



Artículo original / Original article

Gestión de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR) y su impacto en el desarrollo de la actividad turística en Madre de Dios, Perú

Management of the Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR) and its impact on the development of tourism in Madre de Dios, Peru

Mónica Pilar Tello-Aro ^{1*}; Rolando Barrientos ¹

¹Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Puerto Maldonado, Perú

Recibido: 13/03/2024

Aceptado: 19/05/2024

Publicado: 25/07/2024

*Autor de correspondencia: monixpilartaro@gmail.com

Resumen: En los últimos años, el turismo en Madre de Dios ha crecido significativamente, impulsado por el interés en la naturaleza y la cultura, promoviendo entre los habitantes el compromiso de preservar el entorno natural. El objetivo fue determinar la relación entre la gestión de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR) y el desarrollo de la actividad turística en Puerto Maldonado en 2017. La muestra incluyó 60 operadores turísticos, seleccionados mediante muestreo probabilístico. Se utilizó un diseño de investigación no experimental, transversal y correlacional descriptivo. Se aplicaron cuestionarios en escala Likert de cinco puntos, validados por expertos. La fiabilidad se comprobó con el alfa de Cronbach: 0,806 para la gestión de la DIRCETUR y 0,876 para el desarrollo turístico. El 50,0% de los operadores perciben negativamente la gestión de la DIRCETUR, mientras que el 58,3% consideran positivo el desarrollo turístico. Existe una correlación positiva significativa ($r = 0,678$) entre ambas variables, con una significancia bilateral de 0,000, dentro del umbral aceptable ($p < 0,05$).

Palabras clave: desarrollo turístico; DIRCETUR; gestión pública; Madre de Dios; turismo sostenible

Abstract: In recent years, tourism in Madre de Dios has grown significantly, driven by the interest in nature and culture, promoting among the inhabitants the commitment to preserve the natural environment. The objective was to determine the relationship between the management of the Regional Directorate of Foreign Trade and Tourism (DIRCETUR) and the development of tourism activity in Puerto Maldonado in 2017. The sample included 60 tourism operators, selected by probability sampling. A descriptive non-experimental, cross-sectional and correlational non-experimental research design was used. Five-point Likert scale questionnaires were applied, validated by experts. Reliability was tested with Cronbach's alpha: 0.806 for DIRCETUR management and 0.876 for tourism development. The DIRCETUR management was perceived negatively by 50.0% of the operators, while 58.3% considered tourism development to be positive. There is a significant positive correlation ($r = 0.678$) between both variables, with a bilateral significance of 0.000, within the acceptable threshold ($p < 0.05$).

Keywords: tourism development; DIRCETUR; public management; Madre de Dios; sustainable tourism

1. Introducción

El turismo en Puerto Maldonado, capital de la región Madre de Dios, tuvo un desarrollo constante desde la década de 1970, cuando se consolidó la conexión terrestre con los departamentos de Puno y Cusco a través de una carretera interdepartamental (Masías Maquera, 2016). Sin embargo, en los últimos años previos a 2017, el turismo mostró un crecimiento significativo, impulsado por la demanda de experiencias que priorizan el contacto con la naturaleza y la cultura. Puerto Maldonado aprovechó sus recursos naturales y atractivos turísticos, diversificando su oferta mediante modalidades como el turismo de naturaleza, aventura y turismo místico, respondiendo a las exigencias del mercado y fomentando la participación del sector privado (Rosales & Milagros, 2019).

En 2017, se registró la llegada de aproximadamente 370,626 turistas, lo que evidenció la necesidad de fortalecer la gestión turística en la región para garantizar servicios de calidad, sostenibles y responsables. Las autoridades centraron sus esfuerzos en la promoción del turismo sostenible, respaldados por el marco legal del Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR), que destacó la importancia de la gobernanza turística y la coordinación entre sectores públicos y privados (Abarca Mayta et al., 2017). Esta normativa subrayó que la actividad turística debía desarrollarse en armonía social y ambiental, promoviendo un enfoque descentralizado y un ordenamiento territorial orientado al desarrollo económico local mediante emprendimientos turísticos.

No obstante, se identificaron varios desafíos en la gestión del turismo en Puerto Maldonado. Entre ellos, destacó la falta de infraestructura adecuada que limitaba la diversificación de las actividades turísticas. Además, se identificó un desalineamiento entre las acciones de la DIRCETUR y las necesidades del sector turístico privado, lo que generó conflictos entre los actores involucrados (Zavalla Tapia, 2016). A pesar de la riqueza natural y cultural de la región, esto no garantizó un incremento sostenido de la demanda turística, lo que obligó a las autoridades a desarrollar estrategias de promoción más eficaces y alineadas con las tendencias del mercado (Delgado Rojas, 2019).

Para abordar estos desafíos, se consideró que un modelo de gestión turística debía integrar los principios de buena gobernanza, asegurando la participación de los principales actores: entidades públicas, empresas privadas y sociedad civil (Baylon Fonseca, 2019). Solo a través de esta integración se podría promover un turismo sostenible y mejorar la competitividad del destino. En este contexto, la presente investigación analizó la relación entre la gestión de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR) y el desarrollo de la actividad turística en Puerto Maldonado, durante el año 2017.

La gestión de la DIRCETUR incluyó el desarrollo de políticas públicas, alianzas estratégicas y proyectos de inversión turística, los cuales influyeron en la oferta turística local (Oyola Cuellar, 2018). Sin embargo, se observó que esta gestión enfrentó desafíos relacionados con la promoción adecuada del destino y la creación de un entorno competitivo. Los operadores turísticos señalaron que las estrategias de la DIRCETUR no siempre respondían a las necesidades del mercado, lo que limitó el crecimiento del sector (Mendoza Zumaeta, 2017).

A pesar de las dificultades, los resultados de esta investigación indicaron que un modelo de gestión eficaz puede incrementar la competitividad turística y mejorar la imagen de la ciudad. Este estudio llenó vacíos teóricos al ofrecer evidencia empírica sobre la relación entre la gestión pública y el desarrollo del turismo sostenible en una región con gran potencial turístico. Además, los hallazgos contribuyeron a la toma de decisiones estratégicas orientadas a la promoción del turismo en la región, beneficiando tanto a los actores involucrados como a la economía local (Del Carpio Quijano & Huamán Campos, 2017).

La investigación demostró que la gestión de la DIRCETUR debía alinearse con las tendencias globales del turismo y las necesidades locales para garantizar un desarrollo sostenible. Los hallazgos permitieron identificar oportunidades de mejora en la gestión del turismo en Puerto

Maldonado y ofrecieron recomendaciones específicas para potenciar su competitividad y sostenibilidad a largo plazo.

2. Materiales y métodos

Este estudio fue de tipo aplicado, dado que buscó utilizar y poner en práctica los conocimientos adquiridos para mejorar la gestión del turismo en Puerto Maldonado. Según (Martel-Zevallos et al., 2019) la investigación aplicada genera nuevos conocimientos mediante la implementación y sistematización de la práctica, lo que permite un entendimiento más profundo de la realidad estudiada.

El diseño metodológico fue no experimental, ya que no se manipuló ninguna variable, sino que se observó el comportamiento de los fenómenos en su entorno natural, sin intervención directa del investigador (Sampieri et al., 2010). La metodología adoptó un enfoque cuantitativo, fundamentado en mediciones precisas que permitieron un análisis estadístico riguroso. Además, el estudio asumió un diseño descriptivo-correlacional de corte transversal, lo que facilitó la descripción y el análisis de las relaciones entre la gestión de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR) y el desarrollo de la actividad turística en Puerto Maldonado durante el año 2017.

La población de estudio estuvo compuesta por 139 operadores turísticos registrados y activos en la ciudad de Puerto Maldonado, según las normas establecidas por DIRCETUR. Estos operadores incluían 40 hospedajes, 41 agencias de viaje, 7 albergues y 51 restaurantes. Para seleccionar la muestra, se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple y estratificado, asegurando que fuera representativa de la población. De esta manera, se obtuvo una muestra de 60 operadores turísticos, distribuida en 17 hospedajes, 18 agencias de viaje, 3 albergues y 22 restaurantes.

La recolección de datos se llevó a cabo mediante encuestas estructuradas y la consulta de fuentes documentales. Las encuestas se aplicaron directamente a los operadores turísticos seleccionados, mientras que la investigación documental se basó en la revisión de documentos formales proporcionados por DIRCETUR, como planes operativos institucionales, alianzas estratégicas y programas de capacitación (Zavalla Tapia, 2016).

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue un cuestionario, diseñado específicamente en función de los indicadores de las variables de estudio. Se utilizaron dos cuestionarios: el primero, sobre la gestión de la DIRCETUR, incluyó 30 ítems medidos en una escala tipo Likert de cuatro niveles (Muy bueno, Bueno, Malo y Muy malo); el segundo, enfocado en el desarrollo de la actividad turística, también constó de 30 preguntas con la misma escala. Ambos cuestionarios fueron validados por tres expertos en el área, quienes evaluaron la forma, contenido y estructura de los ítems, calificando su validez como "Muy buena".

Para garantizar la confiabilidad de los instrumentos, se realizó una prueba piloto con el 20% de la muestra total. El cálculo del alfa de Cronbach confirmó la consistencia interna de los cuestionarios, obteniéndose un valor de 0.806 para la variable gestión de la DIRCETUR y 0.876 para el desarrollo de la actividad turística. Estos resultados demostraron que los instrumentos eran adecuados para medir las variables en estudio con precisión y consistencia.

El procedimiento de recolección incluyó la aplicación directa de los cuestionarios a los operadores turísticos y la realización de entrevistas al personal de la DIRCETUR, con el objetivo de obtener información detallada sobre las estrategias de promoción turística implementadas durante el año 2017. Esta combinación de técnicas permitió analizar de manera integral la percepción de los actores turísticos y las acciones desarrolladas por las autoridades.

Los datos obtenidos fueron procesados y analizados utilizando técnicas estadísticas descriptivas y correlacionales. Para evaluar la relación entre la gestión de la DIRCETUR y el desarrollo de la actividad turística, se aplicó la correlación de Pearson. Este enfoque metodológico permitió identificar los factores clave que influyeron en el crecimiento del sector turístico y en la gestión

pública, aportando evidencia empírica que será útil para la toma de decisiones orientadas a mejorar la competitividad y sostenibilidad del turismo en Puerto Maldonado.

3. Resultados y discusión

La percepción de los operadores turísticos sobre la gestión de la DIRCETUR y el desarrollo de la actividad turística en Puerto Maldonado revela una marcada diferencia en la valoración de ambas variables. Si bien los esfuerzos de la DIRCETUR han sido fundamentales para fomentar el crecimiento turístico en la región, la ejecución de sus actividades no ha satisfecho plenamente las expectativas de los actores del sector (Pulido-Fernández & Parrilla González, 2016). Esto se refleja en la disparidad entre las opiniones sobre la gestión pública y los logros en la actividad turística, donde se evidencia que, a pesar de los desafíos en la gestión institucional, la actividad turística ha mostrado un desarrollo más favorable (Martel-Zevallos et al., 2019). A continuación, se presenta la distribución porcentual de estas variables por categoría.

Tabla 1. Distribución porcentual de las variables Gestión de la DIRCETUR y Desarrollo de la actividad turística por categoría

Categoría	Gestión de la DIRCETUR (%)	Desarrollo de la actividad turística (%)
Muy malo	1.7%	1.7%
Malo	50.0%	13.3%
Bueno	41.7%	58.3%
Muy bueno	6.7%	26.7%

Los resultados muestran que el 50% de los operadores evaluaron la gestión de la DIRCETUR como "Mala", en contraste con un 41.7% que la consideró "Buena" y solo un 6.7% la calificó como "Muy buena". Por otro lado, la percepción del desarrollo de la actividad turística fue más positiva: un 58.3% lo valoró como "Bueno" y un 26.7% como "Muy bueno", lo que indica que la actividad turística ha tenido un impacto favorable, posiblemente gracias a la iniciativa privada o a recursos naturales y culturales atractivos (Uchiri & Cáceres, 2019).

Esta divergencia entre la gestión pública y el desarrollo turístico refleja que, aunque se han logrado avances, persisten desafíos importantes en la gestión institucional. Es necesario un enfoque estratégico que fortalezca la coordinación entre DIRCETUR y los operadores turísticos para optimizar los resultados y mejorar la competitividad del destino (Rodríguez Ramos, 2019).

3.1. Resultados inferenciales

Antes de realizar la prueba de hipótesis, fue necesario verificar si los datos seguían una distribución normal. Esto se evaluó con la prueba de Kolmogorov-Smirnov, dado que la muestra incluyó 60 operadores turísticos, superando el umbral de 30 individuos. Los criterios de decisión fueron:

- Si la significancia asintótica (bilateral) es mayor o igual a α (0.05), los datos provienen de una distribución normal.
- Si la significancia asintótica (bilateral) es menor a α (0.05), los datos no provienen de una distribución normal.

Los resultados se presentan a continuación.

Tabla 2. Prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov)

Variable	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de la DIRCETUR	0.137	60	0.007
Desarrollo del turismo	0.098	60	0.200
Oferta	0.103	60	0.184

Variable	Estadístico	gl	Sig.
Competitividad	0.113	60	0.056
Promoción	0.110	60	0.068

De acuerdo con los resultados, la variable "Gestión de la DIRCETUR" presenta una significancia de 0.007, inferior a 0.05, lo que indica que sus datos no siguen una distribución normal. En cambio, la variable "Desarrollo del turismo" muestra una significancia de 0.200, superior al nivel de 0.05, por lo que se asume que sus datos provienen de una distribución normal. Debido a que una de las variables no sigue una distribución normal, se utilizó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman para el análisis correlacional.

3.2. Prueba de hipótesis general

- Planteamiento de hipótesis:

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la gestión de la DIRCETUR y el desarrollo de la actividad turística en Puerto Maldonado durante 2017.

Ho: No existe una relación directa y significativa entre la gestión de la DIRCETUR y el desarrollo de la actividad turística en Puerto Maldonado durante 2017.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

- Prueba estadística: A continuación, se presentan los resultados.

Tabla 3. Prueba de correlación de Spearman entre la gestión de la DIRCETUR y el desarrollo de la actividad turística

Variable	Gestión de la DIRCETUR	Desarrollo del turismo
Coefficiente de correlación	1.000	0.678**
Sig. (bilateral)	0.0	0.000
N	60	60

Nota: La correlación es significativa al nivel 0.01 (2 colas)

El análisis estadístico realizado con el Rho de Spearman muestra una relación positiva considerable ($r = 0.678$) entre la gestión de la DIRCETUR y el desarrollo de la actividad turística. Dado que la significancia bilateral es de 0.000, inferior a 0.05, se acepta la hipótesis alterna, confirmando que existe una relación significativa entre ambas variables.

3.3. Hipótesis específica 1

- Planteamiento de hipótesis:

Ha: La gestión de la DIRCETUR mediante el desarrollo de políticas contribuye significativamente a mejorar la oferta turística en Puerto Maldonado.

Ho: La gestión de la DIRCETUR mediante el desarrollo de políticas no contribuye significativamente a mejorar la oferta turística en Puerto Maldonado.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

- Prueba estadística: A continuación, se presentan los resultados

Tabla 4. Análisis de correlación de Spearman entre la gestión de la DIRCETUR y la oferta turística

Variable	Gestión de la DIRCETUR	Desarrollo del turismo
Coefficiente de correlación	1.000	0.625**
Sig. (bilateral)	.	0.000

Variable	Gestión de la DIRCETUR	Desarrollo del turismo
N	60	60

Nota: La correlación es significativa al nivel 0.01 (2 colas)

4. Discusión

La investigación evidenció discrepancias en la percepción de los operadores turísticos sobre la gestión de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR). El 50% de los operadores consideraron la gestión como "Mala", mientras que un 41.67% la evaluó como "Buena" y solo un 6.7% como "Muy buena". Al analizar dimensiones específicas, se observó que los instrumentos administrativos fueron bien valorados por la mayoría: un 80% indicó que eran "Buenos" y un 15% "Muy buenos". Sin embargo, la percepción fue menos favorable en las alianzas estratégicas, con un 55% de los operadores calificándolas como "Malas". De igual manera, los proyectos e inversiones en productos turísticos fueron evaluados negativamente por un 51.7% de los encuestados.

El análisis inferencial mostró una relación positiva significativa entre la gestión de la DIRCETUR y el desarrollo de la actividad turística, con un coeficiente de correlación de $r = 0.678$, confirmando que la gestión pública impacta de manera relevante en la evolución del sector. Esto respalda la importancia del alineamiento entre el sector público y los operadores turísticos para mejorar la competitividad regional. En línea con (Montero & Martinto, 2017; Rojas Garcia, 2018), la actividad turística refleja un esfuerzo conjunto entre la iniciativa privada y el poder público para responder a las necesidades de los viajeros y mejorar los servicios turísticos disponibles.

En concordancia con (Oyola Cuellar, 2018) Ornes (2001), los resultados subrayan que la gestión eficaz de las ciudades y su integración en la dinámica global dependen de una combinación de políticas sociales, económicas y turísticas. La labor de la DIRCETUR ha logrado un impacto positivo al mejorar la competitividad y aumentar la demanda, posicionando a Madre de Dios como uno de los destinos más relevantes en la región. Estos hallazgos resaltan la importancia de una gestión turística eficiente para consolidar el crecimiento sostenible del sector y fomentar una oferta atractiva y competitiva.

Conclusiones

Los resultados de la investigación evidencian que la gestión de la DIRCETUR tiene un impacto positivo y significativo en el desarrollo de la actividad turística en Puerto Maldonado, ya que los operadores turísticos, como albergues, hoteles y restaurantes, perciben que dicha gestión contribuye al crecimiento del sector. Asimismo, se identificó una relación positiva entre las políticas desarrolladas por la DIRCETUR y la oferta turística, lo que sugiere que las políticas implementadas han facilitado la diversificación y mejora de los servicios turísticos. Del mismo modo, las estrategias promocionales de la institución han incrementado la competitividad turística, fortaleciendo la posición de Puerto Maldonado como destino atractivo. Además, la gestión de la DIRCETUR ha impulsado el aumento de la promoción turística, mejorando la visibilidad de la región y consolidando la actividad turística como un motor de desarrollo en Madre de Dios.

Financiamiento

Ninguno.

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Contribución de autores

Tello-Aro, M. P.: Definió y conceptualizó el tema de investigación, participó en el diseño metodológico, colaboró en la elaboración y aplicación de los instrumentos, y realizó la investigación. Además, elaboró el primer borrador del artículo científico y contribuyó a la revisión y edición final del documento.

Barrientos, R.: Participó en el diseño metodológico del estudio, estableció los indicadores para la elaboración de los instrumentos y colaboró en la aplicación de los mismos. Realizó el análisis estadístico de los datos obtenidos y participó activamente en la redacción del primer borrador. También revisó y editó el artículo.

Tello-Aro, M. P.: Supervisó el desarrollo completo de la investigación, apoyó en la definición del marco teórico y conceptual, y revisó el análisis de los resultados. Contribuyó en la revisión general del artículo y coordinó las mejoras en la versión final.

Referencias bibliográficas

- Abarca Mayta, M. J., Acuña Sillo, E. L., Pachas Chura, C. E., & Silva Flores, J. G. (2017). *Planeamiento estratégico de la Provincia de Tambopata-Madre de Dios*.
- Baylon Fonseca, R. L. (2019). *El ecoturismo y el desarrollo sostenible en el bosque San Marcos, Umari 2017*.
- Del Carpio Quijano, L. M., & Huamán Campos, L. L. (2017). *Relación de las buenas prácticas de manufactura con la competitividad de los restaurantes de la ciudad de Cajamarca, 2017*.
- Delgado Rojas, P. E. (2019). *Eficiencia del servicio de información turística oficial de la DIRCETUR Cusco para la toma de decisiones del turista receptivo 2017: alternativa aplicación digital móvil*.
- Martel-Zevallos, D. J., Salinas-Alejandro, N. J., Rasmuzzen-Santamaría, R. V., & Maylle-Montalvo, S. (2019). Propuesta de valor y el impacto del turismo: Un estudio en el centro poblado Las Pampas de Tomayquichua- Huánuco, Perú. *Investigación Valdiviana*, 13(3), 128-134. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=586062185002>
- Masías Maquera, M. (2016). *Potencial turístico para el desarrollo del turismo rural en la comunidad de Santa Rita Alta*.
- Mendoza Zumaeta, L. N. (2017). *Influencia de la dirección regional de turismo de Amazonas en la promoción turística de la Ciudad Arqueológica de Kuelap años 2010-2015*.
- Montero, C. del M. P., & Martinto, P. C. P. (2017). Impacto de un plan de acción turística para la inserción de personas con habilidades diferentes en una región del Perú. *Revista Científica Epistemia*, 1(1).
- Oyola Cuellar, S. B. (2018). *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la dirección regional de comercio Exterior y Turismo de Ucayali, Pucallpa, 2018*.
- Pulido-Fernández, J. I., & Parrilla González, J. A. (2016). ¿Influye el dinamismo económico del turismo en el desarrollo socioeconómico de un territorio? Un análisis mediante ecuaciones estructurales. *Revista de Estudios Regionales*, 107, 87-120. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=75549850004>
- Rodríguez Ramos, M. C. (2019). *Evaluación del cumplimiento de reglamento de establecimientos de hospedaje del Decreto Supremo N° 001 2015 MINCETUR en hoteles con categoría 2 y 3 estrellas de la ciudad de Sullana en el año 2019*.
- Rojas Garcia, G. M. (2018). *Identificación del impacto ambiental que generara el ecoturismo en los sitios naturales de uso turístico en la provincia de Coronel Portillo, Ucayali*.
- Rosales, V., & Milagros, A. (2019). *Estudio de impacto ambiental de servicios turísticos del corredor bajo*

Tambopata–región de Madre de Dios, 2018.

Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Analisis de los datos cuantitativos. In *Metodología de la investigación*.

Uchiri, F. C., & Cáceres, S. A. (2019). El despegue del turismo en Puno y su contribución al desarrollo regional. *Semestre Económico*, 8(2), 154–191.

Zavalla Tapia, P. K. (2016). *Planificación estratégica del turismo en la DIRCETUR y desarrollo turístico sostenible de la ciudad de Puno en el año 2016.*