



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

Instituto de Gobierno y de Gestión Pública

**La capacidad directiva, la eficacia directiva, la gobernanza, y la sostenibilidad, en el sector turismo, Perú 2006-2019**  
**Management capacity, management effectiveness, governance, and sustainability in the tourism sector, Peru 2006-2019**

**Línea de Investigación: Estado Gobierno, Gobernabilidad, y Gobernanza**

**Recibido: 12 de noviembre de 2019**

**Aceptado: 26 de noviembre de 2019**

122

**AUTOR**

**Autor1. Javier Ríos**  
Burga. Arquitecto  
Universidad Nacional del  
Centro – Perú.

Maestro en Gestión  
Pública, Universidad de  
San Martín de Porres,  
Lima, Perú. Centro laboral  
Facultad de Ingeniería y  
Arquitectura, Universidad  
de San Martín de Porres,  
Lima, Perú.

Correo:  
[arqjrb@gmail.com](mailto:arqjrb@gmail.com)

ID ORCID:  
<https://orcid.org/0000-0002-7240-072x>

**RESUMEN**

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar cómo la capacidad directiva, se relaciona con la eficacia directiva, de la gobernanza y como se desarrolla la sostenibilidad, en el Sector Turismo, en Perú 2006-2019. Fue una investigación no experimental, descriptiva, de diseño correlacional, la muestra estuvo conformada por 143 personas conocedoras del tema de turismo. Se encontró que para el **73,4%** de los expertos en el sector de turismo en Perú son entre necesarias y **Muy necesarias** las reformas que inciden en las competencias de las políticas públicas, para el 95,1% es entre necesario y muy necesario que se mejore la estructura de los colaboradores turísticos en relación al ámbito de operaciones. El **97,9%** consideraron que es entre necesario y **muy necesario**, fortalecer los instrumentos de coordinación, y cooperación pública. Existe una relación positiva moderada entre la capacidad directiva, y la eficacia directiva en el sector turismo, en el que se puede notar una correlación de 0,58. Asimismo, se encontró que el gasto per capital del turista en el año 2006 fue de \$1026 y en el año 2018 fue de \$1286, incrementándose el 25%, en el periodo de estudio. También se encontró un aumento año por año en gasto per cápita en dólares, que realizan los turistas cuando visitan otros países de \$443 a \$1054 en el mismo periodo. Se presentó un incremento notable en el ingreso de turistas internacionales al territorio peruano, que van desde 2,226,779 en el año 2006, a 4,992,660 en el año 2017, presentándose un incremento del 124%.

**Palabras clave:** *turismo, coordinación, cooperación, capacidad, eficacia.*

**ABSTRACT:**

The present investigation was carried out with the objective of determining how the managerial capacity is related to the directive effectiveness, of the governance and how sustainability is developed, in the Tourism Sector, in Peru 2006-2019. It was an investigation was not experimental, descriptive, correlational design, the sample was made up of 143 people knowledgeable about tourism. It was found that for 73.4% of experts in the tourism sector in Peru, reforms that affect the competences of public policies are very necessary and necessary, for 95.1% it is necessary and very necessary that the structure of tourist collaborators in relation to the field of operations is improved. 97.9% considered that it is necessary and necessary to strengthen coordination instruments and public cooperation. There is a moderate positive relationship between managerial capacity and managerial effectiveness in the tourism sector, in which a correlation of 0.58 can be noted. Likewise, it was found that the tourist per capita expenditure in 2006 was \$ 1026 and in 2018 it was \$ 1286, increasing 25%, in the study period. There was also a year-on-year increase in per capita spending in dollars, which tourists make when they visit other countries from \$ 443 to \$ 1054 in the same period. There was a notable increase in the entry of international tourists to the Peruvian territory, ranging from 2,226,779 in 2006, to 4,992,660 in 2017, with an increase of 124%.

**Keywords:** *tourism, coordination, cooperation, capacity, efficiency.*

## INTRODUCCIÓN

El turismo se perfila como uno de los sectores con mayor potencial de crecimiento a mediano, y largo plazo. Al respecto, la Organización Mundial del Turismo (OMT) señaló que el turismo se ha convertido en uno de los sectores económicos que crecen con mayor rapidez en el mundo. (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, 2016).

Venancio Bote Gómez (1998: 79) citado por (Altamira & Muñoz, 2007) en su artículo sobre el turismo como motor de crecimiento económico, reconoce cuatro factores intervinientes en la actividad del turismo son:

“Políticos: estabilidad política a nivel global y. Económicos: recuperación de la economía global en crecimiento, aumento de los niveles de ingreso, y calidad de vida, surgimiento de grandes empresas de intermediación turística, surgimiento del marketing. Sociales: consolidación de los derechos laborales, y remuneración de vacaciones, reconocimiento de congestión y escaso bienestar en las ciudades, auge del sector servicios. Tecnológicos: consolidación de la aviación comercial, aumento de autonomía, seguridad, comodidad en vuelo más los avances en los transportes y en sistemas de comunicación. A partir de la irrupción de este conjunto de factores es cuando el Turismo alcanza su importancia como fenómeno dinamizador económico y social, tanto en países emisores como receptores”.

El turismo en el Perú cuenta con diversos recursos naturales turísticos que según, (Chávez, 2005), le permiten constituirse en “un destino multipropósito, pero la mayoría de estos no han podido convertirse aún en productos turísticos... El desarrollo de la actividad turística, además de depender de la diversidad natural y cultural, depende de numerosos factores... Es así que se requiere de una política de promoción adecuada para alentar el incremento del flujo de visitantes en y hacia el Perú, una buena infraestructura para el transporte aéreo, terrestre, fluvial y lacustre, seguridad para el visitante, condiciones de salubridad adecuadas, y un acceso conveniente y atractivo a los principales sitios de interés para el visitante, por mencionar sólo los más relevantes”

La mayoría de los beneficios de la actividad turística apuntan a que es una actividad que favorece al desarrollo económico, adicionalmente (Velasco, Gobernanza turística: ¿Políticas públicas innovadoras o retórica banal?, 2014), señaló que “permite el equilibrio de la balanza de pagos, al ser un sector clave para la obtención de divisas; la actividad aumenta las inversiones en los destinos; permite el crecimiento del dinero que hay en circulación así como una mayor inversión en infraestructuras. Y, sobre todo, el turismo genera empleo e impulsa otras actividades productivas.”

En tal sentido, la actividad turística permite la interrelación de los sectores públicos, y privados, en la medida que se tomen decisiones asertivas en temas de índole turístico, se beneficiara la economía, la infraestructura de la localidad o país, la población, entre otros actores involucrados. Es por ello que, desde hace algún tiempo se ha venido manejando el termino de gobernanza

turística, que según (Velasco, *Gobernanza turística: ¿Políticas públicas innovadoras o retórica banal?*, 2014), se entiende como “la búsqueda de nuevas formas de toma de decisiones colectivas, sobre asuntos que el turismo en el Perú cuenta con diversos recursos naturales turísticos que según, (Chávez, 2005), le permiten constituirse en “un destino multipropósito, pero la mayoría de estos no han podido convertirse aún en productos turísticos... El desarrollo de la actividad turística, además de depender de la diversidad natural y cultural, depende de numerosos factores... Es así que se requiere de una política de promoción adecuada para alentar el incremento del flujo de visitantes en y hacia el Perú, una buena infraestructura para el transporte aéreo, terrestre, fluvial y lacustre, seguridad para el visitante, condiciones de salubridad adecuadas, y un acceso conveniente y atractivo a los principales sitios de interés para el visitante, por mencionar sólo los más relevantes”. La mayoría de los beneficios de la actividad turística apuntan a que es una actividad que favorece al desarrollo económico, adicionalmente (Velasco, *Gobernanza turística: ¿Políticas públicas innovadoras o retórica banal?*, 2014), señaló que “permite el equilibrio de la balanza de pagos, al ser un sector clave para la obtención de divisas; la actividad aumenta las inversiones en los destinos; permite el crecimiento del dinero que hay en circulación así como una mayor inversión en infraestructuras. Y, sobre todo, el turismo genera empleo e impulsa otras actividades productivas.”

En tal sentido, la actividad turística permite la interrelación de los sectores públicos, y privados, en la medida que se tomen decisiones asertivas en temas de índole turístico, se beneficiara la economía, la infraestructura de la localidad o país, la población, entre otros actores involucrados. Es por ello que, desde hace algún tiempo se ha venido manejando el termino de gobernanza turística, que según (Velasco, *Gobernanza turística: ¿Políticas públicas innovadoras o retórica banal?*, 2014), se entiende como “la búsqueda de nuevas formas de toma de decisiones colectivas, sobre asuntos que implican la gestión de conflictos de intereses, y que tratan de impulsar procesos de innovación social, el fortalecimiento de los actores más débiles del sistema y el cambio de las dinámicas turísticas generan los impactos negativos”. En otras palabras, la gobernanza turística puede entenderse como los procesos de decisión público-privados que van a mejorar la gestión de los conflictos que inevitablemente provoca la actividad en el destino.

Siguiendo este marco de ideas (Durán, 2013), en su informe “Gobernanza para el sector turismo y su medición” estableció que:

“La producción de turismo puede ser analizada e investigada a partir de la relación colaborativa entre sector público, privado y los habitantes de los destinos turísticos, visto como sector de actividad, el turismo entraña una realidad mucho más compleja, debido a la difusa naturaleza de responsabilidades en lo que a su desarrollo concierne, al ser compartido por una red extensa y complicada de actores, como de forma indicativa se esquematiza a continuación: El sector privado, como el principal productor y proveedor de los bienes y servicios que son objeto de consumo por los visitantes en términos amplios está configurado por una diversidad de unidades económicas, determinada en función de su tamaño y extensión (micro, pequeñas, medianas y

gran empresa, sean locales, regionales, nacionales o transnacionales) integrados en distintos ámbitos de la actividad productiva que van desde la manufactura, el comercio y la transportación hasta una gran variedad de servicios (de hospedaje, alimentos y bebidas, culturales, recreativos, etc.), lo que dota de un carácter hasta cierto punto fragmentario a un hipotético sector turismo. El sector público, cuyo papel es fundamental en virtud del cúmulo de competencias que tiene sobre diferentes esferas que influyen decisivamente en la forma en que el turismo se desarrolla en un país o territorio (desarrollo de infraestructura, planeación, políticas de transporte, fiscal, laboral, etc.), presenta asimismo una diversidad de actores y agentes que deben coexistir. Dicha coexistencia puede observarse en un doble sentido: Horizontalmente, ya sea desde ámbitos del poder legislativo (parlamentos, congresos) y/o del ejecutivo, por lo general a través de más de un ministerio o secretaría, agencias, departamentos, etc. que pueden tener responsabilidades sobre varias actividades relacionadas al turismo en el mismo nivel de gobierno. Verticalmente, considerando los diferentes niveles de gobierno (local, regional, provincial, nacional, etc.) existentes en un país determinado, según la forma de organización territorial que asuma. De esta manera, el turismo desde la perspectiva pública, atraviesa diferentes campos de experiencia y fronteras administrativas, pudiéndosele vincular con casi todo. Tal situación, en la práctica, por lo general se traduce no sólo en lo que puede calificarse como cierta debilidad de las estructuras de gobierno para una coordinación y cooperación efectiva, tanto al interior del sector público como entre éste con los actores y agentes del turismo, sino adicionalmente en dificultades para crear una visión integral que permita una planeación y gestión sostenible de los destinos y la maximización de los beneficios de la actividad.

La población que habita en los destinos turísticos, sobre las cuales cabe decir que desde décadas atrás, en la mayoría de los países se ha puesto énfasis en la necesidad de involucrarla en la gestión de aquellos territorios, debido a su papel como actores clave... Frente a este tejido de relaciones y responsabilidades difusas que genera el turismo, resulta paradójico que poco se haya planteado como problema la indagación de sus causas y efectos sobre el modo como se formulan o la perspectiva en que se abordan las políticas públicas, entendidas como instrumentos directivos del gobierno, a fin de mejorar la eficiencia en la de los servicios disponibles y en la eficacia de la propia gestión del turismo.”

La (Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo, 2001) en el Código Ético Mundial para el Turismo, en su artículo 5, sobre el turismo, actividad beneficiosa para los países, y las comunidades de destino estableció que:

“Las políticas turísticas se organizarán de modo que contribuyan a mejorar el nivel de vida de la población de las regiones visitadas y respondan a sus necesidades. La concepción urbanística y arquitectónica y el modo de explotación de las estaciones y de los medios de alojamiento turístico tenderán a su óptima integración en el tejido económico y social local. En igualdad de competencia, se dará prioridad a la contratación de personal local.”

Por lo antes expuesto, aunado a la importancia de perfeccionar la colaboración entre los actores

involucrados en la actividad turística del país, y con el propósito de incrementar los beneficios tanto económicos como cultural, sociales, infraestructura, entre otros, y aportar soluciones a la redefinición del turismo en el Perú, se pretendió conocer cuál es el estado actual de la gobernanza en el sector turismo, ya que, como se evidencio en los precedentes la estabilidad política, y las medidas que se toman en el ámbito público son de relevancia para las actividades desencadenadas del turismo. El Perú tiene un gran potencial turístico, así se aprecia en los diferentes informes de la Organización Mundial del Turismo, de CEPAL, y el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur), por esta misma razón la investigación se orientó a determinar como la capacidad directiva, se relaciona con la eficacia directiva de la gobernanza y como se desarrolla la sostenibilidad, en el Sector Turismo, en los últimos trece años, para así tener referencias del crecimiento que se ha logrado, y las posibles mejoras a implementar para seguir impulsando el turismo en el país. Del resultado del presente estudio se buscó identificar las fallas, que permitieron establecer las bases para proponer una comisión multisectorial turística, un proyecto que reafirmara las alianzas entre el sector público y privado, en tal sentido se formula los siguientes objetivos.

#### **Objetivo General**

**OG.** - Determinar cómo la capacidad directiva, se relaciona con la eficacia directiva de la gobernanza, y como se desarrolla la sostenibilidad, en el Sector Turismo, en Perú 2006-2019.

#### **Objetivos Específicos**

**OE1.** Identificar de qué manera, la capacidad directiva, se relaciona con la eficacia directiva de la gobernanza en el Sector Turismo, en Perú 2006-2019.

**OE2.-** Establecer de qué forma se evidencia la sostenibilidad de la actividad turística, a través de su contribución a la economía, en Perú 2006-2019.

**OE3.-** Determinar cómo se refleja la sostenibilidad del turismo, a través de visitas de turistas, al territorio del Perú 2006-2019

#### **Importancia de la Investigación**

En el proceso turístico intervienen factores, y agentes diferentes, esto hace que la actividad turística deba ser estudiada, analizada, y entendida desde una perspectiva interdisciplinar. El aspecto económico, desde el que se le aborda en muchas ocasiones por sus elevadas repercusiones, en la economía, es lo que mayor relevancia tiene en la actualidad, sin embargo, no son menos importante los efectos en aspectos socioculturales, territoriales, políticos, entre otros. El ignorar la interrelación de todos estos sectores produce algunos errores en la gestión de esta actividad.

“Actualmente el turismo sigue siendo protagonista del desarrollo en muchos países, pero se enfrenta a los retos, y amenazas del nuevo escenario de cambio relacionado con la revolución de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), la necesidad de sostenibilidad en el largo plazo y la gobernanza. Considerada en conjunto, se constituye como una de las principales actividades económicas globales, superando ya a otras tan relevantes en la historia económica

contemporánea como la producción automovilística o la petrolífera. Su impacto directo e indirecto en otras actividades como la comercial, el transporte, la agricultura o la misma industria es bien conocido, así como su contribución a la generación de riqueza y bienestar en muchos destinos (Garay, 2013).

En vista de la importancia que ha tomado la actividad turística para el desarrollo no solo económico, sino social, territorial, vial, infraestructura entre otros, es importante constantemente medir, evaluar o analizar como las políticas actuales contribuyen al crecimiento, o sostenibilidad del turismo en el país. Ya que, son actividades que requieren de constante evaluación, y fiscalización, con el objetivo de ir disminuyendo las fallas, hoy en día se debe mantener la innovación como pilar fundamental de cualquier actividad económica. Los avances tecnológicos, las infraestructuras, y los cuidados ambientales son uno de los tantos factores en los que las políticas deberían intervenir para convertir las debilidades, que presenta en oportunidades de crecimiento.

El Perú se perfila con gran potencial turístico, por ello, es importante fortalecer las herramientas con las que se va seguir trabajando en función de un mejor posicionamiento, y provecho económico de esta actividad, es por ello que el autor visiona la propuesta de una comisión multisectorial que tal como lo establece (Presidencia del Consejo de Ministro, 2013): “Las Comisiones Multisectoriales se crean para atender temas que necesitan seguimiento, fiscalización, propuesta o emisión de informes, que involucran la intervención directa de varios sectores”

Entre los antecedentes nacionales relacionados con la presente investigación, tenemos la investigación realizada por (Lamboglia, 2014), quien determina el efecto del turismo de América Latina y del Ecuador en su crecimiento, así como los factores determinantes del mismo. El autor concluye que el turismo no ha sido un factor determinante en el crecimiento económico de América Latina de manera global, más sí lo ha sido para un grupo de países que han adoptado políticas para impulsar el sector; por lo tanto, es necesario considerar el potencial que este sector podría tener en los países de la región.

El autor (Vázquez, 2014) determinó los cambios políticos, sociales y económicos experimentados en las últimas décadas han tenido implicaciones en la acción del gobierno al intervenir, a fin de reducir los potenciales obstáculos que todo proceso político conlleva, como lo es una política pública. En ese sentido, la perspectiva estado, mercado y socio céntrica que en el proceso de las políticas públicas dan primacía a un conjunto de actores en detrimento de otros, pareciera reemplazarse, paulatinamente, por formas de gobierno más interactivas e integrativas.

Por otro lado, (Chávez, 2005) determina en su rol de ente regulador y promotor, fomenta la inversión en turismo; mejora la oferta de servicios turísticos mediante la regulación de empresas ligadas directamente a la prestación de servicios turísticos. (Velasco, Entre el poder y la racionalidad: gobierno del turismo, política turística, planificación turística y gestión pública del

turismo, 2016) según, este artículo comprende cómo se relacionan y van delimitando el uso a fenómenos concretos de la acción pública en materia de turismo. La propuesta es agruparlos en un enfoque relacional o un enfoque producción de conocimiento, así como ayudar a que se difundan ideas y herramientas que permitan la innovación y mejora.

Por su parte, (Pulido, 2014) señala que, la investigación generó un instrumento metodológico que permita a todos los agentes de un destino turístico participar, compartir principios comunes, planificar, reforzar la toma de decisiones y lograr un consenso para superar los conflictos surgidos. concluye que, es necesario establecer mecanismos que permitan la participación de los ciudadanos en el proceso, ya que no sólo es importante que los ciudadanos del destino acepten las medidas a adoptar en el desarrollo del mismo.

En la investigación de (Yumbato, 2016), se determina que es proceso asociativo les es más beneficioso para desarrollarse, crecer y permanecer en el mercado. Considerando que una cosa es trabajar estratégicamente con el Estado y otra cosa es trabajar estratégicamente con la competencia o empresas vinculadas.

De los resultados obtenidos por (Soto, 2006), se permite concluir que, la inexistencia de un Plan Estratégico Multisectorial de Seguridad Turística, se concluye que el estado actual de la seguridad del turismo en Lima y Callao es deficitario, adicionalmente, existe una inadecuada coordinación entre la Policía de Turismo, Cámara Nacional de Turismo.

Según (Flores, Gamero, & Pereyra, 2017) la investigación concluye con los resultados, el 80% la creación de un Comité Multisectorial a nivel ministerial facilitará las coordinaciones y seguimiento para la reducción de brechas de infraestructura básica en las zonas de mayor potencial turístico. De estos resultados los autores se permiten recomendar que, la Alta Dirección de MINCETUR cree una mesa de coordinación multisectorial a nivel ministerial.

Por otro lado, entre las fases que fundamentan la presente investigación, se tiene que, según la (Organización Mundial del Turismo (OMT), 2019): “El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales.

Se entiende por Gobernanza según (Durán, 2013) como la “práctica de gobierno susceptible de medición, que tiene por objeto dirigir eficazmente al sector turismo en los distintos niveles de gobierno, formas de coordinación, colaboración y/o cooperación eficientes, transparentes y sujetas a la rendición de cuentas, que permitan realizar las metas de interés colectivo que comparten las redes de actores que inciden en el sector, con el fin de lograr soluciones y oportunidades, con base en acuerdos sustentados en el reconocimiento de interdependencias y responsabilidades compartidas”. En este mismo sentido (Durán, 2013) en el informe presentado en la Organización Mundial del Turismo (OMT), también establece la gobernanza en tono a dos dimensiones:

1. “La capacidad directiva del gobierno, determinada por las facultades y recursos institucionales que disponga el gobierno, sea cual sea su ámbito territorial, para promover

y ejercer con transparencia mecanismos de coordinación, colaboración y/o cooperación, sujetos a la rendición de cuentas, con las redes de actores, a partir de acuerdos basados en el reconocimiento de interdependencias y responsabilidades compartidas.

2. La eficacia directiva, derivada del uso eficiente de las facultades y recursos institucionales para una coordinación, colaboración y/o cooperación corresponsable, transparente y sujeta a rendición de cuentas, que son fundamentales para la definición y realización de los objetivos que persiguen soluciones y oportunidades de mutuo beneficio en favor del interés general.”

La medición de la gobernanza, busca conocer, hasta donde sea posible, cuál es el espacio que ocupa la gobernanza en el sector turismo, a través de sus dimensiones y magnitudes, en tal sentido (Durán, 2013), hace referencia a las siguientes dimensiones: “La gobernanza se produce cuando las Administraciones Públicas encargadas de la(s) política(s) de turismo conducen con eficacia a este sector en los distintos niveles de gobierno”

Por su parte, los autores (Álvarez, Muñoz, & Machado, 2017, pág. 71) señalan que: “El turismo es una actividad multisectorial y depende en gran medida de una relación saludable entre los diferentes componentes de los sectores implicados. La capacidad de desarrollo turístico de un territorio está directamente relacionada con la voluntad de los actores para establecer relaciones entre ellos, implicándose de forma conjunta y coordinada en la mejora de las condiciones del territorio para asumir los retos derivados de estos procesos”.

En tal sentido se plantea que el turismo tiene cuatro actores principales, que entre si contribuyen resultado de las actividades turísticas, según (Velasco, "Gestión pública del turismo. La gobernanza", 2013, pág. 478) los principales actores del turismo son:

1. “Las organizaciones públicas, es el caso de las reestructuraciones administrativas, o cualesquiera otras que incidan en moldear la capacidad organizativa de la administración turística.
2. Los actores privados, hace referencia, principalmente, a los empresarios turísticos a los que se dirigen los planes y programas que apoyan el desarrollo del sector, que incentivan ciertas actividades turísticas, respecto de otras, que fomentan programas de formación de los empleados turísticos o que ordenan la actividad turística que éstos desarrollan.
3. El consumidor turista, las acciones públicas dirigidas a este colectivo son, por un lado, las que protegen a este conjunto particular de consumidores mediante sistemas que les garanticen una menor indefensión previa, frente a las grandes empresas, o fórmulas para reclamar a posteriori, en caso de que existan problemas durante su estancia en un entorno diferente al habitual.
4. Finalmente existe otro grupo de destinatarios, de contornos más difusos que los anteriores, que podría agruparse en el término comunidad”.

El turismo sostenible, hace menos referencia al turista y más al proceso de organización de la cadena de valor que ofrece un determinado producto turístico, y si ese proceso contribuye al desarrollo sostenible. Es este sentido, el (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, 2016) sostiene que: “El sector turismo es una fuente importante de ingresos de divisas y crea puestos de trabajo y oportunidades para la iniciativa empresarial, contribuyendo así a la reducción de la pobreza. En este sentido, la (Organización Mundial del Turismo, 2005), estableció once (11) indicadores básicos que permiten evaluar la sostenibilidad del turismo, se entiende que los indicadores son una forma de medir las diferentes actividades o servicios.

Entendiendo que el flujo turístico es el desplazamiento de personas de un lugar a otro con fines recreativos, el (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2017) señala que: “El flujo de turistas internacionales es una herramienta estadística fundamental para analizar la evolución del turismo receptivo, y el turismo emisor en el sector turismo”. Según (Alfaro, 2006), “la medición de la satisfacción del consumidor en el sector turístico, no es un ejercicio fácil dada la dificultad de medir una calidad percibida tan compleja como es la que percibe un turista, desde que llega a su destino hasta que lo abandona (el transporte, el alojamiento, los precios”. El perfil del turista influye en el nivel de satisfacción, que este pueda tener al visitar algún destino, como lo señala (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, 2016): “El turista de hoy es más sofisticado y exigente. Busca estar más informado, evalúa con minuciosidad los aspectos vinculados con su travesía y es una fuente primaria de recomendación. Asimismo, los autores (Brida, Pereyra, Such, & Zapata, pág. 36) sostienen que: “Los principales impactos económicos positivos del turismo se relacionan con los ingresos por divisas, la contribución a los ingresos públicos y la generación de empleo y oportunidades de negocio”

### **Definición de Términos Básicos**

**Agencia de viajes:** “En turismo, empresa que presta servicios de organización, planificación, desarrollo y venta de productos o servicios de naturaleza y fines turísticos entre proveedores y clientes finales.” (Marrero, 2016)

**Análisis económico del turismo:** “El turismo genera directa e indirectamente un aumento de la actividad económica en los lugares visitados, fundamentalmente debido a la demanda de bienes y servicios que deben producirse y prestarse. En el análisis económico del turismo se debe distinguir entre su contribución económica, referida al efecto directo del turismo, y su impacto económico, concepto mucho más amplio que valora los efectos directos, indirectos e inducidos del turismo” (Marrero, 2016)

**Comisión Multisectorial:** “Es un órgano del Poder Ejecutivo integrado a una entidad pública, se crea para cumplir las funciones de seguimiento, fiscalización, propuesta o emisión de informes, sus miembros son representantes de diversos sectores, carece de personería jurídica o administración propia, sus conclusiones sirven de base para la toma de decisiones, pero no generan de efectos jurídicos frente a terceros” (Ruiz, 2019)

**Balanza Turística:** “Es la parte de la balanza de pagos que contempla los ingresos de divisas por los visitantes internacionales (exportaciones) y el egreso de divisas por los nacionales que salen al exterior (importaciones). Se utiliza para registrar el equilibrio o desequilibrio en el que se encuentran estas transacciones respecto al exterior y se expresan en déficit o superávit; el primero cuando son mayores las importaciones; y el segundo cuando son mayores las exportaciones.” (Sistema Nacional de Información Estadística y geográfica de Turismo- SNIEGT, 2019)

**Balanza de pagos turística:** “En contabilidad, documento que contempla los ingresos de divisas por los visitantes internacionales (exportaciones) y el egreso de divisas por los nacionales que salen al exterior (importaciones).” (Marrero, 2016)

**Cuenta Satélite de Turismo (CST):** “Es una herramienta estadística diseñada para medir la contribución directa del turismo en la economía de un país, de modo que se puedan hacer comparaciones con otros sectores económicos y con los resultados de otros países. Proporciona un mejor entendimiento de la dimensión real del sector turístico, basado en cifras concretas y cuya fiabilidad es elevada al apoyarse en estadísticas oficiales producidas por diversas instituciones nacionales” (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2015, pág. 12)

**Divisa Moneda extranjera:** “Convertible en moneda nacional, que sirve para la compra y pago de bienes y servicios en un país distinto al de procedencia.” (Marrero, 2016)

**Estadísticas de Turismo:** “Es una herramienta que se utiliza para el estudio de los fenómenos relacionados con el sector turismo, mediante un conjunto de procedimientos de recolección, procesamiento, clasificación, análisis y difusión de información, para conocer el comportamiento de la actividad turística, describiéndolo cuantitativamente para la toma de decisiones en materia de políticas turísticas.” (Sistema Nacional de Información Estadística y geográfica de Turismo- SNIEGT, 2019)

**Formas de turismo:** “Existen tres formas fundamentales de turismo: el turismo interno, turismo receptor y turismo emisor. Estas pueden combinarse de diferentes modos para dar lugar a las siguientes otras formas de turismo: turismo interior, turismo nacional y turismo internacional.” (Organización Mundial del Turismo (OMT), 2019)

**Gasto Turístico:** “El gasto turístico hace referencia a la suma pagada por la adquisición de bienes y servicios de consumo, y de objetos valiosos, para uso propio o para regalar, durante los viajes turísticos y para los mismos.” (Organización Mundial del Turismo (OMT), 2019)

**Gasto turístico receptor:** “El gasto turístico receptor es el gasto turístico realizado por un visitante no residente en la economía de referencia” (Dirección General de Investigación y Estudios en Turismo y Artesanía – DGIETA, 2016)

**La gobernanza del turismo:** “Incluye los diferentes niveles de administración pública y sus relaciones con el sector privado y otras partes, tanto en destinos nacionales como locales. En este ámbito deberían figurar también las cuestiones relativas a políticas globales de turismo y los aspectos institucionales y legislativos” (Durán, 2013, pág. 23)

**País de residencia:** “El país de residencia de un hogar se determina de conformidad con el centro

de interés económico predominante de sus miembros. Si una persona reside (o pretende residir) durante más de un año en un país determinado en el que tiene su centro de interés económico (p.ej., en el que pasa la mayor parte del tiempo), se considera que esta persona es residente en este país”. (Organización Mundial del Turismo (OMT), 2019)

**Producto Bruto Interno Turístico:** “Es la suma de la parte del valor añadido bruto (a precios básicos) generado por todas las industrias en respuesta al consumo turístico interior y los impuestos netos sobre los productos e importaciones incluidos en el valor de estos gastos a precios de adquisición” (Dirección General de Investigación y Estudios en Turismo y Artesanía – DGIETA, 2016)

**Sector del turismo:** “El sector turismo, tal y como se contempla en la CST, es el conjunto de unidades de producción en diferentes industrias que producen bienes y servicios de consumo demandados por los visitantes. Estas industrias se denominan las industrias turísticas debido a que la adquisición por parte de visitantes representa una porción tan significativa de su oferta que, en ausencia de éstos, dicha producción se vería reducida de manera significativa.” (Organización Mundial del Turismo (OMT), 2019)

**Turismo Emisor:** “El turismo emisor abarca las actividades realizadas por un visitante residente fuera del país de referencia, como parte de un viaje turístico emisor o de un viaje turístico interno”. (Organización Mundial del Turismo (OMT), 2019)

**Turismo Internacional:** “El turismo internacional incluye el turismo receptor y el turismo emisor, es decir, las actividades realizadas por los visitantes residentes fuera del país de referencia, como parte de sus viajes turísticos internos o emisores, y las actividades realizadas por los visitantes no residentes en el país de referencia, como parte de sus viajes turísticos receptores.” (Organización Mundial del Turismo (OMT), 2019)

**Turismo Receptor:** “Engloba las actividades realizadas por un visitante no residente en el país de referencia, como parte de un viaje turístico receptor” (Organización Mundial del Turismo (OMT), 2019).

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

### **Tipo de estudio**

El tipo de investigación fue no experimental, porque, no se manipulo ninguna variable, se estudia mediante la observación de los hechos o fenómenos, es decir, tal y como se dan en su contexto natural. Asimismo, se considera de corte transversal, porque se recolectarán datos en un tiempo determinado.

### **Población**

La población para la variable Gobernanza del sector turismo, estuvo conformada por los funcionarios nacionales, y regionales del turismo, personas conocedoras del tema abordado en la investigación, en el sector hotelero, agencia de viajes, entre otras.

## Tamaño de muestra

La muestra para evaluar la gobernanza, estuvo conformada por 143 personas conocedoras del tema de turismo, que fueron de fácil acceso para la aplicación de la encuesta. La muestra considerada se distribuyó de la siguiente manera:

	<b>Frecuencia</b>
Funcionarios públicos de turismo	17
Docente Universitario de turismo	8
Transportistas de turismo	31
Guías de Turismo	24
Grupos Hoteleros	49
<b>Total</b>	<b>143</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a 143 personas entre funcionarios públicos y privados relacionados con el turismo en el Perú  
Elaboración: Propia

La información complementaria de la investigación, referente a los indicadores estadísticos: producto interno bruto turístico, gasto turístico receptivo, gasto turístico emisor, balanza comercial, balanza turística, ingresos monetarios del turismo receptor, y el ingreso de turistas del período 2006-2018, fueron obtenidos de fuentes secundarias, presentados por el (Observatorio Turístico del Perú, 2018).

## Técnicas de procesamiento y análisis estadístico

La recolección de datos se entiende como el conjunto de procedimientos utilizados para recopilar la información necesaria en el diseño de la investigación. Las técnicas de recolección están compuestas por diversos instrumentos, que para (Fidias, 2006) son “cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. En este sentido las metodologías de investigación constan de varios instrumentos que permiten obtener los datos necesarios para su análisis e interpretación, en la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, que según (Madrigal & Otros, 2009) “se realiza siempre en función de un cuestionario, siendo éste, por tanto, el documento básico para obtener la información en la gran mayoría de las investigaciones, y estudios de mercado. En referencia a lo antes expuesto, se utilizó la técnica de la encuesta, con un cuestionario como instrumento para recopilar la percepción de los funcionarios nacionales, y regionales del turismo, personas conocedoras del tema abordado sobre la capacidad, y eficacia directiva del turismo en el Perú. Adicionalmente se empleó la técnica de observación, mediante una guía de observación con la que se recopiló datos sobre el producto interno bruto turístico.

## RESULTADOS

### 1. Facultades o competencias atribuidas a las Administraciones de Turismo.

En la tabla 1 se puede observar que solo el 95,8% de los entrevistados expertos en el sector de turismo manifestaron que, la coordinación, y cooperación entre los gobiernos regionales y locales es entre “Necesaria y Muy necesaria”. El 3,5% lo consideró indiferente, mientras que solo el 0,7% de los expertos del sector turismo, consideró innecesario la coordinación, y cooperación entre los

gobiernos regionales y locales.

**Tabla 1 Coordinación, y cooperación entre los gobiernos regionales y locales**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Innecesarias	1	0,7	0,7
Indiferente	5	3,5	4,2
Necesarias	50	35,0	39,2
Muy necesarias	87	60,8	100
Total	143	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 143 personas entre funcionarios públicos y privados relacionados con el turismo en el Perú  
Elaboración: Propia

## 2. Estructuración y operación de partenariados.

El 95,1% de los entrevistados indicaron entre necesario y muy necesario que se mejore la estructura de los colaboradores turísticos en relación al ámbito de operaciones, solo el 4,2% de los expertos lo considero indiferente mientras que el 0,7% lo noto poco necesario.

**Tabla 2 Estructuración y operación de partenariados**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Poco necesarias	1	0,7	0,7
Indiferente	6	4,2	4,9
Necesarias	69	48,2	53,1
Muy necesarias	67	46,9	100,0
Total	143	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 143 personas entre funcionarios públicos y privados relacionados con el turismo en el Perú  
Elaboración: Propia

## 3. Marcos de colaboración y cooperación pública privada con responsabilidades compartidas.

Se visualiza en la siguiente tabla 3 que, el 96,5% de los encuestados manifestaron entre necesario y muy necesario, que los marcos de colaboración y cooperación pública privada estén definidos con responsabilidades compartidas. El 2,8% de los expertos se expresó indiferente, mientras que solo el 0,7% lo consideró poco necesaria.

**Tabla 3 Marcos de colaboración y cooperación pública privada con responsabilidades compartidas**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Poco necesarias	1	0,7	0,7
Indiferente	4	2,8	3,5
Necesarias	55	38,5	42,0
Muy necesarias	83	58,0	100,0
Total	143	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 143 personas entre funcionarios públicos y privados relacionados con el turismo en el Perú  
Elaboración: Propia

## 4. Mecanismos e instrumentos para la rendición de cuentas.

A continuación, en la siguiente tabla se presenta que, el 93,4% de los expertos en el sector turismo indicaron necesario y muy necesario, que los mecanismos e instrumentos para la rendición de cuentas contribuyan en la gestión Turística, sin embargo, el 5,9% lo consideró indiferente, mientras que solo el 0,7% lo notó poco necesario.

**Tabla 4 Mecanismos e instrumentos para la rendición de cuentas**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Poco necesarias	1	0,7	0,7
Indiferente	8	5,9	6,6
Necesarias	69	48,3	54,9
Muy necesarias	65	45,1	100
Total	143	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 143 personas entre funcionarios públicos y privados relacionados con el turismo en el Perú  
Elaboración: Propia

### 5. Mecanismos e instrumentos para la evaluación de resultados.

Se aprecia en la siguiente tabla 5 que el 98,6% de los expertos en el área de turismo en el Perú manifestaron entre necesarias y muy necesarias que, los mecanismos e instrumentos para la evaluación de resultados sean redefinidos, mientras que solo el 1,4% de los expertos lo indicó indiferente.

**Tabla 5 Mecanismos e instrumentos para la evaluación de resultados**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Indiferente	2	1,4	1,4
Necesarias	80	55,9	57,3
Muy necesarias	61	42,7	100,0
Total	143	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 143 personas entre funcionarios públicos y privados relacionados con el turismo en el Perú  
Elaboración: Propia

### 6. Promedio de la capacidad directiva de la gobernanza del sector turismo.

En la tabla 6 se observa los promedios alcanzados, notándose que el 98,6% de los expertos del sector turismo en el Perú, manifestaron entre “Necesarias y Muy necesaria” la capacidad directiva de la gobernanza del sector turismo en el Perú, y solo el 1,4% estuvo representada por la indiferencia de los expertos en turismo.

**Tabla 6 Capacidad directiva de la gobernanza del sector turismo**

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Indiferente	2	1,4	1,4
Necesarias	62	43,4	44,8
Muy necesarias	79	55,2	100,0
Total	143	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 143 personas entre funcionarios públicos y privados relacionados con el turismo en el Perú  
Elaboración: Propia

Activar Windows

### 7. Instrumentos de fomento a la empresa responsable.

Se puede observar a continuación que, el 97,9% de los expertos en turismo manifestaron que es entre necesario y muy necesario, fortalecer los instrumentos de coordinación, y cooperación pública, para fomentar la participación de la empresa privada, mientras que solo un 2,1% lo manifestaron indiferente. Los resultados mencionados anteriormente se pueden visualizar en la

siguiente tabla 7.

**Tabla 7 Instrumentos de fomento a la empresa responsable**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Indiferente	3	2,1	2,1
Necesarias	54	37,8	39,9
Muy necesarias	86	60,1	100,0
Total	143	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 143 personas entre funcionarios públicos y privados relacionados con el turismo en el Perú  
Elaboración: Propia

### 8. Capacidad directiva y su relación con la eficacia directiva en el sector turismo.

Se desarrolla a continuación, las relaciones entre la capacidad directiva, y la eficacia directiva en el sector turismo. En la tabla 8 se observan los resultados obtenidos de manera descriptiva entre la capacidad directiva, y la eficacia directiva en el sector turismo, donde se muestra que existe una relación positiva moderada entre estos elementos, en el que se puede notar una correlación de 0,58 que se muestra la relación de ambas dimensiones estudiadas.

**Tabla 8 Capacidad directiva y su relación con la eficacia directiva de la gobernanza del sector turismo.**

		Capacidad Directiva	Eficacia directiva
Capacidad Directiva	Correlación de Pearson	1	,584**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	143	143
Eficacia directiva	Correlación de Pearson	,584**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	143	143

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

Fuente: Cuestionario aplicado a 143 personas entre funcionarios públicos y privados relacionados con el turismo en el Perú  
Elaboración: Propia

### 9.Producto Interno Bruto Turístico.

Se presenta en la tabla 9, el producto interno bruto (PBI) del sector turismo en miles de millones de soles constantes, en el Perú, en los últimos 13 años, observándose que a pesar de que se ha incrementado poco a poco el producto interno bruto turístico en los últimos 13 años, la participación porcentual de riquezas al país se ha mantenido al 3,80% en los últimos 4 años.

**Tabla 9 Producto interno bruto (PBI) del sector turismo.**

Año	PBI en miles de millones de soles constantes	Participación Porcentual en el PBI
2006	295	3,60%
2007	320	3,65%
2008	349	3,66%
2009	353	3,68%
2010	381	3,70%
2011	406	3,73%
2012	431	3,75%
2013	456	3,75%
2014	467	3,75%
2015	482	3,80%
2016	502	3,80%
2017	514	3,80%
2018	534	3,80%

Fuente: (Observatorio Turístico del Perú, 2018)

Elaboración: Propia

## 10. Gasto turístico receptivo

En la tabla 10 se aprecia las divisas generadas del turismo receptor en miles de millones de dólares corrientes, en el Perú en los últimos 13 años, observándose el aumento por cada año en gasto per cápita en dólares, que realizan los turistas cuando visitan el país.

**Tabla 10 Ingreso turismo receptor por turista**

Año	Ingresos Turismo receptor en miles de millones de dólares corrientes	Cantidad de turistas	Gasto per cápita en dólares corrientes (GTR)
2006	1383	1348	1026
2007	1854	1540	1204
2008	2380	1822	1306
2009	2015	1755	1148
2010	2242	1950	1150
2011	2695	2242	1202
2012	3240	2528	1281
2013	3514	2743	1281
2014	3621	2825	1282
2015	4140	3229	1282
2016	4433	3455	1283
2017	4790	3731	1284
2018	5087	3955	1286

Fuente: (Observatorio Turístico del Perú, 2018)

Elaboración: Propia

## 11. Balanza comercial

Se puede observar en la siguiente tabla de manera descriptiva que, durante el periodo 2006-2018 la balanza comercial de las exportaciones e importaciones fueron manteniendo un saldo positivo

para el Perú solo hasta el año 2012, evidenciándose solo en los años 2013-2015 un saldo balanza negativo, luego se presentó la recuperación estabilizándose en los siguientes años 2016 -2018. Estos factores contribuyeron que el Perú mejorara su imagen turística en otros países, derivando mejoras en el efecto del turismo receptor del país.

**Tabla 11 Exportaciones, importaciones, y saldo balanza comercial**

Año	Exportaciones	Importaciones	Saldo balanza comercial
2006	23800	14866	8934
2007	27955	19599	8356
2008	31594	28432	3162
2009	26885	21011	5874
2010	35565	28815	6750
2011	46269	36967	9302
2012	45639	41113	4526
2013	41826	42191	-365
2014	38253	40807	-2554
2015	34157	37021	-2864
2016	37020	35132	1888
2017	44918	38652	6266
2018	48942	41893	7049

Fuente: (Observatorio Turístico del Perú, 2018)  
Elaboración: Propia

## 12.Ingreso de Turistas al territorio

Se puede observar en la siguiente tabla 12 que se ha presentado un incremento notable en el ingreso de turistas internacionales al territorio del Perú, durante el periodo 2006-2017.

**Tabla 12 Flujo de turistas por año**

Año	LLEGADA DE VISITANTES INTERNACIONALES (Flujo de turistas)
2006	2226779
2007	2451851
2008	2581562
2009	2680943
2010	2948230
2011	3299121
2012	3641762
2013	4010318
2014	4061747
2015	4381185
2016	4718052
2017	4992660

Fuente: (Observatorio Turístico del Perú, 2018)  
Elaboración: Propia

## DISCUSIÓN

El 96,5% de los encuestados manifestaron entre necesario y muy necesario, que los marcos de colaboración y cooperación pública privada estén definidos con responsabilidades compartidas. El 2,8% de los expertos se expresó indiferente, mientras que solo el 0,7% lo consideró poco

necesaria. De manera diferente ocurre en la investigación presentada por (Flores, Gamero, & Pereyra, 2017), quienes encontraron que: “El 77,78% considera que la DGET Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico debería desarrollar los servicios de seguimiento y evaluación del Plan Estratégico Nacional de Turismo y de gestión para la inversión privada, orientada a desarrollar carteras de proyectos de inversión para el sector privado”. En lo encontrado por (Flores, Gamero, & Pereyra, 2017), el 77,78% considera que la DGET debería desarrollar los servicios de seguimiento y evaluación orientada a desarrollar carteras de proyectos de inversión para el sector privado, y en la presente investigación el 96,5% de los encuestados manifestaron entre necesario y muy necesario, que los marcos de colaboración y cooperación pública privada estén definidos con responsabilidades compartida.

El 93,4% de los expertos en el sector turismo indicaron entre necesario y muy necesario que los mecanismos e instrumentos para la rendición de cuentas contribuyan en la gestión Turística, sin embargo, el 5,9% lo consideró indiferente, mientras que solo el 0,7% lo notó poco necesario. Presentando diferencias con (Pulido, 2014), quien encontró que: “Respecto a la fase de evaluación, el 100% considera que en esta fase de la metodología propuesta se tiene en cuenta el principio de participación y el principio de rendición de cuentas. El 78% opina que se tienen en cuenta los principios de transparencia, capacidad de respuesta y rendición de cuentas. “Las diferencias establecidas se pueden observar al encontrarse en la presente investigación que, para el 93,4% de los expertos en el sector turismo, es entre necesario y muy necesario, que los mecanismos e instrumentos para la rendición de cuentas contribuyan en la gestión Turística, sin embargo se observa que (Pulido, 2014) encontró que, el 78% opina que se tienen en cuenta los principios de rendición de cuentas.

El 95.8% de los entrevistados expertos en el sector de turismo manifestaron que, la coordinación, y cooperación entre los gobiernos regionales y locales es entre “Necesaria y Muy necesaria”. El 3,5% lo consideró indiferente, mientras que solo el 0,7% de los expertos del sector turismo, consideró innecesaria la coordinación, y cooperación entre los gobiernos regionales y locales. Presentando diferencias con la investigación de (Soto, 2006), quien encontró que: “En relación al grado de coordinación entre la Policía de Turismo y Organismos Públicos y Privados comprometidos con la Seguridad de los Turistas, esta es baja (45%)”.

Las diferencias encontradas se aprecian en el 95.8% de los entrevistados expertos en el sector de turismo, quienes manifestaron que, la coordinación, y cooperación entre los gobiernos regionales y locales es entre “Necesaria y Muy necesaria, y en lo encontrado por (Soto, 2006), existe un porcentaje bajo del 45% del grado de coordinación entre los organismos públicos y privados relacionados con el turismo, en ambas investigaciones se observa que es necesaria la coordinación.

El 95,1% de los entrevistados indicaron entre necesario y muy necesario que se mejore la estructura de los colaboradores turísticos en relación al ámbito de operaciones, solo el 4,2% de los expertos lo considero indiferente mientras que el 0,7% lo noto poco necesario. De manera similar

ocurre en lo hallado por (Pulido, 2014) en su tesis encontró que: “Existe un consenso del 84,6% de los consultados que considera que es necesario, una vez identificados y analizados los recursos y actores que participarán en la gestión del destino turístico, establecer una estructura formal de participación de todos ellos”. Se habla de similitudes en ambas investigaciones, por haberse encontrado que, el mayor nivel porcentual siendo entre 84,6% y 95,1% de los entrevistados consideraron que es entre necesario y muy necesario, establecer mejoras en la estructura formal de participación.

El 98,6% de los expertos en el área de turismo en el Perú manifestaron entre necesarios y muy necesarios que, los mecanismos e instrumentos para la evaluación de resultados sean redefinidos, mientras que solo el 1,4% de los expertos lo indicó indiferente. Presentando similitudes con (Yumbato, 2016), en su investigación, encontró que: “La encuesta permite evaluar si los funcionarios públicos, en el proceso de gerenciamiento usan las Herramientas de Gestión que nos brinda la gerencia moderna; 83% no usan herramientas de gestión y solo el 17% utiliza la Gestión por Resultados”.

En esta oportunidad, se presentan similitudes, por haber encontrado que en la presente investigación para el 98,6% es entre necesario y muy necesario que los mecanismos e instrumentos para la evaluación de resultados sean redefinidos, asimismo, se observa en la investigación de (Yumbato, 2016), donde el 83% no utilizan herramientas de gestión, es decir, es necesario el uso de las herramientas de gestión.

El 97,9% de los expertos en turismo mencionan que es entre necesario y muy necesario, fortalecer los instrumentos de coordinación, y cooperación pública, para fomentar la participación de la empresa privada, mientras que, solo al 2,1% les parece indiferente. Lo que discrepa de la investigación de (Yumbato, 2016), se halló que: “El 38% de la empresa privada asegura que el Gobierno (Nacional, Regional y Local) debe trabajar con ellos para promover el turismo; 29% no cree que el Gobierno debe trabajar con ellas; 19% no sabe y 5% no les interesa”. Existe discrepancia entre ambas investigaciones puesto que, en lo encontrado por (Yumbato, 2016) solo el 38% de la empresa privada asegura que debe existir cooperación entre los sectores públicos y privados, a diferencia de la presente investigación, donde se encontró que para el 97,9% de los expertos en turismo, es entre necesario y muy necesario, fortalecer los instrumentos de coordinación, y cooperación pública, para fomentar la participación de la empresa privada.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Se concluye que, la capacidad directiva se relaciona con la efectividad directiva de la gobernanza, así mismo se pudo observar que la sostenibilidad en el sector turismo se va desarrollando de buena manera, por haberse notado que el producto Interno Bruto Turístico se ha mantenido durante los ultimo 4 años del período en estudio, y el gasto turístico receptor, el gasto turístico emisor, balanza comercial, los ingresos monetarios del turismo receptor por año, el

ingreso de Turistas al territorio, y la balanza turística, han ido en crecimiento constante durante el período en estudio.

**SEGUNDA:** Se concluye que, existe una relación positiva moderada entre la capacidad directiva, y la eficacia directiva de la gobernanza en el Sector Turismo, lo que indica que una influye en la otra. Asimismo, se encontró que, para el 98,6% de los expertos del sector turismo, consideró que la capacidad directiva de la gobernanza del sector turismo en el Perú no se desarrolla de manera adecuada.

**TERCERA:** Se concluye que, a pesar de que se ha incrementado poco a poco el producto interno bruto turístico en los últimos 13 años, la participación porcentual en el producto bruto interno del país se ha mantenido al 3,80% en los últimos 4 años.

Asimismo, se encontró que el gasto per capital del turista en el año 2006 fue de \$1026 y en el año 2018 fue de \$1286, incrementándose el 25%, en el periodo de estudio. También se encontró un aumento año por año en gasto per cápita en dólares, que realizan los turistas cuando visitan otros países de \$443 a \$1054 en el mismo periodo.

Por otro lado, desde el 2006 la balanza comercial de las exportaciones e importaciones fue manteniendo un saldo positivo para el Perú, hasta el año 2012, evidenciándose solo en los años 2013-2015 un saldo de balanza negativo, luego se presentó la recuperación, estabilizándose en los años 2016 -2018. Estos factores contribuyeron a la mejora de la imagen turística del Perú en otros países, notándose mejoras en el efecto del turismo receptor del país.

Además, se encontró que, los ingresos monetarios del turismo receptor en miles de millones de dólares han ido incrementando en el periodo 2006-2018, concernientes a los gastos que realizan las personas que visitan el Perú.

**CUARTA:** Se concluye que, se presentó un incremento notable en el ingreso de turistas internacionales al territorio peruano, que van desde 2,226,779 en el año 2006, a 4,992,660 en el año 2017, presentándose un incremento del 124%.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, E. (2006). La satisfacción del turista en España. Secretaría de Estado de Turismo y Comercio(168), 47-59. Obtenido de <http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/revistas/ret-168-2006-pag49-59-97138.pdf>
- Altamira, R., & Muñoz, X. (2007). El turismo como motor de crecimiento económico. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2267966.pdf>
- Álvarez, K., Muñoz, R., & Machado, E. (2017). Relaciones entre los actores públicos y privado individual del alojamiento turístico en Santa Clara. Teoría y Praxis(23), 71-91. Obtenido de <http://www.teoriaypraxis.uqroo.mx/doctos/numero23/Alvarez-et-al.pdf>
- Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo. (2001). Código Ético Mundial para el Turismo. Obtenido de <http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>

- Brida, J., Pereyra, J., Such, M., & Zapata, S. (s.f.). La contribución de turismo al crecimiento económico. Cuadernos de Turismo, nº 22, pp. 35-46. Obtenido de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/47931/45901>
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2016). El Futuro del Turismo. APUNTES PARA LA DISCUSIÓN / Serie 3. Obtenido de <https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/2016/07/el-futuro-del-turismo-04.07.2016.pdf>
- Chávez, J. (2005). Coordinación de política públicas para el desarrollo sostenible del sector turismo en el Perú. Organización de las Naciones Unidas, División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos de la CEPAL, Santiago de Chile. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5653/1/S05937\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5653/1/S05937_es.pdf)
- Dirección General de Investigación y Estudios en Turismo y Artesanía – DGIETA. (2016). Medición económica del Turismo. MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO, Lima. Obtenido de [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/publicaciones/MEDICION\\_ECONOMICA\\_TURISMO\\_ALTA.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/publicaciones/MEDICION_ECONOMICA_TURISMO_ALTA.pdf)
- Durán, C. (2013). Gobernanza para el sector turismo y su medición. Organización Mundial del Turismo (OMT), Madrid. Obtenido de <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/ipgovernancepapersp.pdf>
- Fidias, A. (2006). El proyecto de investigación, Introducción a la metodología científica (6ta ed.). Caracas-Venezuela: Episteme. Obtenido de [https://issuu.com/fidiasgerardoarias/docs/fidias\\_g.\\_arias.\\_el\\_proyecto\\_de\\_inv\\_896991d0bdcefe](https://issuu.com/fidiasgerardoarias/docs/fidias_g._arias._el_proyecto_de_inv_896991d0bdcefe)
- Flores, D., Gamero, E., & Pereyra, J. (2017). “Propuesta de mejora de procesos de la dirección general de estrategia turística- DGET MINCETUR”. Universidad del Pacífico, Lima. Obtenido de [http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2103/Daisy\\_Tesis\\_maestria\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2103/Daisy_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Garay, L. (2013). Cooperación en turismo, nuevos desafíos, nuevos debates (Vol. 2). (S. M. Jordi Gascón, Ed.) Barcelona: Praxis del Foro de Turismo. Obtenido de <http://www.pasosonline.org/Publicados/pasosoedita/PSrep13.pdf>
- Lamboglia, J. (2014). Análisis del turismo y su importancia en el crecimiento económico en América Latina: El caso del Ecuador. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Sede Ecuador, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec:8080/bitstream/10469/7460/2/TFLACSO-2014JCLO.pdf>
- Madrigal, K., & Otros. (2009). La utilidad de la encuesta en investigaciones cuantitativas. Obtenido de [http://www.ulacit.ac.cr/files/proyectosestudiantiles/239\\_investigacion%20cuantitativa.pdf](http://www.ulacit.ac.cr/files/proyectosestudiantiles/239_investigacion%20cuantitativa.pdf)

- Marrero, M. (2016). *Glosario de Términos Hoteleros, Turísticos y Relacionados*. España: Copyright. Obtenido de <https://www.hosteltur.com/files/web/templates/term/wikitur.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2015). *Principales indicadores de la cuenta satélite de turismo 2012 – 2015*. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Dirección General de Investigación y Estudios sobre Turismo y Artesanía, Lima. Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/31530/22168\\_Peru\\_CuentaSatelite\\_Turismo .pdf20180706-19116-1dbm0r8.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/31530/22168_Peru_CuentaSatelite_Turismo.pdf20180706-19116-1dbm0r8.pdf)
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2017). “Establecimiento de Alianzas en las Estadísticas”. Perú. Obtenido de [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/eventos\\_capacitaciones/III\\_Foro/IIIForo\\_AP\\_Estadistica\\_Dia1/Mesa%20I\\_Tur\\_Internacional%20-%20Per%C3%BA.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/eventos_capacitaciones/III_Foro/IIIForo_AP_Estadistica_Dia1/Mesa%20I_Tur_Internacional%20-%20Per%C3%BA.pdf)
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (5 de 04 de 2019). <http://www2.unwto.org/es>. Obtenido de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Organización Mundial del Turismo. (2005). *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos - Guía práctica*. Organización Mundial del Turismo, Madrid. Obtenido de [http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-07/tema2/INDICADORES\\_OMT.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-07/tema2/INDICADORES_OMT.pdf)
- Presidencia del Consejo de Ministro. (2013). N° 001-2013-PCM/SC "Lineamientos sobre las Comisiones Multisectoriales del Poder Ejecutivo". Lima. Obtenido de <http://sc.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/files/comisiones/marcolegal/Directiva%20N%C2%B0%20001-2013-PCM%20SC.pdf>
- Pulido, M. (2014). *Metodología para la implantación de la gobernanza como herramienta de gestión de destinos turísticos*. TESIS DOCTORAL, Universidad de Jaén, Jaén, España. Obtenido de <http://ruja.ujaen.es/bitstream/10953/642/1/9788484398820.pdf>
- Ruiz, D. (2019). Presidencia del Consejo de Ministro . Obtenido de <http://sc.pcm.gob.pe: http://sc.pcm.gob.pe/comisiones-multisectoriales/>
- Sistema Nacional de Información Estadística y geográfica de Turismo- SNIEGT. (2019). *Balanza Turística*. Obtenido de <https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>
- Soto, G. (2006). *Estado actual de la seguridad del turismo en Lima, Callao y propuesta de lineamientos estratégicos multisectoriales para la seguridad turística*. Universidad San Martín de Porres, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA, Lima-Perú. Obtenido de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/browse?type=author&value=Soto+Merino%2C+Gilbert+R%C3%A1ul>
- Vázquez, C. (2014). *Gobernanza y redes de política pública: un estudio de la vinculación entre gobierno, actores público-sociales y privados en un área local turística*. *Revista Mexicana de Análisis Político y Administración Pública*, III(1), Pp. 147-178. Obtenido de

<https://core.ac.uk/download/pdf/154796421.pdf>

Velasco, M. (2014). Gobernanza turística: ¿Políticas públicas innovadoras o retórica banal? Caderno Virtual de Turismo. Obtenido de <http://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/index.php/caderno/article/download/1023/408>

Velasco, M. (2016). Entre el poder y la racionalidad: gobierno del turismo, política turística, planificación turística y gestión pública del turismo. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, Vol. 14 (3), Págs. 577-594. Obtenido de [https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-86256/2016-MVelasco-Pol%C3%ADtica%20y%20planificacion%20turismo%20\(Pasos\).pdf](https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-86256/2016-MVelasco-Pol%C3%ADtica%20y%20planificacion%20turismo%20(Pasos).pdf)

Yumbato, W. (2016). Establecer alianzas estratégicas entre gobierno y la empresa privada como alternativa de desarrollo para el turismo en la Provincia de Cajamarca 2016. Universidad Nacional de Cajamarca, ESCUELA DE POSTGRADO, Cajamarca - Perú. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1248>