. Estos resultados permitieron rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula; lo que significa que la planificación se encuentra explicada por el buen proceso de fiscalización que se vienen ejecutando por parte Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Al respecto, Zamora (2019), señala que esto no es algo que se encuentre lejos, ya que se junta con lo que hoy en día se está haciendo con el turismo y que obliga contar con una vinculación sobre el territorio con su población. Siendo necesaria una planificación previa para que en una primera etapa se potencialice el sector turístico, se destine mayor inversión y se recalifiquen nuevos destinos turísticos. Desde la visualización de la excelencia de los servicios brindados, la etapa actual sería de consagración y expansión en conjunto de la

calidad en los servicios y la actividad turística, por lo que es importante una planificación bien hecha.

De acuerdo al cuarto objetivo específico, se obtuvo que el proceso de fiscalización de la Municipalidad Provincial de Trujillo tiene un efecto positivo del 59,1% en la organización de las agencias de viajes del Centro Histórico de Trujillo, 2021. Estos resultados permitieron rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; lo que significa que la buena organización de las agencias de viaje es atribuible a al eficiente proceso de fiscalización que se vienen ejecutando por parte Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Al respecto, no se encontraron resultados similares, sin embargo, De La Cruz (2017), hace hincapié en que los ejecutivos responsables del ente público, deben mantener capacitado al personal acerca de las novedades de los procesos administrativos. Además, las entidades a cargo del personal del sector público en este caso deben de capacitar a sus colaboradores para que estos hagan su trabajo de la mejor manera y con calidad que cumplan con los requisitos como por ejemplo de un fiscalizador para que se sepa que puntos con exactitud se tienen que evaluar en las agencias de viajes y de qué manera se pueden dar solución a las falencias que haya dentro de la empresa, enmarcado dentro de un proceso de organización, para tener bien definidas las metas estratégicas.

Para efectos del quinto objetivo específico, se encontró que el proceso de fiscalización de la Municipalidad Provincial de Trujillo tiene un efecto positivo del 63,6% en la dirección de las agencias de viajes del Centro Histórico de Trujillo, 2021. Estos resultados permitieron rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; lo que significa que la dirección se encuentra explicada por el buen proceso de fiscalización que se vienen ejecutando por parte Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo. En relación a ello, se obtuvieron resultado similar con Ramírez (2019) quien en su investigación concluyó que el proceso de la fiscalización incide en un 89,0% en la gestión por parte de las empresas constructoras en la región Ancash, contrastado a través de la prueba Chi cuadrado de Pearson, obteniendo una significancia de 0,000, permitiendo explicar que la aplicación de ciertos criterios de fiscalización incide a sus diferentes procesos de

gestión como la dirección de dichos establecimientos a través de sus representantes.

Además, en relación al aporte conceptual de Romero (2017), considera una propuesta de fiscalización para las agencias turísticas sin dejar de lado que los turistas se encuentran en la búsqueda de la buena atención de los diferentes servicios, lo que hace que se desarrollen los proyectos en donde los profesionales involucrados deben tener las capacidades ya que están directamente relacionados con esta actividad, directamente atribuibles al liderazgo de sus gestores e instituciones gubernamentales, necesarias para que las empresas turísticas, incluidas las agencias de viajes, brinden un servicio calificado, confiable y sobre todo seguro, que es lo hoy día busca el turista.

De manera concluyente, mencionando el sexto objetivo específico, se encontró que el proceso de fiscalización de la Municipalidad Provincial de Trujillo tiene un efecto positivo del 63,6% en el control de las agencias de viajes del Centro Histórico de Trujillo, 2021. Estos resultados permitieron rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; lo que significa que el control que ejecutan las agencias de viaje del centro histórico se encuentra explicado por el buen proceso de fiscalización que se vienen ejecutando por parte Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo. En relación a ello, Sánchez (2018), señala que las autoridades responsables de una entidad pública, deben mantener capacitado talento humano entorno a todos los cambios involucrados en los procedimientos administrativos y a la vez emplear un control preventivo, concurrente y posterior a las agencias de viaje. Por tanto, las entidades a cargo del personal del sector público en este caso deben de capacitar a sus colaboradores para que estos hagan su trabajo de la mejor manera y con calidad que cumplan con los requisitos como por ejemplo de un fiscalizador para que se sepa que puntos con exactitud se tienen que evaluar en las agencias de viajes y de qué manera se pueden dar solución a las falencias que haya dentro de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

Se concluye a nivel general que el proceso de fiscalización de la Municipalidad Provincial de Trujillo tiene un efecto positivo ($\text{sig}=0,000$) del 63,6% en la gestión administrativa de las agencias de viajes del Centro Histórico de Trujillo, 2021, por lo que la buena gestión administrativa de las agencias de viaje se debe en 63,6% a las labores eficientes de fiscalización que ejecuta la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo en las agencias de viajes del Centro Histórico.

El proceso de fiscalización que ejecuta la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo en las agencias de viajes del Centro Histórico es percibido como eficiente de acuerdo al 68,2% de los encuestados.

La gestión administrativa de las agencias de turismo del centro histórico de Trujillo es buena de acuerdo al 90,9% de los encuestados.

El proceso de fiscalización no tiene un efecto positivo ($\text{sig}=0,076$) en la etapa de planeación de la gestión administrativa de las agencias de viajes del Centro Histórico de Trujillo, 2021.

El proceso de fiscalización tiene un efecto positivo ($\text{sig}=0,005$) del 59,1% en la etapa de organización de la gestión administrativa de las agencias de viajes del Centro Histórico de Trujillo, 2021.

El proceso de fiscalización tiene un efecto positivo ($\text{sig}=0,014$) del 63,6% en la etapa de dirección de la gestión administrativa de las agencias de viajes del Centro Histórico de Trujillo, 2021.

El proceso de fiscalización tiene un efecto positivo ($\text{sig}=0,003$) del 63,6% en la etapa de control de la gestión administrativa de las agencias de viajes del Centro Histórico de Trujillo, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere al área de fiscalización de la Municipalidad Provincial de Trujillo destinar mayores recursos a las labores de fiscalización a las agencias de viaje del Centro Histórico e incluir la fiscalización a otros establecimientos relacionados con el turismo como establecimientos de hospedaje y restaurantes para que también ejecuten una buena gestión administrativa y cuenten con los certificados vigentes de clasificación y categorización, licencias municipales, certificados de Defensa Civil, entre otros.

Se recomienda a los fiscalizadores de la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo en las agencias de viajes del Centro Histórico continuar con los procesos de fiscalización de manera periódica, de manera tal que se cumplan las disposiciones municipales para brindar un mejor servicio al turista y permanezca ese alto índice de percepción de sus labores.

Se sugiere a los administradores de las agencias de turismo del centro histórico de Trujillo diseñar e implementar un plan estratégico que le permita continuar realizando una buena gestión administrativa de sus empresas a mediano y largo plazo, en la que se refuerce la etapa de organización, dado que en el análisis descriptivo se logró determinar deficiencias en la asignación de funciones a los colaboradores considerando su estructura organización, siendo aún realizada de manera empírica.

Se recomienda a otros investigadores, continuar desarrollando estudios de alcance explicativo, de manera tal que permita identificar si las acciones de fiscalización y control por parte de las entidades públicas están trayendo consigo buenos resultados en la gestión administrativa de las empresas a su cargo, de manera tal que permita tomar acciones preventivas, concurrentes y correctivas en función a los estándares exigidos a los diversos agentes económicos.

REFERENCIAS

- Alcántara, C. (2017). *El turismo como factor de desarrollo: el caso de Sergipe – Brasil*. Barcelona: Universitat de Barcelona. Obtenido de https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/462801/CAdJS_TESIS.pdf
- Apaza, J. (2018). *Influencia de la auditoría preventiva en la Fiscalización tributaria de las empresas Constructoras de la Ciudad de Juliaca año 2017*. Juliaca: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Obtenido de https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_1614683cf1642690872cf42c28a931dc
- Aranda, N. (2017). *Empresa de transportes línea S.A. y su contribución al desarrollo turístico de la zona norte del país”, de la Universidad Nacional de Trujillo, Perú*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13711>
- Bioproject . (2020). *Fiscalización y procedimientos sancionadores en Turismo*. Obtenido de <https://bioprojectperu.com/fiscalizacion-turismo/>
- Brarda, A. (23 de 12 de 2018). *¿Cuál es la función de las agencias de viajes?* Obtenido de Espacio Profesional: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.mincit.gov.co%2Fgetattachment%2Ff7c53ff0-36c2-435b-884c-bb5e847f8866%2FPrestadores-de-servicios-turisticos-%25E2%2580%2593-Definiciones.aspx&clen=121034&chunk=true>
- CEPAL. (20 de 07 de 2020). *El turismo será uno de los sectores económicos más afectados en América Latina y el Caribe a causa del COVID-19*. Obtenido de Comercio internacional e integración: <https://www.cepal.org/es/noticias/turismo-sera-sectores-economicos-mas-afectados-america-latina-caribe-causa-covid-19>
- CEUPE . (14 de 02 de 2019). *¿Qué es una agencia de viajes?* Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/que-es-una-agencia-de-viaje.html>

- ComexPerú. (16 de 04 de 2019). *Por Sociedad de Comercio Exterior del Perú – ComexPerú*. Obtenido de Turismo en Perú: <https://www.confiep.org.pe/noticias/economia/turismo-en-peru/#:~:text=El%20turismo%20es%20un%20sector,y%20apego%20por%20lo%20nuestro.>
- Compañía de Turismo Puerto Rico. (2022). *Servicios y Fiscalización Turística*. Obtenido de <https://www.prtourism.com/dnn/Servicios-y-Fiscalizacion-Turistica>
- Daries, J., Jaime, V., & Bucaram, S. (2021). *Evolución del turismo en Perú 2010-2020, la influencia del COVID-19 y recomendaciones pos-COVID-19: nota sectorial de turismo*. Perú: BID. Obtenido de <https://publications.iadb.org/es/evolucion-del-turismo-en-peru-2010-2020-la-influencia-del-covid-19-y-recomendaciones-pos-covid-19>
- De La Cruz, J. (2017). *Estandarización de los procesos administrativos y la eficiencia en el control de obras públicas de una entidad pública, Lima, 2016*. Universidad. Lima: Universidad César Vallejo.
- De Tomas, J. (2018). *Evaluación del proceso de fiscalización como estrategia para mejorar la seguridad en las estaciones de servicio*. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2072>
- Fernández, M., Barceló, A., & Fanjul, M. (2017). *De la definición de turismo a los diferentes tipos de desplazamiento*. Obtenido de ESERP: <chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fes.eserp.com%2Fwp-content%2Fuploads%2F2018%2F01%2FGui%25CC%2581a-de-Turismo.pdf&clen=14477246&chunk=true>
- GERCETUR. (2021). *Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía - Región Cusco*. Obtenido de <https://www.gob.pe/regioncusco-gercetur>
- Gómez, J. (2018). *La fiscalización tributaria y la gestión empresarial en la empresa INTERAMERICAN SERVICES CO SAC, año 2017*. Callao / Perú:

Universidad Nacional del Callao. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Frepositorio.unac.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.12952%2F5196%2FGOMEZ%2520SILVA%2520ACOSTA%2520FCC%25202018.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&clen=2002353

González, K. (2016). *Implementación de un modelo de direccionamiento estratégico para mejorar la competitividad de las agencias de viaje del sector turismo en la ciudad de Trujillo, 2013 – 2018*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1813>

Gutiérrez, B. (2019). *El proceso de fiscalización de la subgerencia de edificaciones de la M.P.T. y la regularización de las construcciones en el año 2017*. Trujillo: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3233544>

Hernández, C., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Madrid: Mc Graw Hill.

Jaén, R., & Martínez, F. (2018). Problemática y origen del marco teórico de referencia para el estudio. *Saberes. Revista de la Facultad de Ciencias Sociales y Lenguas Aplicadas*, 1, 1-25. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1267-1253-1-PB.pdf>

Lanza, E., Pérez, J., & Pérez, C. (2017). Método de Fiscalización para control extensivo. *Universidad y Sociedad. Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 219-224. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202017000300034

Mendoza, W., Delgado, M., García, T., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-EIControllInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251.pdf>

Merino, C. (2017). *Implementación de un sistema de fiscalización de expedientes relacionados a procedimientos administrativos del gobierno regional*

Lambayeque. Lima: Universidad De San Martín de Porres. Obtenido de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3056>

MINCETUR. (14 de 05 de 2020). *Decreto 005-2020*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/normas-legales/575831-005-2020-mincetur>

Mincetur. (22 de 05 de 2020). *Resolución Secretarial*. Obtenido de Nro 063-2020-MINCETUR/SG: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Ftransparencia.mincetur.gob.pe%2Fdocumentos%2Fnewweb%2Fportals%2F0%2Ftranspa>

MINCETUR. (11 de 01 de 2022). *Turismo interno, receptivo y sostenibilidad, prioridades de Perú en 2022*. Obtenido de Balance 2021: https://www.hosteltur.com/lat/149130_turismo-interno-receptivo-y-sostenibilidad-prioridades-de-peru-en-2022.html

Moros, C. (1983). *Archivo de Derecho Público y Ciencias de la Administración*. Caracas: UCV. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fallanbrewercarias.com%2Fwp-content%2Fuploads%2F2007%2F08%2FADPCA-04.pdf&cLen=11010211&chunk=true>

Municipalidad Provincial de Trujillo. (21 de 08 de 2021). *MPT realiza primer recorrido del circuito turístico del bicentenario*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/munitrujillo/noticias/547004-mpt-realiza-primer-recorrido-del-circuito-turistico-del-bicentenario>

Naranjo, A. (2019). *Fiscalización: un proceso de vital importancia en las entidades territoriales*. Cajica Cundinamarca: Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/31943?show=full&locale-attribute=en>

- Nuñez, L., Sanabria, B., & Suárez, C. (2020). Geoturismo: aprovechamiento turístico del potencial geológicos en las veredas de San Benito y San Eugenio en el Municipio de Sibaté. *Turismo y Sociedad*, s/i. Obtenido de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/6523/9445>
- Orgaz, F., & Moral, S. (2016). El turismo como motor potencial para el desarrollo económico de zonas fronterizas en vías de desarrollo. Un estudio de caso. *El periplo sustentable*(31), s/i. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362016000200008
- Oriol, M., Arcarons, R., Capellà, J., González, F., & Pallàs, J. (2010). *Gestión Pública del Turismo*. s/i: UOC. Obtenido de https://books.google.co.ve/books/about/Gesti%C3%B3n_p%C3%ABblica_d_el_turismo.html?id=T_zPCwAAQBAJ&redir_esc=y
- Orozco, C. (2014). *Nueva Fiscalización a las empresas. La tendencia actual de las autoridades fiscales 2018*. México: Tax Editores Unidos. Obtenido de <https://ebooks.tax.com.mx/product/nueva-fiscalizacion-las-empresas-la-tendencia-actual-de-autoridades-fiscales-2018>
- Padua, R., Tacuchce, P., & Quispe, N. (2017). *La fiscalización tributaria como estrategia de control para el cumplimiento de obligaciones tributarias en las empresas hoteleras de la provincia de Huánuco*. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNHE_288bf123bbaed8c34d42f7102d8a50ac
- Parella, S., & Martins, F. (2010). *Metodología de la investigación cuantitativa* (2da ed.). (FEDUPEL, Ed.) Caracas. Obtenido de <https://www.calameo.com/books/000628576f51732890350>
- Portal de Turismo. (24 de 02 de 2020). *Promueven el turismo en campaña "Trujillo, más de lo que imaginas"*. Obtenido de <https://portaldeturismo.pe/noticia/promueven-el-turismo-en-campana-trujillo-mas-de-lo-que-imaginas/>

- Ramírez, M. (2019). *La fiscalización tributaria y su incidencia en la recaudación fiscal por parte de las empresas constructoras en Ancash, 2017-2018*. Lima: Universidad San Martín de Porres. Obtenido de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5982>
- Red de Periodistas por el Desarrollo Sostenible. (07 de 09 de 2018). *La importancia de promocionar el turismo sostenible*. Obtenido de CECODES: <https://www.comunicacionsostenible.co/site/la-importancia-de-promocionar-el-turismo-sostenible/>
- Rincón, H., & Cortéz, S. (2018). *Estudio de factores de éxito de las agencias de viajes en el eje cafetero. Tesis, Universitaria Agustiniana, Bogotá*. Bogotá D.C.: Universitaria Agustiniana. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepositorio.uniagustiniana.edu.co%2Fbitstream%2Fhandle%2F123456789%2F1057%2FCortesFuentes-SaulAndres-2019.pdf%3Fsequence%3D11%26isAllowed%3Dy&cflen=3340107
- Romero, P. (2017). *Propuesta de un modelo de fiscalización en el municipio de Cajica*. Colombia: Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/16342>
- Ruiz, F. (2008). Fiscalización Tributaria. *Boliviana de Derecho*(5), 187-197. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Fpdf%2F4275%2F427539905010.pdf&cflen=73230
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Caracas: Panapo.
- Sedano, M. (2018). *La gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, año 2017*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17643?show=full>
- Sernatur. (09 de 09 de 2019). *Fiscalizan agencias de viajes y operadores de turismo aventura previo a Fiestas Patrias*. Obtenido de

<https://www.sernatur.cl/fiscalizan-agencias-de-viajes-y-operadores-de-turismo-aventura-previo-a-fiestas-patrias/>

SUNAT. (2022). *Portal Sunat*. Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/>

Tafur, J. (2018). *Cumplimiento De Normas De Fiscalización Municipal Y Su Relación Con La Satisfacción De Los Propietarios De Locales De Expendio De Bebidas Alcohólicas En El Distrito De Tarapoto. 2017*". Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/browse?type=author&value=Tafur%20Puerta,%20Jhon>

Tamayo, & Mario. (1999). *El proyecto de investigación*. Santa Fe, Bogota: ICFES.

Travelling. (2018). *¿Qué es una agencia de viajes?* Obtenido de <https://agenciadeviajestravelling.com/turismo/agencias-de-viajes/>

UCV. (23 de 05 de 2017). *Código de ética*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.ucv.edu.pe%2Fdatafiles%2FC%25C3%2593DIGO%2520DE%2520%25C3%2589TICA.pdf&cien=6129660&chunk=true

Uriarte, J. (20 de 01 de 2020). *¿Qué es el turismo?* Obtenido de <https://www.caracteristicas.co/turismo/>

Vera, M. (2018). *El procedimiento de fiscalización es el único procedimiento regular previo para la válida emisión de la resolución de determinación*. Lima: PUCP. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9882>

Yacolca, D. (2008). *Tratado de procedimientos y procesos tributarios*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.ciat.org%2FBiblioteca%2FAreasTematicas%2FDerechoTributario%2FDTProcesal%2FProcedimientoAdministrativo%2F2007_Reclamacion%25CC%2581n_Apelacion%25CC%2581n_yacolca.pdf&cle

Zamora, M. (2019). *Calidad en el sector turístico: marco normativo y planificación*, Universidad de Málaga, España. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio*

Cultural, 17(2), 299-312. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Fwww.pasosonline.org%2FPublicados%2F17219%2FPS219_04.pdf&cflen=170622&chunk=true

ANEXOS

Anexo 1 Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO 1: PROCESO DE FISCALIZACIÓN

Objetivo: Esta encuesta tiene fines netamente académicos, por lo que aseguramos total discreción y confidencialidad. Está estructurada para dar conocer el cumplimiento de obligaciones relacionadas a las fiscalizaciones emanadas de los diferentes organismos competentes encargados del control y supervisión de las agencias de viajes adscritas al Centro Histórico.

Escala de valoración

Nunca	Casi nunca	Ciertas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Permisos						
1	¿Se cuenta con licencia de funcionamiento vigente?					
2	¿Se lleva un control estricto de la documentación que avala el funcionamiento de la Agencia de Viaje?					
3	¿La agencia de viaje está debidamente registrada en la página de MINCETUR?					
Cumplimiento de obligaciones						
4	¿La Agencia de Viaje ha cumplido con los protocolos sugeridos por la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo?					

5	¿Se cumplen todos los protocolos de bioseguridad en ocasión a la situación de pandemia actual por Covid 19?					
N°	Ítems	1	2	3	4	5
6	¿La Agencia cumple con las normas exigidas para un óptimo servicio al turista?					
7	¿Los colaboradores están debidamente capacitados en cuando a las normas exigidas?					
Supervisión						
8	¿La Agencia de Viaje ha sido fiscalizada por la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo?					
9	¿La gerencia de la Agencia de Viaje maneja claramente los aspectos fiscalizados por la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo?					
10	¿La Agencia de Viajes lleva un control actualizado de toda la documentación para su funcionamiento de acuerdo a lo exigido por la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo?					

CUESTIONARIO 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Objetivo: Esta encuesta tiene fines netamente académicos, por lo que aseguramos total discreción y confidencialidad. Está estructurada para dar conocer el funcionamiento de la gestión administrativa de las agencias de viajes adscritas al Centro Histórico.

Escala de valoración

Nunca	Casi nunca	Ciertas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Planeación						
1	¿Se establecen metas y objetivos realizables y alcanzables?					
2	¿Se diseña la misión acorde a las necesidades de la Agencia de Viajes?					
3	¿Las tareas se planifican según las necesidades de la Agencia de Viajes?					
4	¿Las tareas planificadas se cumplen acorde a lo programado?					
5	¿Se integra al personal y los recursos para cumplir con las tareas y funciones?					
Organización						
6	¿Se definen tareas y roles acorde a las necesidades de la organización?					
7	¿Las tareas se organizan acorde a su prioridad y urgencia de ser realizada?					
N°	Ítems	1	2	3	4	5

8	¿Se define la estructura funcional en la organización de tareas y funciones?					
9	¿Se asigna personal estratégico en las tareas de mayor relevancia?					
10	¿La asignación de personal estratégico está en función de su experiencia, capacidad y preparación?					
Dirección						
11	¿Se cuenta con líderes que permiten alcanzar las metas?					
12	¿El personal directivo influye en el grupo de trabajo?					
13	¿La dirección coordina y comunica continuamente directivas y decisiones al personal?					
14	¿La dirección coordina acciones y estrategias a realizar?					
Control						
15	¿Se mide y corrige el desempeño del personal?					
16	Cuando el desempeño no es el adecuado ¿se hace un recambio estructural en el personal?					
17	¿Se realiza mediciones de logros periódicamente?					
18	Cuando las mediciones de logros no son satisfactorias ¿se realizan correctivos?					

Anexo 2 Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica	Tipo de investigación
Variable Independiente: Proceso de Fiscalización	“Acuerdo al que llegan dos o más partes para comprobar simultáneamente, cada una en su territorio, los asuntos tributarios de un contribuyente, sobre los que tengan un interés común, con la intención de intercambiar información importante obtenida de ese modo” (Orozco, 2014, pág. 13).	El proceso de fiscalización realizado por el personal de la municipalidad se realiza con el fin de que las agencias cumplan con el reglamento y ahora con las nuevas medidas contra la Covid 19; la cual se hará a través de una encuesta a los administradores de las agencias de viajes la cual será por la escala de Liker	Permisos	Licencia de funcionamiento	¿Se cuenta con licencia de funcionamiento vigente?	Análisis documental Encuesta	Enfoque Cuantativo Investigación No experimental Descriptiva
				Documentación formal	¿Se lleva un control estricto de la documentación que avala el funcionamiento de la Agencia de Viaje?		
				Registro de agencia	¿La agencia de viaje está debidamente registrada en la página de MINCETUR?		
			Cumplimiento de obligaciones	Cumplimiento de protocolo	¿La Agencia de Viaje ha cumplido con los protocolos sugeridos por la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo?		
					¿Se cumplen todos los protocolos de bioseguridad en ocasión a la situación de pandemia actual por Covid 19?		
			Cumplimiento de norma	Cumplimiento de norma	¿La Agencia cumple con las normas exigidas para un óptimo servicio al turista?		
					¿Los colaboradores están debidamente capacitados en cuando a las normas exigidas?		
			Supervisión	Fiscalizaciones realizadas	¿La Agencia de Viaje ha sido fiscalizada por la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo?		
Manejo de observaciones	¿La gerencia de la Agencia de Viaje maneja claramente los aspectos fiscalizados por la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo?						

				Actualización de registro	¿La Agencia de Viajes lleva un control actualizado de toda la documentación para su funcionamiento de acuerdo a lo exigido por la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo?		
Variable Dependiente: Gestión administrativa de las Agencias de Viajes	Son las acciones del conjunto de entidades que se ocupan tanto de manera profesional como al comercio exclusivamente al oficio de mediación y/u organización de los servicios turísticos (Rincón & Cortéz, 2018).	Una agencia de viajes es una empresa turista que planifica, organiza y controla que todas sus actividades satisfagan a sus clientes que vienen hacer los turistas, para poder identificar estos puntos se realizara una encuesta a los administradores la cual será basada en la escala de Likert.	Planeación	Establece metas y objetivos	¿Se establecen metas y objetivos realizables y alcanzables?		
				Diseña la misión de la institución	¿Se diseña la misión acorde a las necesidades de la Agencia de Viajes?		
				Planea tareas	¿Las tareas se planifican según las necesidades de la Agencia de Viajes?		
					¿Las tareas planificadas se cumplen acorde a lo programado?		
				Integra al personal y a los recursos	¿Se integra al personal y los recursos para cumplir con las tareas y funciones?		
			Organización	Define tareas y roles	¿Se definen tareas y roles acorde a las necesidades de la organización?		
				Organiza las tareas por prioridad	¿Las tareas se organizan acorde a su prioridad y urgencia de ser realizada?		
				Define la estructura funcional	¿Se define la estructura funcional en la organización de tareas y funciones?		
				Asigna personal estratégico	¿La asignación de personal estratégico está en función de su experiencia, capacidad y preparación?		
			Dirección	Liderazgo	¿Se cuenta con líderes que permiten alcanzar las metas?		

				Influye en el grupo de trabajo	¿El personal directivo influye en el grupo de trabajo?		
				Coordina y comunica	¿La dirección coordina y comunica continuamente directivas y decisiones al personal?		
					¿La dirección coordina acciones y estrategias a realizar?		
			Control	Mide y corrige el desempeño del personal	¿Se mide y corrige el desempeño del personal?		
						Cuando el desempeño no es el adecuado ¿se hace un recambio estructural en el personal?	
					Realiza mediciones de logro	¿Se realiza mediciones de logros periódicamente?	
					Cuando las mediciones de logros no son satisfactorias ¿se realizan correctivos?		

Anexo 3 *Confiabilidad de los instrumentos*

Instrumento 2

		N	%
Casos	Válido	22	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	22	100,0

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

Instrumento 1

Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	10

Instrumento 2

Alfa de Cronbach	N de elementos
,748	18

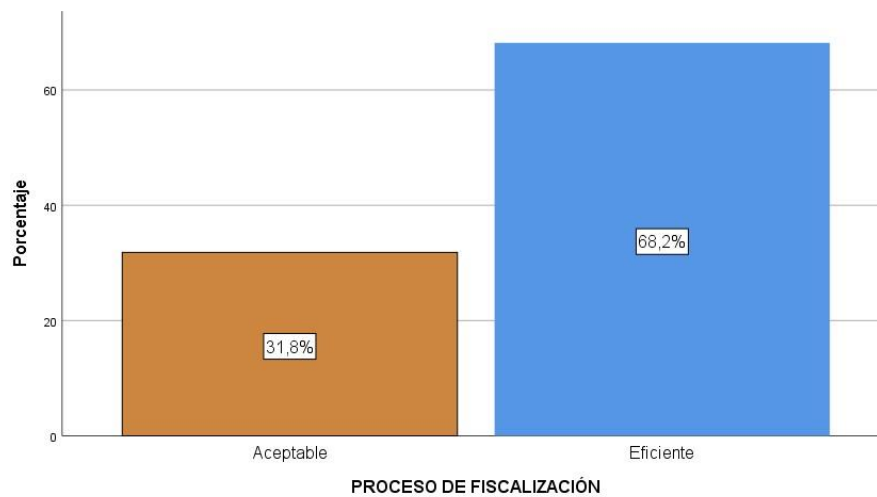
Anexo 4 Prueba de normalidad de datos

	Shapiro-Wilk			
	Estadístico	Estadístico	gl	Sig.
PROCESO DE FISCALIZACIÓN	,430	,590	22	,000
Permisos	,496	,474	22	,000
Cumplimiento de obligaciones	,539	,221	22	,000
Supervisión	,515	,412	22	,000
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	,530	,332	22	,000
Planeación	,475	,522	22	,000
Organización	,406	,613	22	,000
Dirección	.	.	22	.
Control	,539	,221	22	,000

Anexo 5 Gráficos de barra de los resultados descriptivos del estudio

Variable 1: Procesos de fiscalización

Gráfico 1. Resultado porcentual del proceso de fiscalización



El gráfico 1, muestra que el proceso de fiscalización que ejecuta la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo en las agencias de viajes del Centro Histórico es percibido como eficiente de acuerdo al 68,2%.

Gráfico 2. Resultado porcentual de permisos

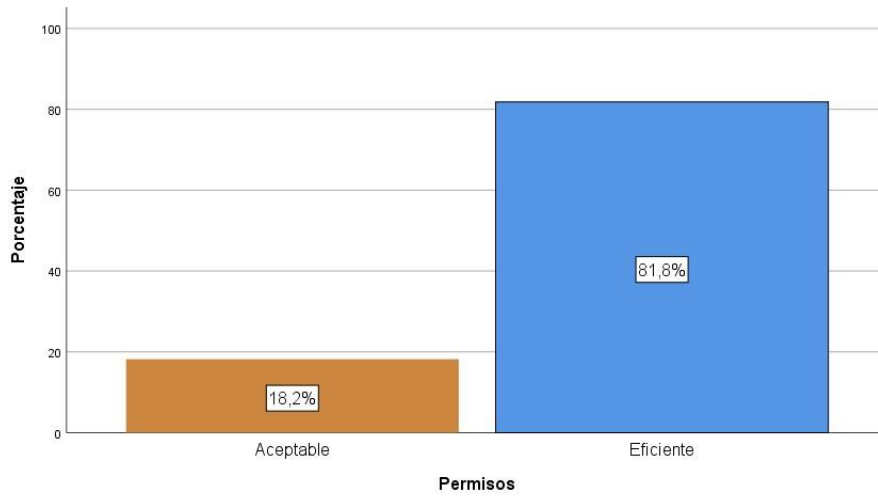


Gráfico 3. Resultado porcentual del cumplimiento de obligaciones

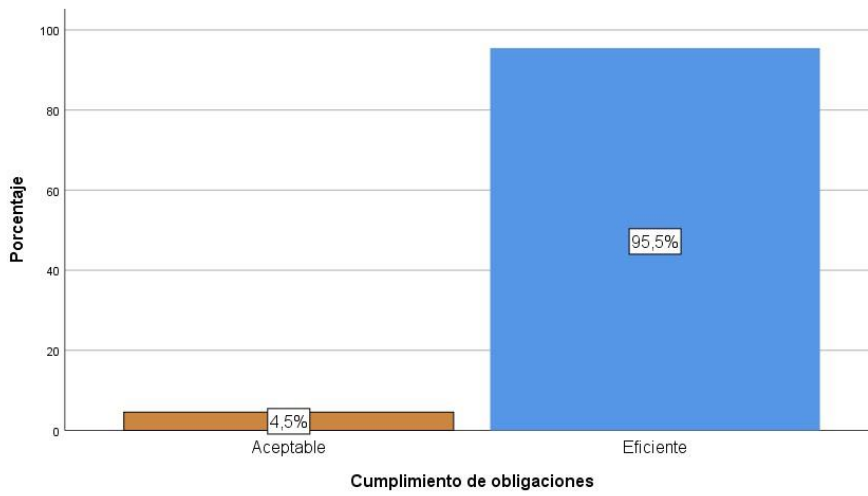
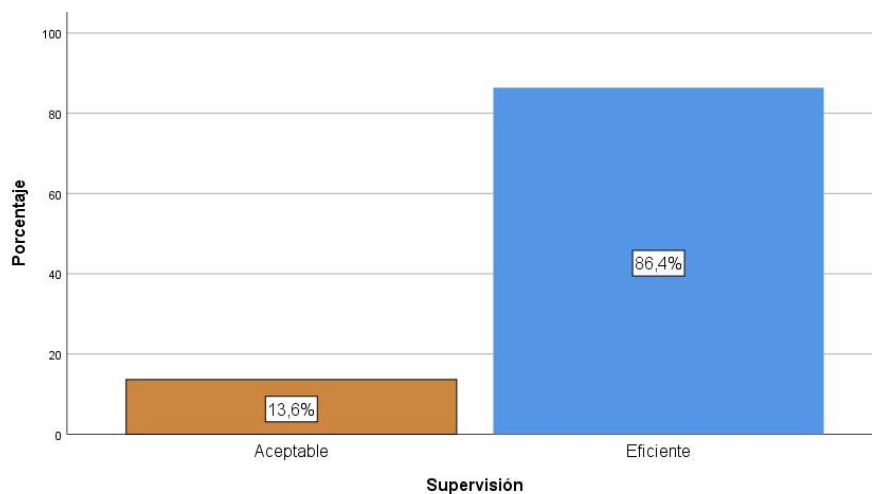
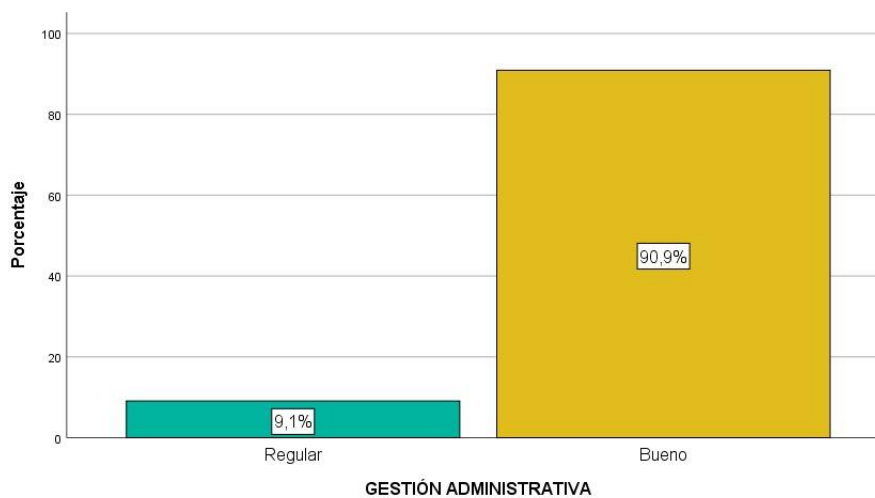


Gráfico 4. Resultado porcentual de Supervisión



Variable. Gestión administrativa cambiar

Gráfico 5. Resultado porcentual de la gestión administrativa



El gráfico 5 muestra que la gestión administrativa de las agencias de turismo del centro histórico de Trujillo es buena de acuerdo al 90,9% de los encuestados, seguido del 9,1% que lo considera como regular.

Gráfico 6. Resultado porcentual de planeación

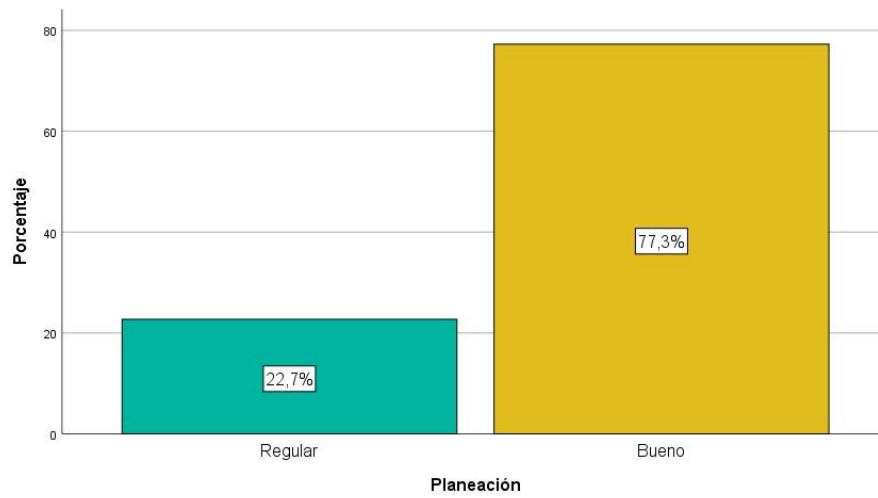


Gráfico 7. Resultado porcentual de organización

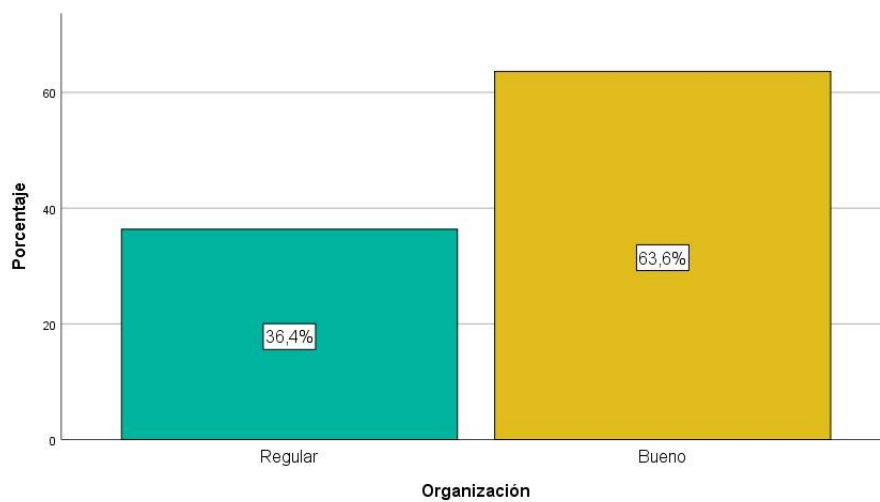


Gráfico 8. Resultado porcentual de dirección

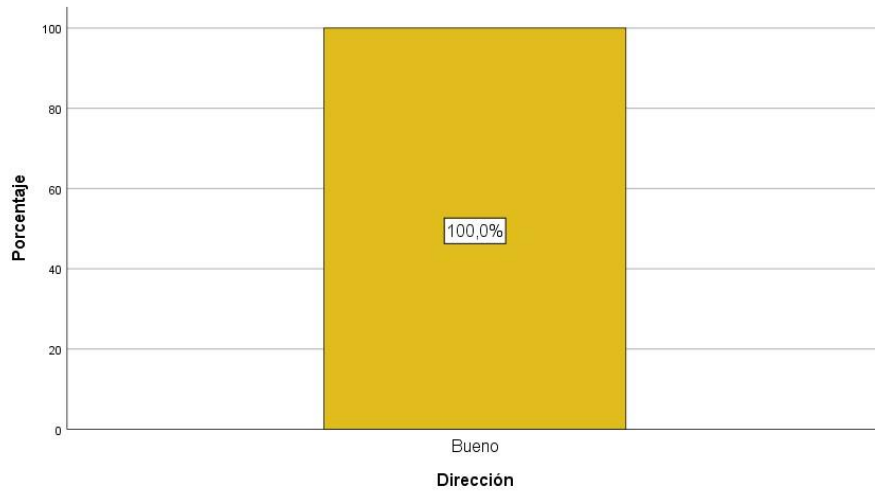
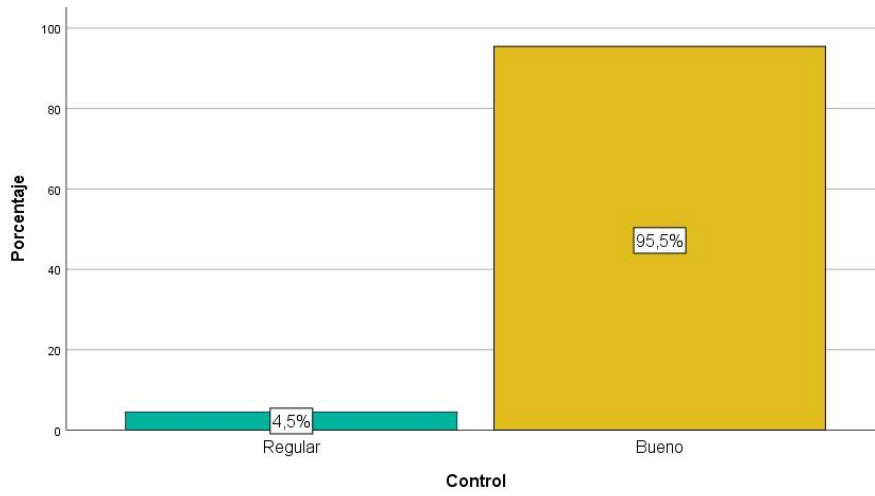


Gráfico 9. Resultado porcentual de control



Anexo 6 Tablas cruzadas de la estadística inferencial

Cuadro 1. Datos cruzados del proceso de fiscalización y la gestión administrativa

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
			Regular	Bueno	Total
PROCESO DE FISCALIZACIÓN	Aceptable	Recuento	<u>7</u>	<u>1</u>	<u>8</u>
		% del total	31,8%	4,5%	36,4%
	Eficiente	Recuento	<u>0</u>	<u>14</u>	<u>14</u>
		% del total	0,0%	63,6%	63,6%
Total		Recuento	<u>7</u>	<u>15</u>	<u>22</u>
		% del total	31,8%	68,2%	100,0%

Nota. El proceso de fiscalización tiene un efecto positivo del 63,6% en la gestión administrativa, por lo que la buena gestión administrativa de las agencias de viaje se debe en 63,6% a las labores eficientes de fiscalización que ejecuta la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo en las agencias de viajes del Centro Histórico.

Cuadro 2. Datos cruzados del proceso de fiscalización y la planeación

			PLANEACIÓN		
			Regular	Bueno	Total
PROCESO DE FISCALIZACIÓN	Aceptable	Recuento	<u>3</u>	<u>5</u>	<u>8</u>
		% del total	13,6%	22,7%	36,4%
	Eficiente	Recuento	<u>1</u>	<u>13</u>	<u>14</u>
		% del total	4,5%	59,1%	63,6%
Total		Recuento	<u>4</u>	<u>18</u>	<u>22</u>
		% del total	18,2%	81,8%	100,0%

Nota. El proceso de fiscalización tiene un efecto positivo del 59,1% en la etapa de planeación, por lo que la buena planeación de las agencias de viaje se debe en 59,1% a las labores eficientes de fiscalización que ejecuta la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo en las agencias de viajes del Centro Histórico. Sin embargo, existe un 22,7% que se le atribuye a las acciones aceptables o regulares de la fiscalización, lo cual no permite concluir con mucha precisión que le es atribuible necesariamente a su labor eficiente.

Cuadro 3. Datos cruzados del proceso de fiscalización y la organización

			ORGANIZACIÓN		
			Regular	Bueno	Total
PROCESO DE FISCALIZACIÓN	Aceptable	Recuento	<u>5</u>	<u>3</u>	<u>8</u>
		% del total	22,7%	13,6%	36,4%
	Eficiente	Recuento	<u>1</u>	<u>13</u>	<u>14</u>
		% del total	4,5%	59,1%	63,6%
Total		Recuento	<u>6</u>	<u>16</u>	<u>22</u>
		% del total	27,3%	72,7%	100,0%

Nota. El proceso de fiscalización tiene un efecto positivo del 59,1% en la etapa de organización, por lo que la buena organización de las agencias de viaje se debe en 59,1% a las labores eficientes de fiscalización que ejecuta la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo en las agencias de viajes del Centro Histórico.

Cuadro 4. Datos cruzados del proceso de fiscalización y la dirección

			DIRECCIÓN		
			Regular	Bueno	Total
PROCESO DE FISCALIZACIÓN	Aceptable	Recuento	<u>3</u>	<u>5</u>	<u>8</u>
		% del total	13,6%	22,7%	36,4%
	Eficiente	Recuento	<u>0</u>	<u>14</u>	<u>14</u>
		% del total	0,0%	63,6%	63,6%
Total		Recuento	<u>3</u>	<u>19</u>	<u>22</u>
		% del total	13,6%	86,4%	100,0%

Nota. El proceso de fiscalización tiene un efecto positivo del 63,6% en la etapa de dirección, por lo que la buena dirección de las agencias de viaje se debe en 63,6% a las labores eficientes de fiscalización que ejecuta la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo en las agencias de viajes del Centro Histórico.

Cuadro 5. Datos cruzados del proceso de fiscalización y el control

			CONTROL		
			Regular	Bueno	Total
PROCESO DE FISCALIZACIÓN	Aceptable	Recuento	4	4	8
		% del total	18,2%	18,2%	36,4%
	Eficiente	Recuento	0	14	14
		% del total	0,0%	63,6%	63,6%
Total		Recuento	4	18	22
		% del total	18,2%	81,8%	100,0%

Nota. El proceso de fiscalización tiene un efecto positivo del 63,6% en la etapa de control, por lo que el buen control de las agencias de viaje se debe en 63,6% a las labores eficientes de fiscalización que ejecuta la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo en las agencias de viajes del Centro Histórico.

Anexo 7 Constancia de validez de contenido del instrumento 1 que mide hábito lector experto 1

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Permisos							
1	¿Se cuenta con licencia de funcionamiento vigente?	X		X		X		
2	¿Se lleva un control estricto de la documentación que avala el funcionamiento de la Agencia de Viaje?	X		X		X		
3	¿La agencia de viaje está debidamente registrada en la página de MINCETUR?	X		X		X		Cambiar la pregunta, por la agencia de avijes esta registrada en el directorio de empresas turísticas
	DIMENSIÓN 2: Cumplimiento de Obligaciones							
7	¿La Agencia de Viaje ha cumplido con los protocolos sugeridos por la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo?	X		X		X		
8	¿Se cumplen todos los protocolos de bioseguridad en ocasión a la situación de pandemia actual por Covid 19?	X		X		X		
9	¿La Agencia cumple con las normas exigidas para un óptimo servicio al turista?	X		X		X		
10	¿Los colaboradores están debidamente capacitados en cuando a las normas exigidas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Supervisión							
14	¿La Agencia de Viaje ha sido fiscalizada por la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo?	X		X		X		
15	¿La gerencia de la Agencia de Viaje maneja claramente los aspectos fiscalizados por la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo?	X		X		X		
16	¿La Agencia de Viajes lleva un control actualizado de toda la documentación para su funcionamiento de acuerdo a lo exigido por la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo?	X		X		X		

4Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable []** **Aplicable después de corregir [X]** **No aplicable []** **Apellidos y nombres del juez validador.** Dr (a) Ramirez Rodriguez, Yhessenia **DNI: 18140333**

Código Orcid:**Especialidad del validador:** Docencia Universitaria

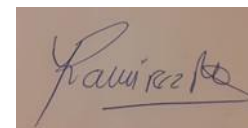
Trujillo Junio del 2021

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Ramirez Rodriguez, Yhessenia
DNI: 18140333

Anexo 8 Constancia de validez de contenido del instrumento 2 que mide la comprensión de textos experto 1

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planeación							
1	¿Se establecen metas y objetivos realizables y alcanzables?	X		X		X		
2	¿Se diseña la misión acorde a las necesidades de la Agencia de Viajes?	X		X		X		
3	¿Las tareas se planifican según las necesidades de la Agencia de Viajes?	X		X		X		
4	¿Las tareas planificadas se cumplen acorde a lo programado?	X		X		X		
5	¿Se integra al personal y los recursos para cumplir con las tareas y funciones?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización							
6	¿Se definen tareas y roles acorde a las necesidades de la organización?	X		X		X		
7	¿Las tareas se organizan acorde a su prioridad y urgencia de ser realizada?	X		X		X		
8	¿Se define la estructura funcional en la organización de tareas y funciones?	X		X		X		
9	¿Se asigna personal estratégico en las tareas de mayor relevancia?	X		X		X		
10	¿La asignación de personal estratégico está en función de su experiencia, capacidad y preparación?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Dirección							
11	¿Se cuenta con líderes que permiten alcanzar las metas?	X		X		X		
12	¿El personal directivo influye en el grupo de trabajo?	X		X		X		
13	¿La dirección coordina y comunica continuamente directivas y decisiones al personal?	X		X		X		
14	¿La dirección coordina acciones y estrategias a realizar?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Control							
15	¿Se mide y corrige el desempeño del personal?	X		X		X		
16	Cuando el desempeño no es el adecuado ¿se hace un recambio estructural en el personal?	X		X		X		
17	¿Se realiza mediciones de logros periódicamente?	X		X		X		
18	Cuando las mediciones de logros no son satisfactorias ¿se realizan correctivos?	X		X		X		

⁴**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []** **Apellidos y nombres**
del juez validador. Dr (a) Ramirez Rodriguez, Yhessenia **DNI: 18140333**

Código Orcid:**Especialidad del validador:** Docencia Universitaria

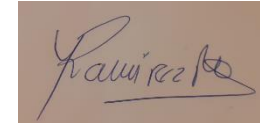
Trujillo Junio del 2021

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Ramirez Rodriguez, Yhessenia
DNI: 18140333

Anexo 9 Constancia de validez de contenido del instrumento 1 que mide hábito lector experto 2

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Permisos							
1	¿Se cuenta con licencia de funcionamiento vigente?	X		X		X		
2	¿Se lleva un control estricto de la documentación que avala el funcionamiento de la Agencia de Viaje?	X		X		X		
3	¿La agencia de viaje está debidamente registrada en la página de MINCETUR?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Cumplimiento de Obligaciones							
7	¿La Agencia de Viaje ha cumplido con los protocolos sugeridos por la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo?	X		X		X		
8	¿Se cumplen todos los protocolos de bioseguridad en ocasión a la situación de pandemia actual por Covid 19?	X		X		X		
9	¿La Agencia cumple con las normas exigidas para un óptimo servicio al turista?	X		X		X		
10	¿Los colaboradores están debidamente capacitados en cuando a las normas exigidas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Supervisión							
11	¿La Agencia de Viaje ha sido fiscalizada por la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo?	X		X		X		
12	¿La gerencia de la Agencia de Viaje maneja claramente los aspectos fiscalizados por la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo?	X		X		X		
13	¿La Agencia de Viajes lleva un control actualizado de toda la documentación para su funcionamiento de acuerdo a lo exigido por la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo?	X		X		X		

4Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr (a) Linarez Saldaña Victor Ernesto **DNI: 45110878**

Código Orcid:**Especialidad del validador: Magister en Gestión del Turismo Sostenible**

Trujillo Junio del 2021

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firmado digitalmente por LINAREZ
SALDAÑA Victor Ernesto FAU 20504774288 soft
Motivo: Documento Electrónico
Fecha: 2021/06/07 17:40:32-0500

.....
Dr. Victor Ernesto Linarez Saldaña

DNI: 45110878

Anexo 10 Constancia de validez de contenido del instrumento 2 que mide la comprensión de textos experto 2

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planeación							
1	¿Se establecen metas y objetivos realizables y alcanzables?	X		X		X		
2	¿Se diseña la misión acorde a las necesidades de la Agencia de Viajes?	X		X		X		
3	¿Las tareas se planifican según las necesidades de la Agencia de Viajes?	X		X		X		
4	¿Las tareas planificadas se cumplen acorde a lo programado?	X		X		X		
5	¿Se integra al personal y los recursos para cumplir con las tareas y funciones?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización							
6	¿Se definen tareas y roles acorde a las necesidades de la organización?	X		X		X		
7	¿Las tareas se organizan acorde a su prioridad y urgencia de ser realizada?	X		X		X		
8	¿Se define la estructura funcional en la organización de tareas y funciones?	X		X		X		
9	¿Se asigna personal estratégico en las tareas de mayor relevancia?	X		X		X		
10	¿La asignación de personal estratégico está en función de su experiencia, capacidad y preparación?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Dirección							
11	¿Se cuenta con líderes que permiten alcanzar las metas?	X		X		X		
12	¿El personal directivo influye en el grupo de trabajo?	X		X		X		
13	¿La dirección coordina y comunica continuamente directivas y decisiones al personal?	X		X		X		
14	¿La dirección coordina acciones y estrategias a realizar?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Control							
15	¿Se mide y corrige el desempeño del personal?	X		X		X		
16	Cuando el desempeño no es el adecuado ¿se hace un recambio estructural en el personal?	X		X		X		
17	¿Se realiza mediciones de logros periódicamente?	X		X		X		
18	Cuando las mediciones de logros no son satisfactorias ¿se realizan correctivos?	X		X		X		

⁴**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr (a) Linarez Saldaña Victor Ernesto **DNI: 45110878**

Código Orcid:**Especialidad del validador:** Magister en Gestión del Turismo Sostenible

Trujillo Junio del 2021

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firmado digitalmente por LINAREZ
SALDAÑA Victor Ernesto FAU
20504774288 soft
Motivo: Documento Electrónico
Fecha: 2021/06/07 17:40:32-0500

.....
**Dr. Victor Ernesto Linarez
Saldaña
DNI: 45110878**

Anexo 11 Constancia de validez de contenido del instrumento 1 que mide hábito lector experto 3

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Permisos							
1	¿Se cuenta con licencia de funcionamiento vigente?	x		x		x		
2	¿Se lleva un control estricto de la documentación que avala el funcionamiento de la Agencia de Viaje?	x		x		x		
3	¿La agencia de viaje está debidamente registrada en la página de MINCETUR?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Cumplimiento de Obligaciones							
7	¿La Agencia de Viaje ha cumplido con los protocolos sugeridos por la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo?	x		x		x		
8	¿Se cumplen todos los protocolos de bioseguridad en ocasión a la situación de pandemia actual por Covid 19?	x		x		x		
9	¿La Agencia cumple con las normas exigidas para un óptimo servicio al turista?	x		x		x		
10	¿Los colaboradores están debidamente capacitados en cuando a las normas exigidas?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Supervisión							
11	¿La Agencia de Viaje ha sido fiscalizada por la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo?	x		x		x		
12	¿La gerencia de la Agencia de Viaje maneja claramente los aspectos fiscalizados por la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo?	x		x		x		
13	¿La Agencia de Viajes lleva un control actualizado de toda la documentación para su funcionamiento de acuerdo a lo exigido por la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo?	x		x		x		

4Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []** **Apellidos y nombres del juez validador.** Mg (a) Shirley Rodriguez Chamorro **DNI: 41167674**

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4856-5022> **Especialidad del validador:** Lic. En Turismo

Trujillo Junio del 2021

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mg Shirley Rodriguez Chamorro.
DNI: 41167674
Orcid: orcid.org/0000-0002-4856-5022

Anexo 12 Constancia de validez de contenido del instrumento 2 que mide la comprensión de textos experto 3

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planeación							
1	¿Se establecen metas y objetivos realizables y alcanzables?	x		x		x		
2	¿Se diseña la misión acorde a las necesidades de la Agencia de Viajes?	x		x		x		
3	¿Las tareas se planifican según las necesidades de la Agencia de Viajes?	x		x		x		
4	¿Las tareas planificadas se cumplen acorde a lo programado?	x		x		x		
5	¿Se integra al personal y los recursos para cumplir con las tareas y funciones?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Organización							
6	¿Se definen tareas y roles acorde a las necesidades de la organización?	x		x		x		
7	¿Las tareas se organizan acorde a su prioridad y urgencia de ser realizada?	x		x		x		
8	¿Se define la estructura funcional en la organización de tareas y funciones?	x		x		x		
9	¿Se asigna personal estratégico en las tareas de mayor relevancia?	x		x		x		
10	¿La asignación de personal estratégico está en función de su experiencia, capacidad y preparación?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Dirección							
11	¿Se cuenta con líderes que permiten alcanzar las metas?	x		x		x		
12	¿El personal directivo influye en el grupo de trabajo?	x		x		x		
13	¿La dirección coordina y comunica continuamente directivas y decisiones al personal?	x		x		x		
14	¿La dirección coordina acciones y estrategias a realizar?	x		x		x		
	DIMENSIÓN: Control							
15	¿Se mide y corrige el desempeño del personal?	x		x		x		
16	Cuando el desempeño no es el adecuado ¿se hace un recambio estructural en el personal?	x		x		x		
17	¿Se realiza mediciones de logros periódicamente?	x		x		x		
18	Cuando las mediciones de logros no son satisfactorias ¿se realizan correctivos?	x		x		x		

4Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []** **Apellidos y nombres del juez validador.** Mg (a) Shirley Rodriguez Chamorro **DNI: 41167674**

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4856-5022> **Especialidad del validador:** Lic. En Turismo

Trujillo Junio del 2021

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mg Shirley Rodriguez Chamorro.
DNI: 41167674
Orcid: orcid.org/0000-0002-4856-5022