

Es con los resultados de estos 08 pilares que podremos delimitar el Nivel de Competitividad Turística de cada Usuario de Gestión: municipalidades provinciales y distritales; y de la región en su totalidad. Para ello se abordan de manera individual cada uno de los pilares ante mencionados:

11.3.1. Matriz del Pilar Institucionalidad

La institucionalidad es un espacio fundamental donde individuos e instituciones colaboran, organizan y ejecutan acciones de manera colaborativa y coherente en torno a una visión y compromiso persistente, que combina aspectos técnicos y políticos para lograr objetivos comunes en los ámbitos público, privado, público/privado y académico. Los detalles de esta matriz se pueden consultar en el Anexo 12.

i. Cuestionario

El detalle de las preguntas de este pilar las podrá encontrar en el Anexo 13.

ii. Resultados

Del puntaje total obtenido en la presente matriz, los resultados se clasifican de la siguiente forma y en la siguiente escala de valores:

- De 0 a 24 puntos: Nada competitivo en la gestión planificada y la gobernanza del turismo.
- De 25 a 49 puntos: Poco competitivo en la gestión planificada y la gobernanza del turismo.
- De 50 a 74 puntos: Moderadamente competitivo en la gestión planificada y la gobernanza del turismo.
- De 75 a 99 puntos: Bastante competitivo en la gestión planificada y la gobernanza del turismo.
- 100 puntos: Altamente competitivo en la gestión planificada y la gobernanza del turismo.

Los detalles de la interpretación de los resultados pueden verse en el Anexo 14.

11.3.2. Matriz del pilar territorio

El Territorio es el ámbito donde convergen visitantes y residentes, portador de valores atrayentes, y regido por un orden que debe llevarse de manera planificada para contribuir a la sostenibilidad del turismo. Los detalles de esta matriz se pueden consultar en el Anexo 15.

i. Cuestionario

El detalle de las preguntas de este pilar las podrá encontrar en el Anexo 16.



ii. Resultados

Del puntaje total obtenido en la presente matriz, los resultados se clasifican de la siguiente forma y en la siguiente escala de valores:

- De 0 a 24 puntos: Nada competitivo en el ordenamiento y acondicionamiento de su territorio turístico.
- De 25 a 49 puntos: Poco competitivo en el ordenamiento y acondicionamiento de su territorio turístico.
- De 50 a 74 puntos: Moderadamente competitivo en el ordenamiento y acondicionamiento de su territorio turístico.
- De 75 a 99 puntos: Bastante competitivo en el ordenamiento y acondicionamiento de su territorio turístico.
- 100 puntos: Altamente competitivo en el ordenamiento y acondicionamiento de su territorio turístico.

Los detalles de la interpretación de los resultados pueden verse en el Anexo 17.

11.3.3. Matriz del pilar oferta



Es el conjunto de bienes y servicios que están disponibles para los visitantes dentro del territorio. Esta oferta abarca una amplia gama de elementos que contribuyen entre sí a la experiencia turística de los visitantes. Por ello su gestión efectiva es esencial para atraer y satisfacer las necesidades de los visitantes, contribuyendo significativamente al desarrollo económico de su territorio y destino turístico. Los detalles de esta matriz se pueden consultar en el Anexo 18.

i. Cuestionario

El detalle de las preguntas de este pilar las podrá encontrar en el Anexo 19.

ii. Resultados

Del puntaje total obtenido en la presente matriz, los resultados se clasifican de la siguiente forma y en la siguiente escala de valores:

- De 0 a 24 puntos: Nada competitivo en la diversificación de productos y experiencias turísticas a través del talento humano de excelencia.
- De 25 a 49 puntos: Poco competitivo en la diversificación de productos y experiencias turísticas a través del talento humano de excelencia.
- De 50 a 74 puntos: Moderadamente competitivo en la diversificación de productos y experiencias turísticas a través del talento humano de excelencia.
- De 75 a 99 puntos: Bastante competitivo en la diversificación de productos y experiencias turísticas a través del talento humano de excelencia.



- 100 puntos: Altamente competitivo en la diversificación de productos y experiencias turísticas a través del talento humano de excelencia.

Los detalles de la interpretación de los resultados pueden verse en el Anexo 20.

11.3.4. Matriz del pilar demanda

En el turismo, la demanda refleja la cantidad y tipo de bienes y servicios que los visitantes buscan y están dispuestos a adquirir en un territorio o destino turístico. Incluye diversos factores entre el número y tipo de visitantes, duración de la estancia, gasto, y sus motivaciones; por lo que conocer y gestionar esta información es fundamental para planificar acciones claves e importantes para lograr conectar de manera efectiva con los mercados y segmentos. Los detalles de esta matriz se pueden consultar en el Anexo 21.

i. Cuestionario

El detalle de las preguntas de este pilar las podrá encontrar en el Anexo 22.

ii. Resultados

Del puntaje total obtenido en la presente matriz, los resultados se clasifican de la siguiente forma y en la siguiente escala de valores:

- De 0 a 24 puntos: Nada competitivo en el posicionamiento turístico de su oferta en los diversos mercados emisores.
- De 25 a 49 puntos: Poco competitivo en el posicionamiento turístico de su oferta en los diversos mercados emisores.
- De 50 a 74 puntos: Moderadamente competitivo en el posicionamiento turístico de su oferta en los diversos mercados emisores.
- De 75 a 99 puntos: Bastante competitivo en el posicionamiento turístico de su oferta en los diversos mercados emisores.
- 100 puntos: Altamente competitivo en el posicionamiento turístico de su oferta en los diversos mercados emisores.

Los detalles de la interpretación de los resultados pueden verse en el Anexo 23.

11.3.5. Matriz del pilar calidad

El concepto de calidad se refiere a la excelencia y satisfacción que los visitantes esperan y experimentan en los bienes y servicios ofrecidos por un territorio o destino turístico. La calidad turística abarca la atención al cliente, la infraestructura, la seguridad, la autenticidad cultural y otros aspectos que contribuyen a una experiencia positiva y memorable para los visitantes. La gestión efectiva de la calidad es crucial para la competitividad y la sostenibilidad



de los destinos turísticos. Los detalles de esta matriz se pueden consultar en el Anexo 24.

i. Cuestionario

El detalle de las preguntas de este pilar las podrá encontrar en el Anexo 25.

ii. Resultados

Del puntaje total obtenido en la presente matriz, los resultados se clasifican de la siguiente forma y en la siguiente escala de valores:

- De 0 a 24 puntos: Nada competitivo en el desarrollo de la calidad a nivel de personas, empresas, organizaciones, sitios y destinos.
- De 25 a 49 puntos: Poco competitivo en el desarrollo de la calidad a nivel de personas, empresas, organizaciones, sitios y destinos.
- De 50 a 74 puntos: Moderadamente competitivo en el desarrollo de la calidad a nivel de personas, empresas, organizaciones, sitios y destinos.
- De 75 a 99 puntos: Bastante competitivo en el desarrollo de la calidad a nivel de personas, empresas, organizaciones, sitios y destinos.
- 100 puntos: Altamente competitivo en el desarrollo de la calidad a nivel de personas, empresas, organizaciones, sitios y destinos.



Los detalles de la interpretación de los resultados pueden verse en el Anexo 26.

11.3.6. Matriz del pilar facilitación

La facilitación se refiere a la simplificación y mejora de los procesos que involucran a los visitantes durante su viaje. Incluye la eficacia en la gestión de trámites, así como la disponibilidad de información clara y accesible, transporte eficiente y servicios que facilitan una experiencia de viaje cómoda y sin complicaciones. La facilitación es esencial para mejorar la satisfacción del visitante y promover la competitividad de un destino. Los detalles de esta matriz se pueden consultar en el Anexo 27.



i. Cuestionario

El detalle de las preguntas de este pilar las podrá encontrar en el Anexo 28.

ii. Resultados

Del puntaje total obtenido en la presente matriz, los resultados se clasifican de la siguiente forma y en la siguiente escala de valores:

- De 0 a 24 puntos: Nada competitivo en el desarrollo de facilidades turísticas a niveles de excelencia.
- De 25 a 49 puntos: Poco competitivo en el desarrollo de facilidades turísticas a niveles de excelencia.
- De 50 a 74 puntos: Moderadamente competitivo en el desarrollo de facilidades turísticas a niveles de excelencia.
- De 75 a 99 puntos: Bastante competitivo en el desarrollo de facilidades turísticas a niveles de excelencia.
- 100 puntos: Altamente en el desarrollo de facilidades turísticas a niveles de excelencia.

Los detalles de la interpretación de los resultados pueden verse en el Anexo 29.

11.3.7. Matriz del pilar inclusión

La inclusión se refiere a la creación de entornos y servicios accesibles y acogedores para todas las personas, independientemente de sus capacidades, características demográficas o necesidades especiales. Implica garantizar que todos los visitantes tengan igualdad de oportunidades para disfrutar y participar en las experiencias turísticas, promoviendo la diversidad y la equidad.

La inclusión en turismo busca eliminar barreras y fomentar la participación plena de todos los individuos en la oferta y disfrute de destinos turísticos. Los detalles de esta matriz se pueden consultar en el Anexo 30.

i. Cuestionario

El detalle de las preguntas de este pilar las podrá encontrar en el Anexo 31.

ii. Resultados

Del puntaje total obtenido en la presente matriz, los resultados se clasifican de la siguiente forma y en la siguiente escala de valores:

- De 0 a 24 puntos: Nada competitivo en el desarrollo de estándares de inclusión social, cultural y económica.
- De 25 a 49 puntos: Poco competitivo en el desarrollo de estándares de inclusión social, cultural y económica.
- De 50 a 74 puntos: Moderadamente competitivo en el desarrollo de estándares de inclusión social, cultural y económica.
- De 75 a 99 puntos: Bastante competitivo en el desarrollo de estándares de inclusión social, cultural y económica.
- 100 puntos: Altamente competitivo en el desarrollo de estándares de inclusión social, cultural y económica.

Los detalles de la interpretación de los resultados pueden verse en el Anexo 32.



11.3.8. Matriz del pilar seguridad

La seguridad se refiere a la protección y bienestar de los visitantes durante su experiencia de viaje. Incluye medidas para prevenir accidentes, delitos y otros riesgos, así como la creación de entornos confiables. La seguridad turística abarca aspectos como la infraestructura segura, la asistencia médica, la información clara sobre riesgos y la colaboración entre sectores para garantizar la integridad y la tranquilidad de los visitantes. La seguridad es esencial para la confianza del visitante y el desarrollo sostenible de los destinos turísticos. Los detalles de esta matriz se pueden consultar en el Anexo 33.

i. Cuestionario

El detalle de las preguntas de este pilar las podrá encontrar en el anexo 34.

ii. Resultados

Del puntaje total obtenido en la presente matriz, los resultados se clasifican de la siguiente forma y en la siguiente escala de valores:

- De 0 a 24 puntos: Nada competitivo en gestionar la seguridad integral en su territorio turístico.
- De 25 a 49 puntos: Poco competitivo en gestionar la seguridad integral en su territorio turístico.
- De 50 a 74 puntos: Moderadamente competitivo en gestionar la seguridad integral en su territorio turístico.
- De 75 a 99 puntos: Bastante competitivo en gestionar la seguridad integral en su territorio turístico.
- 100 puntos: Altamente competitivo en gestionar la seguridad integral en su territorio turístico.

Los detalles de la interpretación de los resultados pueden verse en el Anexo 35.

11.4. RESULTADOS DE COMPETITIVIDAD

11.4.1. Resultados generales de competitividad turística

A partir de los resultados en cada uno de los Pilares del Sistema de Gestión de Turismo, se procede a realizar el cálculo del Puntaje Promedio de cada Usuario de Gestión: Municipalidad Provincial y Distrital; con el fin de determinar su Resultado General y, por ende, su nivel actual de Competitividad Turística a nivel regional.

Al igual que en las escalas anteriores, para los Resultados Generales de Competitividad Turística de cada Usuario de Gestión se ha procedido a establecer los siguientes valores:

- De 0 a 24 puntos: Nada competitivo en la gestión integral del turismo.
- De 25 a 49 puntos: Poco competitivo en la gestión integral del turismo.



- De 50 a 74 puntos: Moderadamente competitivo en la gestión integral del turismo.
- De 75 a 99 puntos: Bastante competitivo en la gestión integral del turismo.
- 100 puntos: Altamente competitivo en la gestión integral del turismo.

Los detalles de la interpretación de los resultados pueden verse en el Anexo 36.

11.4.2. Resultados e indicadores macro y micro por pilar de competitividad turística

Al igual que los Resultados Generales, se ha visto por conveniente reflejar los resultados a nivel Macro y Micro por cada uno de los Pilares del Sistema de Gestión de Destinos, para lo cual se ha planteado 1 Indicador Macro por cada Pilar, el cual se deriva de 5 Indicadores Micro en esa misma secuencia.

Todos ellos obtenidos a partir de los resultados individuales de cada uno de los Usuarios de Gestión evaluados. Los detalles pueden verse en el Anexo 37.

11.4.3. Nivel de competitividad turística regional

Finalmente, y a partir de los resultados obtenidos por cada Usuario de Gestión, se ha procedido a establecer la medición del indicador más importante para la región, el cual permitirá determinar qué tan competitiva es su labor ante la gestión del turismo.

El nivel de competitividad turística representa la capacidad de un destino para atraer y mantener visitantes en comparación con otros lugares. Incluye factores como atractivos turísticos, infraestructura, accesibilidad, servicio al cliente, cultura, promoción, sostenibilidad entre otros. La mejora continua en estos aspectos es fundamental para el desarrollo sostenible de destinos y la satisfacción de los visitantes.

En ese sentido se han generado indicadores macro, micro y de impacto regional, los cuales se detallan en el Anexo 38.

XII. PROCEDIMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISCOMTUR SAN MARTÍN

12.1. FASE PREVIA A LA APLICACIÓN DEL SISCOMTUR SAN MARTÍN

Para este apartado se deberá de considerar el Flujograma 01.

1. Encargo y Designación Inicial

Una vez aprobadas las disposiciones para la Implementación Sistema de Competitividad Turística Regional de San Martín (SISCOMTUR San Martín), la implementación estará a cargo del Usuario de Estrategia. El proceso se iniciará con la Dirección Regional, quien, mediante un memorando, encargará a la Dirección de Producto Turístico y Artesanía la



implementación del sistema en toda la región, abarcando las 10 provincias y los 78 distritos.

2. Designación del Coordinador Regional

La Dirección de Producto Turístico y Artesanía designará, de disponer con personal y mediante otro memorando, a un Coordinador Regional responsable de planificar y organizar la implementación del SISCOMTUR San Martín. Este coordinador supervisará el progreso de los Especialistas Territoriales, proporcionará capacitación y soporte continuo, facilitará la coordinación interinstitucional, gestionará recursos y elaborará informes periódicos sobre el estado de implementación y los resultados obtenidos. En ausencia de personal disponible, la Dirección asumirá el rol de Coordinador Regional.

3. Asignación de Especialistas Territoriales

El Coordinador Regional, según la disponibilidad de especialistas en turismo, los designará como Especialistas Territoriales, asignándoles provincias y distritos de manera exclusiva para la aplicación del Sistema.

Cada Especialista Territorial será responsable de aplicar las tres Etapas del SISCOMTUR San Martín a los Usuarios de Gestión: municipalidades provinciales y distritales, cubriendo la totalidad de las 10 provincias y 78 distritos de la región San Martín. Esto incluirá trabajo de gabinete y trabajo de campo, siguiendo las matrices y formatos anexos al presente documento. Además, recopilará datos, elaborará matrices e informes, y colaborará con el Coordinador Regional para asegurar la calidad y consistencia de las evaluaciones.

4. Establecimiento del Cronograma de Trabajo

El Coordinador Regional, en colaboración con los Especialistas Territoriales, elaborará un Cronograma de Trabajo que establecerá los periodos y fechas límite para la aplicación de las tres Etapas del SISCOMTUR San Martín y el reporte de resultados. Este cronograma será presentado a la Dirección de Producto Turístico y Artesanía para su aprobación, dando inicio así a la implementación del sistema.

5. Proceso de Inicio

El proceso puede iniciarse de dos formas:

5.1. De Oficio

La Dirección Regional comunicará oficialmente a los Usuarios de Gestión: municipalidades provinciales y distritales el inicio de la implementación del SISCOMTUR San Martín mediante un oficio, dentro del cual se solicitará además la designación de un responsable, quien representará al Usuario de Gestión durante todo el proceso y facilitará la información necesaria para la implementación del sistema. En caso de que la municipalidad no designe un responsable, la evaluación y aplicación del



SISCOMTUR San Martín se llevará a cabo de igual manera, utilizando la información disponible y los mecanismos establecidos para su desarrollo.

El Coordinador Regional se encargará de dar seguimiento al oficio para obtener los datos del responsable, como nombre completo, teléfono y correo electrónico, acordando posteriormente una reunión de socialización sobre el SISCOMTUR San Martín y el cronograma de trabajo. Posteriormente se dará inicio con la implementación del sistema descrito en el presente manual y cuya ejecución de las Etapas está dirigida al Usuario de Estrategia.

5.2. A Solicitud del Usuario de Gestión: Municipalidad Provincial y Distrital

El Usuario de Gestión, a través de su alcaldía, enviará una solicitud a la DIRCETUR para la implementación del SISCOMTUR San Martín en su jurisdicción, utilizando el formato especificado en el Anexo 40 del presente documento.

La Dirección Regional, en respuesta a la solicitud y mediante memorando, encargará a la Dirección de Producto Turístico y Artesanía la implementación del SISCOMTUR San Martín en la jurisdicción del Usuario de Gestión solicitante, asimismo y en respuesta a la solicitud, comunicará oficialmente al Usuario de Gestión el inicio de la implementación del SISCOMTUR San Martín mediante un oficio. En dicho oficio, se solicitará la designación de un responsable que representará al Usuario de Gestión durante todo el proceso y facilitará la información necesaria para la implementación del sistema.

El Coordinador Regional se encargará de dar seguimiento a la solicitud para obtener los datos del responsable, como nombre completo, teléfono y correo electrónico, acordando posteriormente una reunión de socialización sobre el SISCOMTUR San Martín y el cronograma de trabajo. Posteriormente se dará inicio con la implementación del sistema descrito en el presente manual y cuya ejecución de las Etapas está dirigida al Usuario de Estrategia.



12.2. IMPLEMENTACIÓN DE LA ETAPA 01 - VALORACIÓN TERRITORIAL PARA EL TURISMO

Para este apartado se deberá de considerar el Flujograma 02.

1. Inicio de la Etapa

El Usuario de Estrategia, a través del Especialista Territorial y según los territorios asignados por el Coordinador Regional, iniciará la implementación de la Etapa 01: Valoración Territorial para el Turismo.

1.1. Matriz 01: Ubicación/Conectividad

La matriz a emplear en este apartado se encuentra disponible en el Anexo 01, y debe desarrollarse siguiendo los siguientes pasos:

a. Selección de Escenarios

Según la premisa de cada VARIABLE y la situación actual observada del distrito a evaluar, se seleccionará 1 de los 4 ESCENARIOS de la matriz. Se debe elegir dentro de ellos el escenario que se cumpla en su totalidad, sin excepciones. Si el distrito no cumple con los criterios de ningún ESCENARIO, ni siquiera el MÍNIMO, se le asignará el valor 0.

b. Descripción de la Condición Actual

Una vez seleccionado el ESCENARIO correspondiente al distrito, se procederá a realizar una descripción detallada de la situación actual y de los retos que deben abordarse para que el distrito pueda migrar al siguiente escenario. Esta información se ingresará en la sección "CONDICIÓN".

c. Definición de Acciones

En función de lo anterior, se redactará la sección "ACCIONES", donde el Especialista Territorial describirá las acciones técnicas recomendadas que el distrito debe implementar para mejorar su situación actual y avanzar al escenario siguiente.

d. Cálculo del Puntaje

El puntaje por VARIABLE se obtendrá multiplicando el ESCENARIO seleccionado por su valor de PONDERACIÓN. Este resultado se sumará a los obtenidos en las demás VARIABLES, dando lugar a un PUNTAJE TOTAL para el distrito, el mismo que debe interpretarse según lo señalado en el Anexo 02.

1.2. Matriz 02: Contenido Territorial

Una vez completada la Matriz 01: Ubicación y Conectividad, el Especialista Territorial procederá con la Matriz 02: Contenido Territorial. Para ello, primero determinará el ROL que posee el distrito a evaluar según lo establecido en el Anexo 03.

a. Tipos de Matrices según ROL:

- Centros de soporte mayor e intermedio, corresponderá al Anexo 04.



- Centros de soporte menor corresponderá al Anexo 05.
- Distritos que no son centros de soporte, corresponderá al Anexo 06.

Una vez determinado el ROL del distrito a evaluar, se seguirán los mismos pasos establecidos para la Matriz anterior (Matriz de Ubicación y Conectividad, pasos a, b, c). Para la interpretación de los resultados de esta matriz se empleará el Anexo 07.

2. Análisis de Resultados

A partir de los resultados obtenidos en las Matrices 01 y 02, se realizará un análisis cruzado para lograr una interpretación final de los resultados. Este análisis debe considerar las dependencias entre ambos resultados y emplear el Anexo 08, donde se especifica la acción a desarrollar.

3. Evaluación y Presentación de Resultados

Solo los distritos que obtengan como resultado una acción clave, es decir, superen el estado de "Sin condiciones para desarrollar el turismo", pasarán a la evaluación correspondiente en la Etapa 3 del SISCOMTUR San Martín

- 3.1. Una vez finalizada la aplicación de las matrices 01 y 02 de la Etapa 01: Valoración Territorial para el Turismo, y con el análisis de los resultados desarrollado, el Especialista Territorial presentará un informe al Coordinador Regional. Este informe debe elaborarse según el formato del Anexo 41. El Coordinador Regional revisará exhaustivamente los resultados para asegurarse de que todos los datos sean coherentes con la realidad del distrito y estén bien redactados
- 3.2. En caso de observaciones, el Coordinador Regional solicitará al Especialista en Territorial que realice las correcciones necesarias en un plazo máximo de 48 horas. Si no hay observaciones, el Coordinador Regional emitirá un informe técnico con el consolidado de los 78 informes distritales y elaborará un informe técnico a nivel regional según el Anexo 42 a la Dirección de Producto Turístico y Artesanía.
- 3.3. De existir observaciones, la Dirección de Producto Turístico y Artesanía devolverá el informe técnico para su corrección en un plazo máximo de 24 horas. De no presentar observaciones, la Dirección de Producto Turístico y Artesanía dará conformidad al documento para elevarlo a la Dirección Regional mediante una nota informativa. Una vez recopilados y consolidados los 78 informes distritales, se solicitará la autorización para la publicación oficial de



los resultados globales de la Etapa 01 en los canales oficiales de DIRCETUR y el Gobierno Regional San Martín.

- 3.4. Si la Dirección Regional considera pertinente la solicitud de la Dirección de Producto Turístico y Artesanía, procederá con la emisión de una Resolución Directoral Regional y posteriormente coordinará con las áreas correspondientes de DIRCETUR y el Gobierno Regional San Martín para la publicación de los resultados de la Etapa 01: Valoración Territorial para el Turismo del Sistema de Competitividad Turística Regional de San Martín – SISCOMTUR San Martín.

12.3. IMPLEMENTACIÓN DE LA ETAPA 02 - VALORACIÓN DE LAS CONDICIONES DE GESTIÓN PARA EL TURISMO

Para este apartado se deberá de considerar el Flujograma 03.

1. Inicio de la Etapa

El Usuario de Estrategia, a través del Especialista Territorial y en función de los territorios que le hayan sido asignados por el Coordinador Regional, iniciará la implementación de la Etapa 02: Valoración de las Condiciones de Gestión para el Turismo. Para ello, deberá realizar los siguientes pasos para el desarrollo de la única Matriz, empleando para ello el Anexo 09:

a. Selección de Escenario

Según la premisa de cada VARIABLE y la situación actual observada del distrito a evaluar, se seleccionará 1 de los 4 ESCENARIOS de la matriz. Se debe elegir dentro de ellos el escenario que se cumpla en su totalidad, sin excepciones. Si el distrito no cumple con los criterios de ningún ESCENARIO, ni siquiera el MÍNIMO, se le asignará el valor 0.

b. Descripción de la Condición Actual

Una vez seleccionado el ESCENARIO correspondiente al distrito, se procederá a realizar una descripción detallada de la situación actual y de los retos que deben atenderse en el distrito para que pueda migrar al siguiente escenario. Esta información deberá ser ingresada en la sección de "CONDICIÓN".

c. Definición de Acciones

En función de lo anterior, se redactará la sección denominada "ACCIONES", donde el Especialista Territorial describirá las acciones técnicas necesarias que recomienda para que el distrito mejore su situación actual y pueda migrar al escenario siguiente.



d. Desarrollo del Cuestionario

A continuación, deberá desarrollar el cuestionario, respondiendo a cada una de las preguntas de manera puntual, ya que los valores deberán ser numéricos o de opción múltiple según cada pregunta. Para ello deberá considerarse lo señalado en el Anexo 10.

e. Cálculo del Puntaje

El puntaje por VARIABLE se obtendrá multiplicando el ESCENARIO seleccionado por su valor de PONDERACIÓN. Este resultado se sumará a los obtenidos en las demás VARIABLES, dando lugar a un PUNTAJE TOTAL para el distrito.

2. Análisis de Resultados

A partir del puntaje total obtenido en la Matriz, se realizará un análisis para lograr una interpretación final de los resultados. Este análisis debe emplear el Anexo 11, donde se especifica la acción a desarrollar.

3. Evaluación y Presentación de Resultados

Una vez finalizada la Matriz de la Etapa 02: Valoración de las Condiciones de Gestión para el Turismo, el Especialista Territorial deberá presentar mediante un informe los resultados al Coordinador Regional. Dicho informe deberá desarrollarse acorde al formato del Anexo 41. El Coordinador Regional revisará exhaustivamente los resultados, asegurándose de que todos los datos tengan coherencia con la realidad del distrito y cuenten con un buen nivel de redacción.

3.1. En caso de observaciones, el Coordinador Regional solicitará al Especialista en Turismo su subsanación en un plazo máximo de 48 horas. De no existir observaciones, el Coordinador emitirá un informe técnico según el Anexo 42 a la Dirección de Producto Turístico y Artesanía.

3.2. En caso de existir observaciones, la Dirección de Producto Turístico y Artesanía devolverá el informe técnico para su subsanación en un plazo máximo de 24 horas. De no existir observaciones, la Dirección de Producto Turístico y Artesanía dará conformidad al documento para posteriormente elevarlo a la Dirección Regional mediante nota informativa, con el propósito de que se autorice la publicación oficial de los resultados en los canales oficiales de DIRCETUR y el Gobierno Regional San Martín.

3.3. La Dirección Regional, de encontrar pertinente la solicitud de la Dirección de Producto Turístico y Artesanía, procederá con la emisión de una Resolución Directoral Regional y posteriormente demandará a las áreas correspondientes de DIRCETUR y del Gobierno Regional San Martín, la publicación de los resultados de la Etapa 02: Valoración Territorial para el Turismo del Sistema de



Competitividad Turística Regional de San Martín – SISCOMTUR San Martín.

- 3.4. Asimismo, la Dirección Regional procederá a comunicar por escrito a todos los Usuarios de Gestión: Gobiernos provinciales/distritales los resultados obtenidos en la Etapa 1 y 2, empleando para ello el formato del Anexo 43 para aquellos que resulten aptos para la Etapa 3, y el formato del Anexo 44 para los que resulten no aptos para la Etapa 3.

12.4. IMPLEMENTACIÓN DE LA ETAPA 03 - VALORACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL TURISMO

Para este apartado se deberá de considerar el Flujograma 04.

1. Inicio de la Etapa

En función de los resultados obtenidos en la Etapa 01, el Especialista Territorial aplicará esta Etapa solamente a aquellos distritos que, según resultados publicados, cuentan con las condiciones para desarrollar el turismo. Para ello, se deberán desarrollar los siguientes pasos para el llenado de las 8 matrices y sus respectivos cuestionarios:

2. Desarrollo de las 8 Matrices del Sistema de Gestión del Turismo

a. Selección del Pilar a Evaluar

Pilar del Sistema de Gestión del Turismo que procederá Primero, el Especialista Territorial deberá seleccionar el a evaluar. Existen 8 pilares, y cada uno tiene una matriz correspondiente. Todas deberán ser llenadas siguiendo el mismo proceso que aquí se detalla. Los pilares y sus respectivas matrices son:

- Pilar Institucionalidad (Anexo 12)
- Pilar Territorio (Anexo 15)
- Pilar Oferta (Anexo 18)
- Pilar Demanda (Anexo 21)
- Pilar Calidad (Anexo 24)
- Pilar Facilitación (Anexo 27)
- Pilar Inclusión (Anexo 30)
- Pilar Seguridad (Anexo 33)

b. Selección de Escenarios

En la matriz del Pilar seleccionado y según la premisa de cada VARIABLE, en función de la situación actual y observada del distrito a evaluar, se deberá seleccionar 1 de los 4 ESCENARIOS de la matriz, debiéndose seleccionar el escenario que se cumple en su totalidad, sin excepción. Si el distrito no cumple con los criterios de ninguno de los ESCENARIOS, ni siquiera el MÍNIMO en su totalidad, se le asignará el valor 0.



c. Descripción de la Condición Actual

Una vez seleccionado el ESCENARIO correspondiente al distrito, se procederá a realizar una descripción detallada de la situación actual y de los retos que deben atenderse en el distrito para que pueda migrar al siguiente escenario. Esta información deberá ser ingresada en la sección de "CONDICIÓN".

d. Definición de Acciones

En función de lo anterior, se redactará la sección denominada "ACCIONES", donde el Especialista Territorial describirá las acciones técnicas necesarias que recomienda que el distrito implemente para mejorar su situación actual y poder migrar al siguiente escenario.

e. Desarrollo del Cuestionario

A continuación, se deberá desarrollar el cuestionario, respondiendo a cada una de las preguntas de manera muy puntual, ya que los valores deberán ser numéricos o de opción múltiple en función de cada pregunta efectuada. Para ello, se deberá considerar lo señalado en el anexo correspondiente al Pilar que se está evaluando:

- Pilar Institucionalidad (Anexo 13)
- Pilar Territorio (Anexo 16)
- Pilar Oferta (Anexo 19)
- Pilar Demanda (Anexo 22)
- Pilar Calidad (Anexo 25)
- Pilar Facilitación (Anexo 28)
- Pilar Inclusión (Anexo 31)
- Pilar Seguridad (Anexo 34)

f. Cálculo del Puntaje

Finalmente, el puntaje por VARIABLE se obtendrá multiplicando el ESCENARIO seleccionado por su valor de PONDERACIÓN. Este resultado se sumará a los obtenidos en las demás VARIABLES, dando lugar a un puntaje total para el distrito, el cual debe interpretarse según lo señalado en el anexo correspondiente a cada Pilar:

- Pilar Institucionalidad (Anexo 14)
- Pilar Territorio (Anexo 17)
- Pilar Oferta (Anexo 20)
- Pilar Demanda (Anexo 23)
- Pilar Calidad (Anexo 26)
- Pilar Facilitación (Anexo 29)



- Pilar Inclusión (Anexo 32)
- Pilar Seguridad (Anexo 35)

3. Análisis de Resultados

A partir de los resultados obtenidos en cada uno de los Pilares del Sistema de Gestión del Turismo, se procederá a realizar el cálculo del Puntaje Promedio de cada Usuario de Gestión: Municipalidad Provincial y Distrital, el cual deberá llevarse a cabo e interpretarse según lo señalado en el Anexo 36.

4. Evaluación y Presentación de Resultados

Una vez finalizadas las 08 matrices y 08 cuestionarios correspondientes a los 08 Pilares del Sistema de Gestión del Turismo, el Especialista Territorial deberá presentar mediante un informe los resultados al Coordinador Regional. Dicho informe deberá desarrollarse acorde al formato del Anexo 41. El Coordinador Regional revisará exhaustivamente los resultados, asegurándose que todos los datos tengan coherencia con la realidad del distrito y cuenten con un buen nivel de redacción.

4.1. En caso de observaciones, el Coordinador Regional solicitará al Especialista en Turismo la subsanación de las observaciones en un plazo máximo de 48 horas. De no existir observaciones, el Coordinador emitirá un informe técnico según el Anexo 42 a la Dirección de Producto Turístico y Artesanía.

4.2. En caso de existir observaciones, la Dirección de Producto Turístico y Artesanía devolverá el informe técnico para su subsanación en un plazo máximo de 24 horas. De no existir observaciones, la Dirección de Producto Turístico y Artesanía dará conformidad al documento para posteriormente elevarlo a la Dirección Regional mediante nota informativa, con el propósito de que se autorice la publicación oficial de los resultados en los canales oficiales de DIRCETUR y el Gobierno Regional San Martín.

4.3. La Dirección Regional, de encontrar pertinente la solicitud de la Dirección de Producto Turístico y Artesanía, procederá con la emisión de una Resolución Directoral Regional y posteriormente demandará a las áreas correspondientes de DIRCETUR y del Gobierno Regional San Martín la publicación de los resultados de la Etapa 03: Ranking de Competitividad Turística del Sistema de Competitividad Turística Regional de San Martín – SISCOMTUR San Martín. Asimismo, la Dirección Regional procederá a comunicar por escrito a todos los Usuarios de Gestión: Gobiernos Provinciales/Distritales los resultados obtenidos, empleando para ello el formato del Anexo 45.



5. Comunicación de Resultados

El Usuario de Estrategia, a través del Coordinador Regional y los Especialistas Territoriales, se comunicará con todos los Usuarios de Gestión: municipalidades provinciales y distritales para explicar los resultados obtenidos en la aplicación de la Etapa 01 y 02.

- 5.1. En el caso de que el distrito haya sido evaluado en la Etapa 03, se procederá a detallar cada uno de los 8 pilares, con el objetivo de que las municipalidades provinciales y distritales puedan utilizar la información generada para sus respectivos instrumentos de gestión como planes de trabajo, Plan Operativo Institucional (POI) o Plan de Desarrollo turístico Local (PDTL)..
- 5.2. Si el distrito no cumple con las condiciones para desarrollar el turismo, es decir, no ha superado la Etapa 01, pero muestra interés en mejorar su situación, deberá solicitar soporte técnico. En este caso, se organizarán reuniones y capacitaciones para explicar las acciones estratégicas que deben implementarse para alcanzar dicho objetivo.



12.5. RESULTADOS A NIVEL MACRO Y MICRO POR PILARES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL TURISMO

Tras obtener los resultados de la última Etapa del SISCOMTUR San Martín, el Coordinador Regional elaborará un informe detallando los resultados macro y micro derivados de cada uno de los Pilares del Sistema de Gestión del Turismo de SISCOMTUR San Martín. Estos indicadores permitirán a la Dirección Regional planificar acciones estratégicas, proyectos, actividades, entre otros; destinadas a mejorar la situación actual del turismo en la región. Para la elaboración de este informe, el Coordinador Regional utilizará la información proporcionada en el Anexo 37, que detalla la información a generarse para cada uno de los 8 pilares, incluyendo la fórmula de cálculo establecida en la columna VALOR.



12.6. RESULTADOS DEL NIVEL DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA REGIONAL

Basándose en los resultados obtenidos de todas las Unidades de Gestión de la región, el Coordinador Regional establecerá dos niveles de medición para la Competitividad Turística de la región San Martín. Además de los resultados anteriores, reportará el Nivel Macro y Micro Regional de Competitividad Turística, según lo establecido en el Anexo 38 del presente documento.

12.7. INDICADORES DE DESEMPEÑO PARA LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA REGIONAL

Finalmente, como complemento, se han determinado algunos indicadores de desempeño regional que deberán desarrollarse con el tiempo para evaluar el impacto de los esfuerzos que el gobierno regional y local puedan llevar a cabo para mejorar sus niveles de competitividad. Esto permitirá determinar si las



GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN

DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

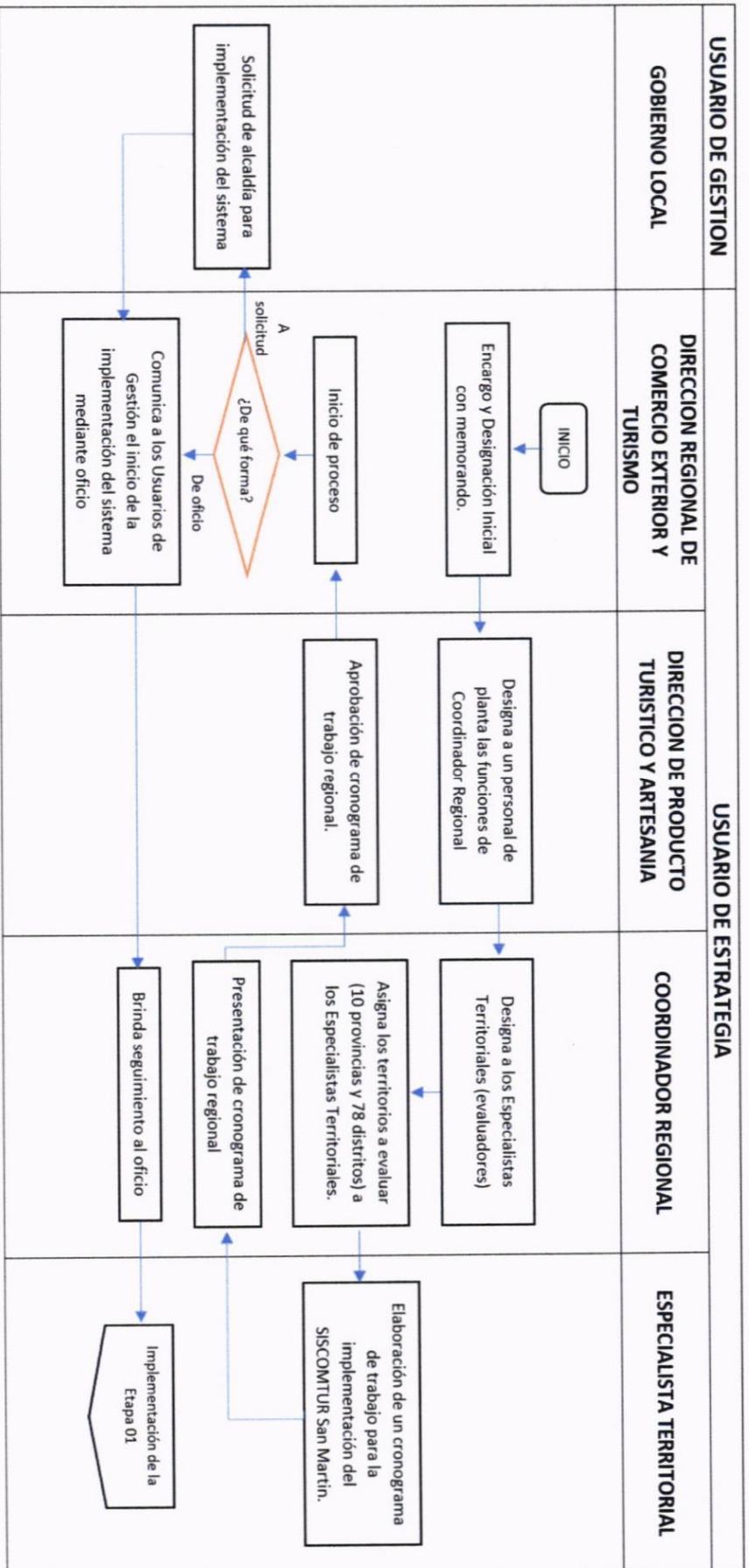
"AÑO DE LA RECUPERACION Y CONSOLIDACION DE LA ECONOMIA PERUANA"

acciones están convirtiéndose en estrategias clave con impacto directo e indirecto en el desarrollo sostenible del turismo regional. El detalle del mismo se encontrará en el Anexo 39. La Dirección Regional comunicará estos resultados a la Gerencia Regional de Desarrollo Económico, Gerencia General Regional y la Gobernación Regional.

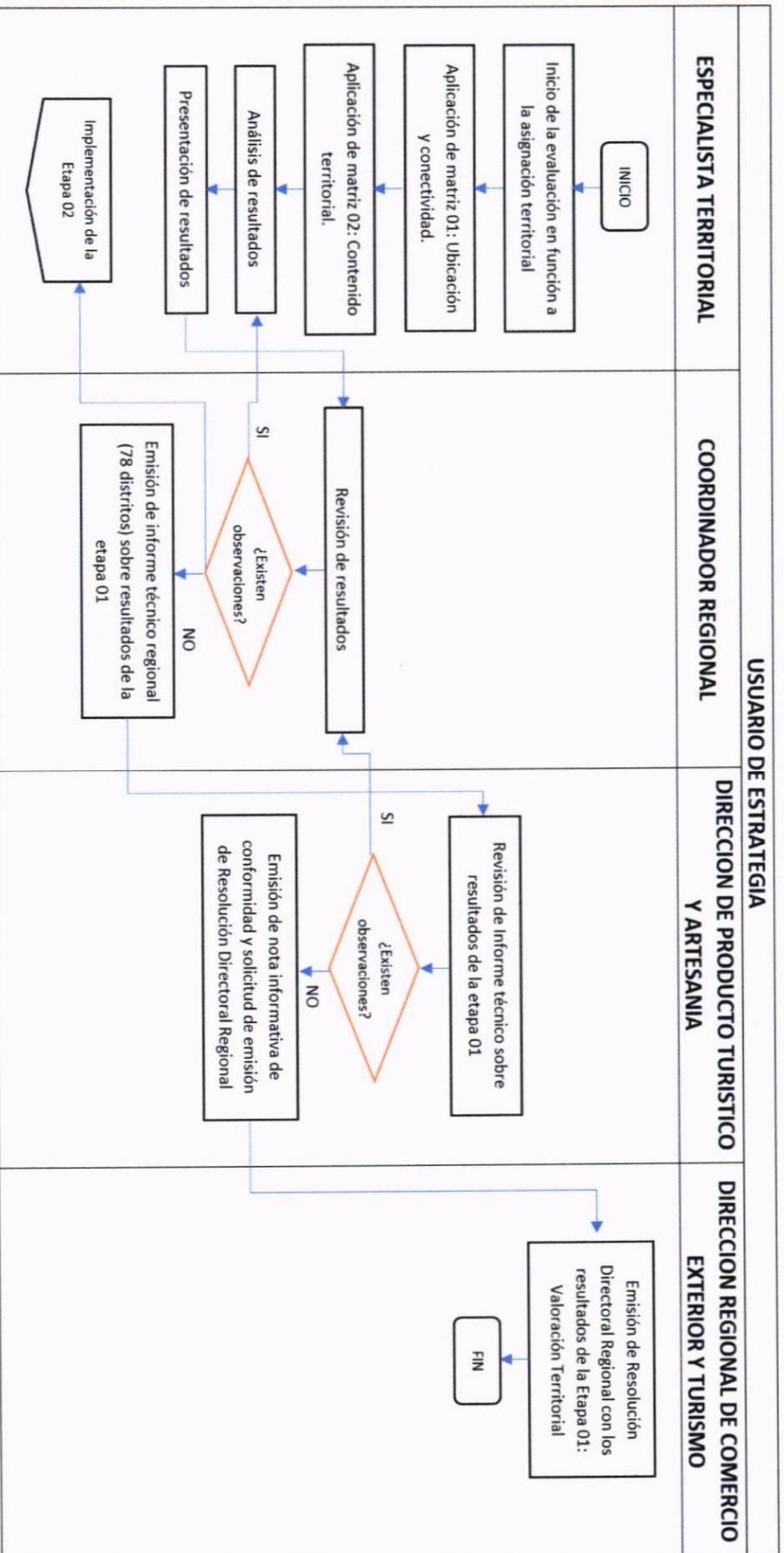


XIII. FLUJOGRAMAS

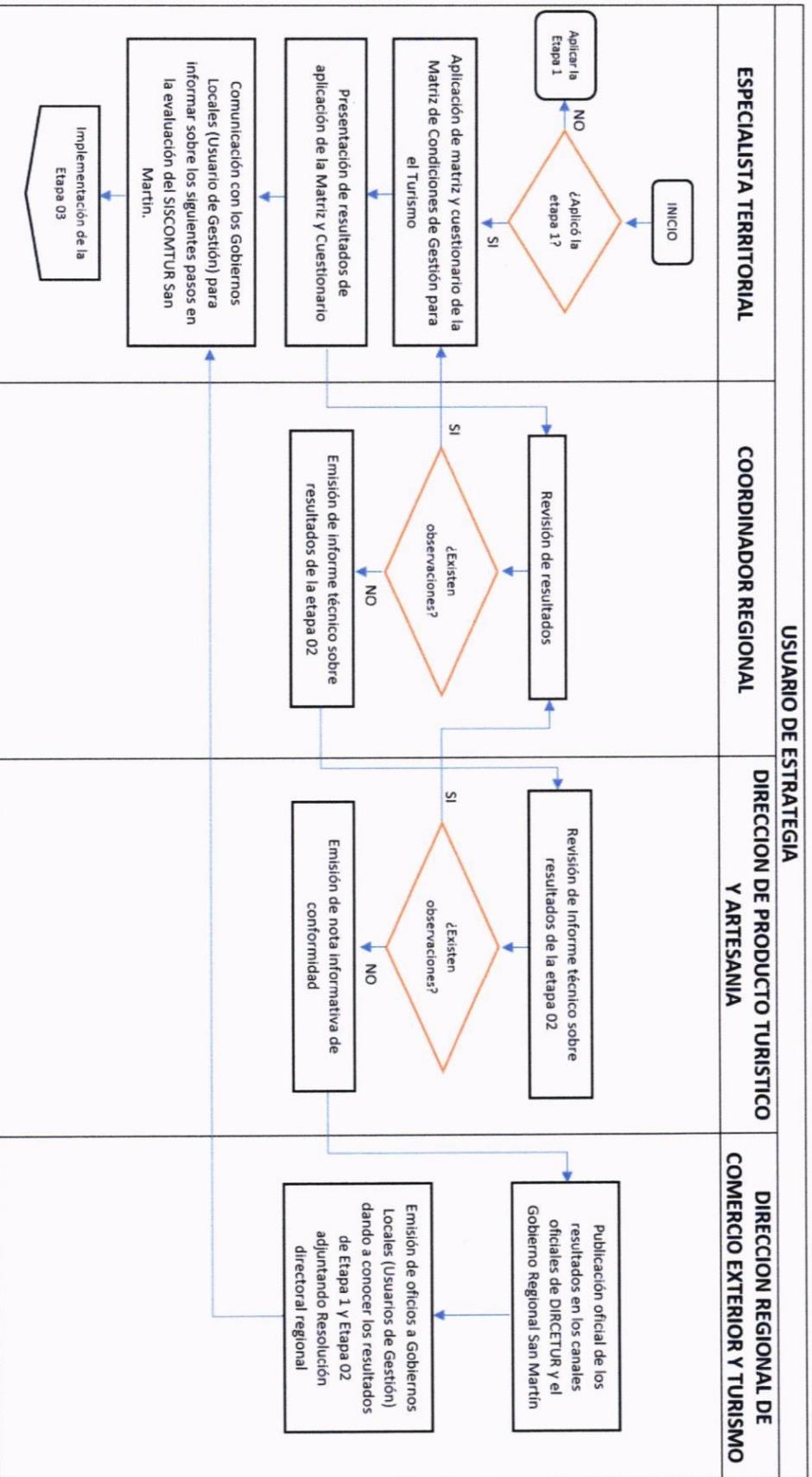
13.1. FLUJOGRAMA 1: FASE PREVIA A LA APLICACIÓN DEL SISCOMTUR SAN MARTÍN



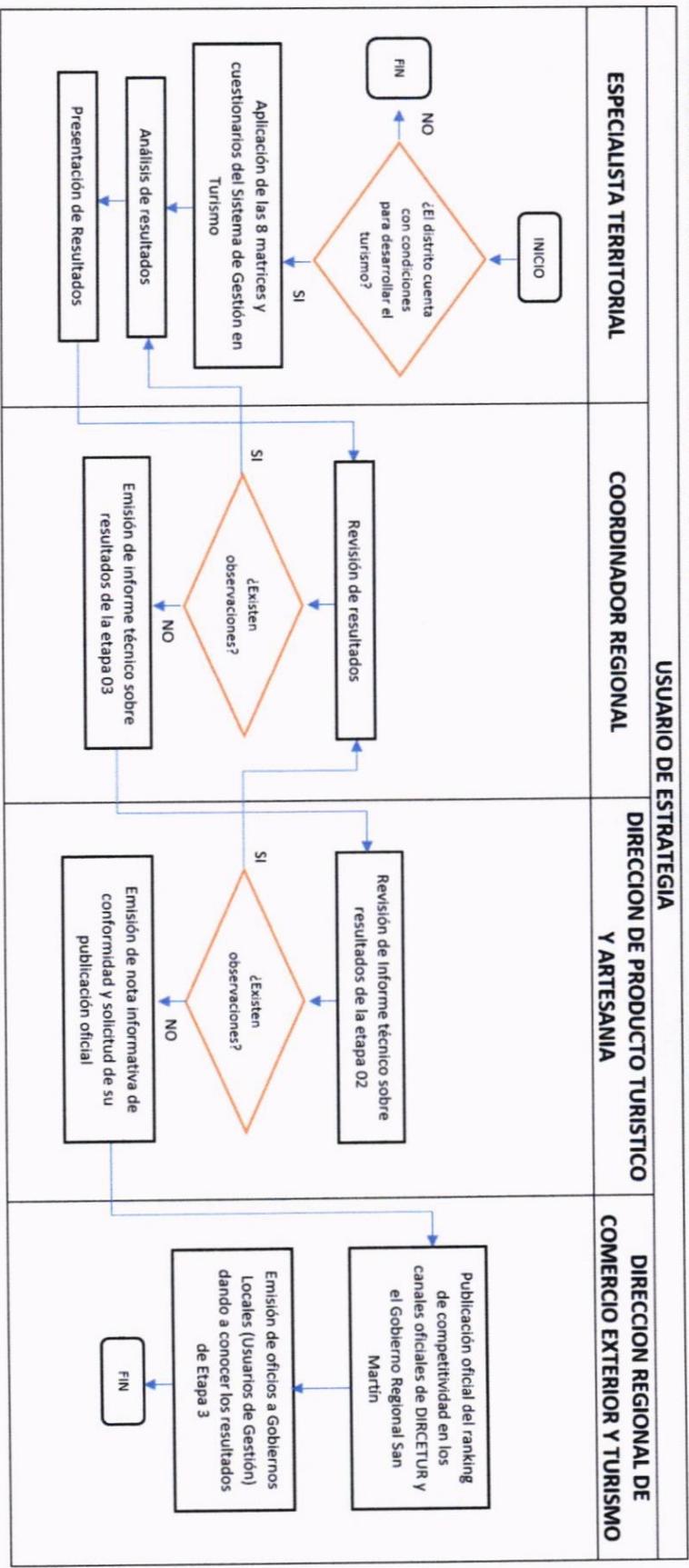
13.2. FLUJOGRAMA 2: IMPLEMENTACIÓN DE LA ETAPA 01 - VALORACIÓN TERRITORIAL PARA EL TURISMO



13.3. FLUJOGRAMA 3: IMPLEMENTACIÓN DE LA ETAPA 02 - VALORACIÓN DE LAS CONDICIONES DE GESTIÓN PARA EL TURISMO



13.4. FLUJOGRAMA 4: IMPLEMENTACIÓN DE LA ETAPA 03 - VALORACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL TURISMO



XIV.ANEXOS

- Anexo 01: Matriz de ubicación y conectividad – Etapa 1
- Anexo 02: Interpretación de resultados de la aplicación de la matriz de ubicación y conectividad
- Anexo 03: Clasificación de centros de soporte en la región San Martín
- Anexo 04: Rol de los distritos para la matriz de contenido – Etapa 1
- Anexo 05: Matriz de contenido – centro de soporte mayor o intermedio – Etapa 1
- Anexo 06: Matriz de contenido – centro de soporte menor o punto de soporte – Etapa 1
- Anexo 07: Matriz de contenido – no es centro de soporte – Etapa 1
- Anexo 08: Interpretación de resultados de la aplicación de la matriz de contenido
- Anexo 09: Interpretación de resultados de la aplicación de la matriz de ubicación y conectividad; y contenido – Etapa 1
- Anexo 10: Matriz de condiciones de gestión para el turismo – Etapa 2
- Anexo 11: Cuestionario de evaluación – matriz de condiciones de gestión para el turismo – Etapa 2
- Anexo 12: Interpretación de resultados de la aplicación de la matriz de condiciones de gestión para el turismo – Etapa 2
- Anexo 13: Matriz del pilar institucionalidad – Etapa 3
- Anexo 14: Cuestionario de evaluación de la matriz del pilar institucionalidad – Etapa 3
- Anexo 15: Interpretación de resultados de la aplicación de la matriz del pilar Institucionalidad – Etapa 3
- Anexo 16: Matriz del pilar Territorio – Etapa 3
- Anexo 17: Cuestionario de evaluación de la matriz del pilar territorio – Etapa 3
- Anexo 18: Interpretación de resultados de la aplicación de la matriz del pilar territorio – Etapa 3
- Anexo 19: Matriz del pilar Oferta – Etapa 3
- Anexo 20: Cuestionario de evaluación de la matriz del pilar Oferta – Etapa 3
- Anexo 21: Interpretación de resultados de la aplicación de la matriz del pilar Oferta – Etapa 3
- Anexo 22: Matriz del pilar Demanda – Etapa 3
- Anexo 23: Cuestionario de evaluación de la matriz del pilar Demanda – Etapa 3
- Anexo 24: Interpretación de resultados de la aplicación de la matriz del pilar Demanda – Etapa 3
- Anexo 25: Matriz del pilar Calidad – Etapa 3
- anexo 26: Cuestionario de evaluación de la matriz del pilar Calidad– Etapa 3
- Anexo 27: Interpretación de resultados de la aplicación de la matriz del pilar Calidad – Etapa 3
- Anexo 28: Matriz del pilar Facilitación – Etapa 3
- Anexo 29: Cuestionario de evaluación de la matriz del pilar Facilitación– Etapa 3
- Anexo 30: Interpretación de resultados de la aplicación de la matriz del pilar Facilitación – Etapa 3
- Anexo 31: Matriz del pilar Inclusión – Etapa 3
- Anexo 32: Cuestionario de evaluación de la matriz del pilar Inclusión– Etapa 3



- Anexo 33: Interpretación de resultados de la aplicación de la matriz del pilar Inclusión– Etapa 3
- Anexo 34: Matriz del pilar Seguridad – Etapa 3
- Anexo 35: Cuestionario de evaluación de la matriz del pilar Seguridad – Etapa 3
- Anexo 36: Interpretación de resultados de la aplicación de la matriz del pilar seguridad– Etapa 3
- Anexo 37: Resultados generales de competitividad turística – Etapa 3
- Anexo 38: Resultados e indicadores macro y micro por pilar de competitividad turística – Etapa 3
- Anexo 39: Nivel de competitividad turística regional – Etapa 3
- Anexo 40: Indicadores de desempeño para la competitividad turística regional
- Anexo 41: Modelo de solicitud para iniciar la implementación del SISCOMTUR San Martín
- Anexo 42: Modelo de estructura del informe a presentar por el especialista territorial al coordinador regional
- Anexo 43: Modelo de estructura del informe a presentar por el coordinador regional
- Anexo 44: Modelo de oficio para comunicar resultados Etapa 1 y 2 a las municipalidades provinciales y distritales aptas para la Etapa 3
- Anexo 45: Modelo de oficio para comunicar resultados Etapa 1 y 2 a municipalidades provinciales y distritales no aptas para la Etapa 3
- Anexo 46: Modelo de oficio para comunicar resultados Etapa 3

