

Edson Rubén Gómez-Palomino

<https://doi.org/10.35381/r.k.v10i19.4373>

Gestión estratégica y desarrollo turístico
Strategic management and tourism development

Edson Rubén Gómez-Palomino
egomezgo1@ucvvirtual.edu.pe
Universidad César Vallejo, Trujillo, La Libertad
Perú
<https://orcid.org/0000-0003-4533-7136>

Recibido: 20 de agosto 2024
Revisado: 12 de septiembre 2024
Aprobado: 10 de diciembre 2024
Publicado: 01 de enero 2025

Edson Rubén Gómez-Palomino

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue describir la gestión estratégica y desarrollo turístico. La investigación se realizó desde la perspectiva cuantitativa, mediante la recuperación, recopilación y análisis crítico de referencias documentales y bibliográficas, con el objeto de describir el tema abordado. Se empleó un diseño bibliográfico de tipo documental, se realizó un proceso investigativo en donde la población de estudio se fundamentó básicamente en documentos escritos como trabajos arbitrados, entre otros. Además, para la obtención de datos se utilizó como técnica la encuesta. Se recurrió, además, a los métodos analítico-sintético e inductivo-deductivo. Se trabajó con una muestra de 382 personas. Se concluye que las empresas del sector turismo del distrito de Huamachuco, en colaboración con especialistas del área, deben desarrollar estrategias para mejorar su gestión a corto plazo, fortaleciendo su capacidad operativa y optimizando la atención a los clientes.

Descriptor: Gestión; turismo; estrategia de desarrollo. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The general objective of the research was to describe strategic management and tourism development. The research was carried out from a quantitative perspective, through the recovery, compilation and critical analysis of documentary and bibliographic references, with the purpose of describing the topic addressed. It was supported by a bibliographic design of documentary type, a research process was carried out where the study population was basically based on written documents such as refereed works, among others. In addition, the survey technique was used to obtain data. The analytical-synthetic and inductive-deductive methods were also used. We worked with a sample of 382 people. It is concluded that the companies in the tourism sector in the district of Huamachuco, in association with specialists in the tourism sector, should develop strategies to improve their management in the short term in order to have a greater capacity to serve customers.

Descriptors: Management; tourism; development strategy. (UNESCO Thesaurus).

Edson Rubén Gómez-Palomino

INTRODUCCIÓN

A nivel de territorio la gestión estratégica es muy importante, porque dentro de un territorio existen numerosos actores en todos los aspectos, económico, social, cultural; que con sus acciones definen si hay la capacidad o potencialidad de liderar un sector. En este orden, se define a la gestión estratégica organizacional, como la herramienta esencial para el análisis y valoración de la situación actual de la empresa. (Lema Ortiz et al.2022). Al respecto, en Latinoamérica, existe un avance muy disímil de la gestión estratégica, debido a que las condiciones en las que se desarrolla cada país tienen particularidades, lo cual implica que en algunos casos se use para promover o desarrollar un determinado sector económico que se desea promover y, en otros casos, sea solo una muestra de empresas que lo usen. Sin embargo, según algunas micro y pequeñas empresas tienen muchas deficiencias en su servicio porque tienen deficiencias en su gestión estratégica. En consecuencia, según el Instituto Nacional de Estadística (2024) en Perú, para el año 2024, tiene un total de 3,271,303 micro y pequeñas empresas, distribuidas en los distintos rubros de la actividad económica, lo que representa un aumento del 4.1% en relación con el año anterior, desarrollando diversas actividades económicas, entre las que destaca el turismo, debido a que existen grandes atractivos en todo el país que tienen un gran potencial, generando muchos emprendimientos.

En tal sentido, la Gestión Estratégica determina que cada funcionario tiene la responsabilidad de desarrollar las estrategias anticipativas y adaptativas necesarias para asegurar la supervivencia en el mercado donde opera su negocio, así como para mantener la competitividad a corto, mediano y largo plazo. Es a través de la gestión estratégica que se inicia el diseño del planteamiento que se alinea con los objetivos deseados (Fernández et al., 2019).

En este orden de ideas, el Perú es un potencial turístico valioso, por su arquitectura, playas, gastronomía, parques, “malls” y otras atracciones irresistibles para quienes disfrutan de este tipo de actividades propias de una ciudad. (Venero Gibaja et al., 2024). Por ello, la planificación y el desarrollo del destino turístico debe focalizarse en el examen

Edson Rubén Gómez-Palomino

sistemático de los atributos clave. Esos atributos pueden estar asociados tanto a recursos que proveen ventajas comparativas (recursos endógenos) como a recursos que proveen ventajas competitivas (Marín Idárraga et al., 2023).

Además, es necesario un enfoque turístico en el cual se integren los aspectos culturales, ambientales y de la vida humana, sin que ello perturbe la zona en la cual se realizan las actividades turísticas (Seminario Córdova et al., 2023). Por consiguiente, el servicio de atención al cliente emerge como un campo estratégico donde es posible obtener una ventaja competitiva y significativa en el mercado actual (Huamán de los Heros, & Calanchez Urribarri, 2025). Igualmente, el desarrollo turístico y la sostenibilidad pueden coexistir siempre que haya una adecuada estrategia (Plumed Lasarte et al., 2018).

En este contexto, en América Latina se han venido impulsando proyectos de turismo comunitario con el objetivo de promover el desarrollo de las comunidades locales (Matos Ceballo et al., 2022). Entre estos, destaca el Turismo Rural Comunitario en Perú, el cual abarca cualquier iniciativa turística planificada y sostenible desarrollada en áreas rurales, involucrando a la población local organizada para generar beneficios comunitarios (Belupu Marchan et al., 2024). Asimismo, el desarrollo de los denominados destinos turísticos inteligentes demanda cambios en las estrategias empresariales y, en general, en la concepción del producto turístico dentro del contexto actual (Pancorbo Sandoval et al., 2019).

Por otro lado, un factor importante son las políticas públicas de la comunicación como instrumento de gestión ya que contribuyen a solucionar los problemas públicos relacionados con el turismo en las instituciones del Estado, mediante estrategias comunicativas. (Calderón Torres et al., 2022). Por todo esto, la implementación de la gestión estratégica se presenta como un proceso inherentemente dinámico.

Luego de los planteamientos formulados por el investigador se muestra como objetivo general de la investigación describir la gestión estratégica y desarrollo turístico.

Edson Rubén Gómez-Palomino

MÉTODO

La investigación se realiza desde la perspectiva cuantitativa, mediante la recuperación, recopilación y análisis crítico de referencias documentales y bibliográficas, con el objeto de describir el tema abordado (Hernández Sampieri et al., 2014). En este sentido, se emplea un diseño bibliográfico de tipo documental, en donde la población de estudio se fundamenta en documentos escritos como trabajos arbitrados, entre otros.

Para la obtención de datos se utiliza como técnica la encuesta. Apoyándose, en lo analítico-sintético, lo cual se fundamenta en descomponer mentalmente el sistema estudiado en varios compendios para poder llegar a la producción de nuevo conocimiento, desde la deliberación crítica, se construyó el método de análisis del fenómeno de estudio, lo que llevó a la obtención de información relevante. Se recurrió, además, al método inductivo-deductivo, el cual propone que para hallar una verdad se deben escudriñar los hechos y no basarse en meras especulaciones, igualmente a partir de afirmaciones generales para llegar a específicas (Dávila, 2006). La investigación tiene una población finita compuesta por la población del distrito de Huamachuco, provincia de Sánchez Carrión que es de un total de 69.902. En el proceso de selección de la muestra, se decidió utilizar un muestreo aleatorio simple, y una muestra es 382 personas.

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos considerando las respuestas de la encuesta aplicada a la población del distrito de Huamachuco.

En la tabla 1, se presentan los niveles de las dimensiones: Formulación Estratégica, Análisis Estratégico y Evaluación Estratégica. En la primera dimensión, los niveles alto y medio tienen un porcentaje del 66.2%. En el caso de la segunda dimensión ambos tuvieron un valor de 67.5%. Finalmente, en la tercera dimensión dicho valor fue de 63.7%. Como se evidencia los niveles alcanzados en cada una de las dimensiones tienen un adecuado nivel, considerando las respuestas ofrecidas por la población del distrito de Huamachuco.

Edson Rubén Gómez-Palomino

Tabla 1.

Niveles de las dimensiones de la variable gestión estratégica.

Dimensiones Gestión Estratégica	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Formulación de la Estrategia	129	33.8%	162	42.4%	91	23.8%	382	100%
Análisis Estratégico	124	32.5%	185	48.4%	73	19.1%	382	100%
Evaluación Estratégica	139	36.4%	187	49.0%	56	14.7%	382	100%

Elaboración: El autor.

En la tabla 2, se muestran los niveles de las dimensiones: Equidad Social, Conservación Ambiental y Eficiencia Económica de la variable Desarrollo turístico. En la primera dimensión, el nivel alto y medio tienen un porcentaje del 66.2%. En el caso de la segunda dimensión el nivel alto y medio tuvo un valor de 62.1%. Finalmente, en la tercera dimensión el nivel alto y medio tuvo un valor de 66.2%. Al igual que en la tabla anterior, los niveles alcanzados en cada una de las dimensiones lograron superar lo esperado según los resultados del cuestionario aplicado a la población de Huamachuco.

Tabla 2.

Niveles de las dimensiones de la variable desarrollo turístico.

Dimensiones Gestión Estratégica	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Equidad Social	136	35,6%	161	42,1%	85	22,38%	382	100%
Conservación ambiental	144	37,7%	146	38,20%	92	24,1%	382	100%
Eficiencia económica	129	33,8%	174	45,5%	76	20,7%	382	100%

Elaboración: El autor.

De acuerdo con los resultados del análisis de la relación entre la gestión estratégica y el Desarrollo turístico en la población del distrito de Huamachuco, para el año 2024, reveló una correlación lineal directa moderada, con un coeficiente de Pearson de 0.619 y una significancia de 0.000 (Tabla 3). Esto indica que existe una relación significativa entre ambas variables, donde un aumento en la Gestión Estratégica se asocia con un incremento en el Desarrollo turístico. Esta relación se debe a que principalmente la

Edson Rubén Gómez-Palomino

población considera que el desarrollo del sector turismo en el distrito de Huamachuco, necesita una adecuada gestión estratégica, de tal forma que se logren definir acciones que permitan promover este sector al turismo en beneficio de la población de este distrito.

Tabla 3.
Correlación entre gestión estratégica y desarrollo turístico.

			Gestión Estratégica	Desarrollo Turístico
Coeficiente de Pearson	Gestión Estratégica	r	1,000	,619
		Significancia	.	,000
		N	382	382
	Desarrollo Turístico	r	,619	1,000
		Significancia	,000	.
		N	382	382

Elaboración: Los autores.

En la tabla 4, se muestran los resultados de la relación entre la Formulación de la estrategia y el Desarrollo turístico en la población del distrito de Huamachuco para el año 2024, reveló una correlación lineal directa alta, con un coeficiente de Pearson de 0.704 y una significancia de 0.000.

Tabla 4.
Correlación entre formulación de la estrategia y desarrollo turístico.

			Formulación de la estrategia	Desarrollo Turístico
Coeficiente de Pearson	Formulación de la estrategia	r	1,000	,704
		Significancia	.	,000
		N	382	382
	Desarrollo Turístico	r	,704	1,000
		Significancia	,000	.
		N	382	382

Elaboración: El autor.

Edson Rubén Gómez-Palomino

Esto indica que existe una relación significativa entre la formulación de la estrategia y el Desarrollo turístico, donde un aumento en la Formulación de la estrategia se asocia con un incremento en el Desarrollo turístico, y viceversa. Esta relación se debe a que principalmente la formulación de la estrategia es la primera fase de una adecuada gestión, porque en esta se diseñan políticas, lineamientos y acciones que permiten mejorar el sector turismo, por tal motivo existe esa relación directa que se refleja principalmente en la actividad turística en el distrito de Huamachuco.

En la tabla 5, se muestran los resultados de la relación entre el Análisis estratégico y el Desarrollo turístico en la población del distrito de Huamachuco para el año 2024, y reveló que existe una correlación lineal directa moderada, con un coeficiente de Pearson de 0.641 y una significancia de 0.000.

Tabla 5.
Correlación análisis estratégico y desarrollo turístico.

			Análisis estratégico	Desarrollo Turístico	
Coeficiente de Pearson	Análisis estratégico	r	1,000	,641	
		Significancia	.	,000	
			N	382	382
	Desarrollo Turístico	r	,641	1,000	
		Significancia	,000	.	
		N	382	382	

Elaboración: El autor.

Esto indica una relación significativa entre el análisis estratégico y el Desarrollo turístico, según el cual un incremento en el Análisis estratégico se asocia con un incremento en el Desarrollo turístico, y viceversa. Esta relación tiene que ver con el hecho que al realizar el análisis estratégico en el cual se establece un análisis interno y externo, se tendrá mayor conocimiento de las variables o factores internos y externos que afectan al sector. De esta manera, se obtendrá un mayor conocimiento sobre el sector turismo, lo que permitirá implementar acciones para fortalecer sus capacidades y aprovechar sus

Edson Rubén Gómez-Palomino

oportunidades, contribuyendo al desarrollo del sector y generando beneficios para la población del distrito de Huamachuco.

Estos resultados evidencian que, en el caso de esta dimensión, los autores resaltan de una manera muy directa que la evaluación estratégica será muy importante para que exista el desarrollo turístico, toda vez que en el distrito de Huamachuco existen muchas potencialidades que las empresas del sector turismo tendrán que priorizar, con la finalidad de generar una ventaja competitiva en el territorio y, que el turismo, sea una de las principales fuentes de ingresos y empleo para la población en esta jurisdicción.

CONCLUSIONES

Las empresas del sector turismo del distrito de Huamachuco, en colaboración con especialistas del área, deben desarrollar estrategias que mejoren su gestión a corto plazo, permitiéndoles fortalecer su capacidad de atención al cliente. Estas estrategias deben incluir acciones clave que optimicen la calidad del servicio, favorezcan su posicionamiento en el mercado y contribuyan al desarrollo del sector turístico en el distrito de Huamachuco.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, por el apoyo permanente.

REFERENCIAS CONSULTADAS

Belupu Marchan, G., Bermejo Requena, L., Charcape Ravelo, J., y Cipra Rodriguez, J. (2024). Turismo rural comunitario en un bosque seco de Perú: Diagnóstico y propuesta para la sostenibilidad. *Manglar*, 21(1), 29-40. <https://doi.org/10.57188/manglar.2024.003>

Edson Rubén Gómez-Palomino

- Calderón Torres, A., Calderón Tumi, J., Saavedra Pinazo, M., y Cutipa Añamuro, G. (2022). Gestión de políticas públicas de la comunicación para el desarrollo del turismo en Puno. *Comuni@cción*, 13(4), 253-261. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.4.733>
- Dávila Newman, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 12(Ext), 180-205. <https://n9.cl/nx847>
- Fernández Hurtado, S. R., Martínez Martínez, L., Ángela., y Ngono Fouda, R. A. (2019). Barreras que dificultan la planeación estratégica en las organizaciones. *Tendencias*, 20(1), 254-279. <https://doi.org/10.22267/rtend.192001.108>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta. ed.). McGraw-Hill. <https://n9.cl/t6g8vh>
- Huamán de los Heros, C., y Calanchez Urribarri, Á. (2025). Calidad del servicio al cliente y exclusividad en la experiencia turística de lujo en Perú. *Revista InveCom*, 5(1), e501081. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12540162>
- Instituto Nacional de Estadística. (2024). *Estadísticas mensuales*. Anuario estadístico año 2022. <https://n9.cl/vcr2k>
- Lema Ortiz, L., Romero Fernández, A., y Lascano Corrales, E. (2022). Modelo de gestión estratégica para el fortalecimiento corporativo. *CIENCIAMATRIA*, 8(15), 98-108. <https://doi.org/10.35381/cm.v8i15.825>
- Marín Idárraga, D., Cuartas Marín, J., Sanabria Rangel, P., y Sánchez Torres, J. (2023). Factores claves de un destino turístico competitivo: Caso San Carlos, Antioquia, Colombia. *Tec Empresarial*, 17(2), 65-77. <https://dx.doi.org/10.18845/te.v17i2.6702>
- Matos Ceballos, J., Mullo Romero, E., Juanes Giraud, B., y Álvarez Hernández, I. (2022). La gestión en el turismo y sus experiencias en Latinoamérica. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(5), 649-658. <https://n9.cl/sq2be>
- Pancorbo Sandoval, J., Castillo Cuenca, G., Rodríguez Veiguela, Y., Vega Falcón, V., y Leyva Ricardo, S. (2019). Retos y estrategias para el desarrollo del turismo de negocios en ciudades ecuatorianas. *Revista San Gregorio*, (35), 29-50. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1123>

Edson Rubén Gómez-Palomino

Plumed Lasarte, M., Gómez Bruna, D., y Martín Duque, C. (2018). Planificación turística, promoción y sostenibilidad ambiental: el caso de España. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 8(15), 7-17. <https://doi.org/10.17163/ret.n15.2018.01>

Seminario Córdova, R., Ruiz Martel, C., Vila Meneses, M., Pezo Morales, P., y Castañeda Pérez, L. (2023). Una revisión sobre la situación actual del ecoturismo sostenible en el Perú y sus perspectivas a futuro. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 27(119), 81-88. <https://doi.org/10.47460/uct.v27i119.709>

Venero Gibaja, R., Abarca Arrambide, R., Jordán Palomino, T., y Díaz Ugarte, J. (2024). Gestión participativa y desarrollo sostenible como bases del turismo rural en la región del cusco. *Investigación y Desarrollo*, 32(1), 68-95. <https://doi.org/10.14482/indes.32.01.001.412>