

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN TURÍSTICA MUNICIPAL Y SU
INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DEL TURISMO
SOSTENIBLE EN LA CIUDAD DE PUNO - 2018**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. HECTOR UBALDO CHAMBILLA CONDORI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN TURISMO

PUNO - PERÚ

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN TURÍSTICA MUNICIPAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE EN LA CIUDAD DE PUNO - 2018

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. HECTOR UBALDO CHAMBILLA CONDORI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN TURISMO

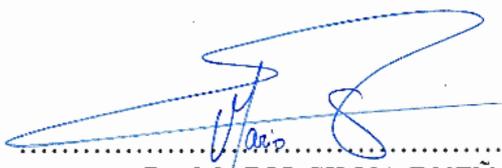
APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:



PRESIDENTE : 
M.Sc. ALBERTO CATACHURA VILCA

PRIMER MIEMBRO : 
M.Sc. EFRAIN MAMANI QUISPE

SEGUNDO MIEMBRO : 
M.Sc. IVAN GROVER SANCHEZ MAMANI

DIRECTOR / ASESOR : 
Dr. MARIO SILVA DUEÑAS

ÁREA : Turismo como actividad multisectorial
TEMA : Desarrollo del turismo

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 27 DE DICIEMBRE DE 2018

DEDICATORIA

A mis queridos padres.

AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Nacional de Altiplano por ser alma mater de mi formación profesional.
- A mi asesor al Dr. Mario Silva Dueñas por su valioso aporte con la presente investigación.
- A los docentes de la E.P. de Turismo Alberto Catachura, Ivan Sanchez, Efrain Mamani,
- Agradecer a mis padres Maria Luisa Condori, Hector Chambilla y hermana Micaela Maribel por su templanza .

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE ACRÓNIMOS	
RESUMEN	11
ABSTRACT	12

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2.1. Problema general.....	15
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.3.1. Antecedentes a nivel internacional.....	15
1.3.2. Antecedentes a nivel nacional	16
1.3.3. Antecedentes a nivel local.....	19
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.4.1. Objetivo general	20
1.4.2. Objetivos específicos	20
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	21

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. MARCO TEÓRICO.....	22
2.1.1. Gestión turística municipal	22
2.1.2. Gestión municipal y turismo	22
2.1.3. Las funciones del municipio turístico	24
2.1.4. Ley orgánica de municipalidades ley N° 27972	28
2.1.5. Ley general de turismo ley N° 29408	29
2.1.6. Principios básicos del turismo sostenible.....	29
2.1.7. Gobernanza, políticas y herramientas para un turismo sostenible	30
2.2. HIPÓTESIS DEL TRABAJO	32
2.2.1. Hipótesis específicas	32

CAPÍTULO III**MATERIALES Y MÉTODOS**

3.1.	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	33
3.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	33
3.3.	TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	33
	3.3.1. Técnicas de investigación	33
	3.3.2. Instrumentos de investigación.....	34
3.4.	UNIDADES DE ANÁLISIS.....	34
3.5.	EJES DE ANÁLISIS	34
3.6.	PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	34
3.7.	POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO	35
	3.7.1. Población.....	35
	3.7.2. Muestra.....	35
3.8.	PROCEDIMIENTOS ESTADÍSTICOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	36

CAPÍTULO IV**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1.	DESCRIPCIÓN DE LA CIUDAD DE PUNO	37
	4.1.1. Caracterización de la ciudad de Puno	37
	4.1.2. Breve reseña histórica	37
	4.1.3. Datos generales	37
	4.1.4. Recursos turísticos	39
4.2.	RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	41
	4.2.1. Leyes en materia de turismo	41
4.3.	FUENTES DE FINANCIAMIENTO PARA PROYECTOS TURÍSTICOS	44
	4.3.1. Plan Copesco	44
	4.3.2. Fondo empleo.....	46
	4.3.3. Invierte Perú	47
	4.3.4. Asociación público-privada	47
	4.3.5. Impuestos por obras	49
4.4.	PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	64
	4.4.1. Hipótesis específica 1.....	64
	4.4.2. Hipótesis específica 2.....	65
	CONCLUSIONES	67
	RECOMENDACIONES.....	68

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
WEBGRAFIA.....	72
ANEXOS	73
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Distribución de muestra	34
Tabla 2:	Leyes en materia de turismo.	43
Tabla 3:	Elementos de una app	49
Tabla 4:	Fuentes de financiamiento para proyectos turísticos	50
Tabla 5:	Plan estratégico turístico local.	51
Tabla 6:	Plan de desarrollo local	51
Tabla 7:	Plan de trabajo anual.	52
Tabla 8:	Competitividad del personal que labora en la subgerencia de turismo.....	52
Tabla 9:	Capacitaciones para mejorar la atención en la subgerencia de turismo.	53
Tabla 10:	Reconocimiento e incentivos para el personal de la subgerencia de turismo.	54
Tabla 11:	Presupuesto anual asignado a la subgerencia de turismo.....	54
Tabla 12:	Derechos de los ciudadanos.	55
Tabla 13:	Limitantes para crear ordenanzas municipales en favor del turismo.	56
Tabla 14:	Actividades para la conservación del patrimonio.	57
Tabla 15:	Plan de seguridad turística.	58
Tabla 16:	Accesibilidad.....	58
Tabla 17:	Sensibilización y concientización ambiental en los ciudadanos de puno. ...	59
Tabla 18:	Importancia del plan de uso de espacios turísticos.	60
Tabla 19:	Importancia de implementar auditorías ambientales.	60
Tabla 20:	Promoción de las inversiones privadas en el mercado turístico local.....	61
Tabla 21:	Importancia de los convenios interinstitucionales público-privado para el desarrollo del turismo.	62
Tabla 22:	Importancia de conflictos sociales.	63
Tabla 23:	Importancia de crear programas de cooperación interinstitucional.	64
Tabla 24:	Prueba del chi cuadrado He1.	65
Tabla 25:	Prueba de chi-cuadrado He2.	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mapa distrital de Puno.	38
--	----

ÍNDICE ACRÓNIMOS

MINCETUR	: Ministerio de comercio exterior y turismo
OMT	: Organización Mundial del turismo
SET	: Sistema de estadística de turismo
CST	: Cuenta satélite de turismo
INEI	: Instituto Nacional de Informática
INC	: Instituto Nacional De Cultura
COPESCO	: Unidad Ejecutora del ministerio del comercio exterior y turismo
MEF	: El Tribunal Fiscal es un órgano resolutorio del Ministerio de Economía y Finanzas
APP	: Asociaciones publicas privadas.
CIPRL	: Certificado de inversión pública regional y local.
SNIP	: Sistema Nacional de Inversión Pública

RESUMEN

La presente investigación fue desarrollada en la ciudad de Puno, durante los últimos seis meses del 2018, el tema nace a raíz de los distintos problemas carentes de mecanismos, trabajo mancomunado entre el sector privado y el público que permita el desarrollo local a nivel económico, social y ambiental de una manera sostenible, cuyo objetivo general Analizar la influencia de la gestión turística municipal en el desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Puno, y los objetivos específicos son: identificar a los elementos de gestión turística con la que cuenta la municipalidad provincial de Puno para el desarrollo del turismo sostenible, determinar a los actores para el desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Puno, proponer un ente gestor que lidere el desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Puno. El método de investigación utilizado es el estadístico, deductivo – inductivo. Una vez finalizada el trabajo de campo y de escritorio, los resultados de la investigación son los siguientes: El 27.8% de los funcionarios municipales encuestados aseveran conocer ley N° 28495 Ley de promoción del desarrollo sostenible de servicios turísticos en los bienes inmuebles, por otro lado el 46.7% de los funcionarios municipales encuestados afirma que hay intenciones de implementar el plan estratégico turístico local para Puno, como una instrumento fundamental para la gestión turística de municipios; el 27.8% de los encuestados afirma que es importante ser competentes dentro de la subgerencia de turismo,. El 43,5% considera como importante la gestión de conflictos sociales como huelga, paro, etc. Por otro lado 30,6% considera como importante las auditorias turísticas ambientales, en temas de contaminación de agua, suelo, aire, contaminación visual, y demás indicadores. Y un último indicador económico considera con el 32,9% como un factor importante para promover y atraer las inversiones privadas para el mercado turístico local

Palabras clave: Desarrollo local, gestión turística, inversiones privadas, plan estratégico, turismo sostenible.

ABSTRACT

The present investigation was developed in the city of Puno, during the last six months of 2018, the theme was borned f the different problems lacking mechanisms, joint work between the private sector and the public that allows local development economically, socially and environmentally in a sustainable manner, whose general objective analyze the influence of municipal tourism management on the development of turism sustainable development in the city of Puno, and the specific objectives are to identify the turism management elements of the provincial municipality of Puno for the development of sustainable tourism, to determine the actors for the development of sustainable tourism in the city of Puno. Puno, propose a manager entity that leads the development of sustainable tourism in the city of Puno. The research method used is the statistical, deductive inductive. Once the field and desktop work has been completed, the results of the research are the following: 27.8% of the municipal officials surveyed affirm that thay know Law No. 28495 Law on the promotion of sustainable development of turism services in real estate, on the other hand 46.7% of the municipal officials surveyed affirm that there are intentions to implement the local tourism strategic plan for Puno, as a fundamental instrument for the tourist management of municipalities; 27.8% of the respondents affirmed that it is important to be competent tithing the tourism sub-office. 43.5% consider the management of social conflicts as strike, unemployment, etc to be important tourism audits as important, in terms of water pollution, soil, air, visual pollution and the other indicators. And a last economic factor to promote and attract private investments for the local turism market.

Keywords: Local development, tourist management, private government tourist, tourism sustainable, public management, tourist planning.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La gestión municipal en materia de turismo juega un papel importante en el desarrollo local de las comunidades como una alternativa distinta a las otras actividades económicas locales y muchas veces complementarias a las mismas muchas veces determinados por el comportamiento del mercado local.

El presente trabajo intitulado "Análisis de la Gestión turística municipal y su influencia en el desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Puno 2018" nos permite conocer la influencia de la gestión municipal en el desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Puno.

La presente investigación está conformada por los siguientes capítulos:

El primer capítulo, está dedicado a conocer: el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, la justificación de la investigación, la formulación de la Hipótesis.

En el segundo capítulo, se describe el marco teórico y conceptual que sirvió como antecedentes para desarrollar la presente investigación.

En el tercer capítulo, se puntualiza la metodología que ha servido de referencia para conducir y concluir el presente trabajo.

En el capítulo cuarto, en la primera parte de este capítulo, de manera sintetizada se desarrolla la caracterización y descripción general y de recurso turísticos de la ciudad de Puno, y en una segunda parte se exponen los resultados y la discusión de la presente investigación sobre los elementos de gestión pública para la municipalidad provincial de

la ciudad de Puno, donde se aborda sub temas como leyes del estado para el sector turismo, las fuentes de financiamiento, Plan estratégico turístico local, plan de desarrollo turístico local, Plan operativo anual, Gestión de proyectos turísticos, competencias, capacitación e incentivos para el personal que labora en la subgerencia de turismo y el presupuesto anual asignado a la subgerencia de turismo. En la variable sobre actores del desarrollo sostenible está la participación de la población y el uso de sus derechos como ciudadano, las ordenanzas municipales emitidas desde el municipio en favor del turismo, actividades para la conservación del patrimonio, el tema de seguridad turística y la accesibilidad y por último en la propuesta del ente gestor, se considera las políticas ambientales, sensibilización ambiental a la comunidad, gestión de la saturación de uso de espacios turísticos, auditoria turísticas ambientales, promover las inversiones privadas, convenios publico privado en favor del turismo, gestión de conflictos sociales, Programas de coordinación y cooperación.

Finalmente, se presenta las conclusiones, recomendaciones que emanan del presente trabajo de investigación.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las únicas instituciones del estado llamados al desarrollo local son los municipios, ya que estos gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa de acuerdo a la Ley orgánica de municipalidades, ley 27972.

En la actualidad la administración local de los gobiernos locales por una situación del comportamiento social es conducido por personas con poca capacidad de gestión; esto por la escasa competencia profesional y especialización en temas de gestión pública, la poca experiencia en la gestión pública de gobiernos locales, poco conocimiento de los medios e instrumentos para gestionar desde el sector público,

muchas veces no es suficiente la voluntad sino hace falta capacidad, destreza, habilidad para gestionar recursos dentro de las municipalidades como representantes de los gobiernos locales y quizá también un modelo estándar para la gestión municipal.

Justamente el presente trabajo de investigación identifico algunos elementos y actores a considerar para mejorar el desarrollo sostenible del turismo dentro de la ciudad de Puno por lo que nos planteamos las siguientes preguntas:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿De qué manera influye la gestión turística municipal en el desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Puno?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuáles son los elementos de gestión turística municipal con los que cuenta la municipalidad provincial de Puno para el desarrollo del turismo sostenible?
- Quiénes son los actores para el desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Puno?
- ¿Cuál es el ente gestor que lidere el desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Puno?

1.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Antecedentes a nivel internacional

De acuerdo a Escalona y Martínez (2015) en su tesis titulada: La gestión turística municipal en el archipiélago de Chiloé, señala: Chiloé es uno de los destinos turísticos

de la macro-zona sur del país, a la vez que es promocionada en los mercados internacionales por la Corporación Turismo Chile bajo el slogan "Chiloé, la Isla Sorprende". En el ámbito provincial existen diversos convenios de cooperación en materia de turismo inter-comunales, sin embargo, el turismo no ha podido trascender como actividad económica pese al gran potencial turístico que posee el archipiélago. Por tanto, el objetivo general del presente estudio será realizar una primera evaluación de la gestión turística municipal del archipiélago de Chiloé mediante la comparación de las competencias teóricas y reales en planificación y ordenación de la actividad con el objeto de orientar la gestión turística local para una mayor competitividad territorial. La presente investigación es de carácter exploratoria descriptiva (Hernández *et al*, 1994) para lo cual se plantean cinco fases: planteamiento del problema, construcción del modelo teórico, determinación de la población objeto de estudio y la muestra correspondiente, codificación y obtención de datos y análisis de los resultados. Se utilizó la metodología de Van (1996) para el análisis de las respuestas a la entrevista, centrandose en los atributos de "texto" y "contexto". Como resultado se espera conocer y evaluar, de acuerdo a los parámetros definidos, las distintas actividades y gestiones desarrolladas por las Unidades de Turismo que permitan refutar o validar la hipótesis planteada (p. 6-7).

1.3.2. Antecedentes a nivel nacional

Según Leonardo (2017) en su trabajo de investigación titulada "LA GESTIÓN TURÍSTICA MUNICIPAL Y EL DESARROLLO TURÍSTICO DEL DISTRITO DE HUÁNUCO - 2017" enfoca un objetivo general demostrar de qué manera la gestión Turística Municipal influye en el Desarrollo Turístico del Distrito de Huánuco - 2017. Fundamentando que las principales actividades dinamizadoras de la economía mundial, es por ello que se ha consolidado como uno de los sectores más importantes. El estado

es uno de los motores que puede impulsar el desarrollo del turismo, para ello es necesario: generar políticas de estado para una actividad turística competitiva, diseñar un marco legal fuerte y consistente, modernizar la estructura orgánica y funcional de los entes responsables de la actividad turística e impulsar la modernización y descentralización, y promover la oferta turística regional. Se debe normar la sostenibilidad de la actividad turística del país y posicionar en el mercado internacional como uno de los mejores destinos turísticos.

El desarrollo socioeconómico de la Región Huánuco es necesario estimular las inversiones nacionales y extranjeras directas para la actividad turística proporcionando un marco institucional confiable y seguridad jurídica. Además, debe promover el desarrollo de una cultura turística, la conservación y el uso adecuado de recursos naturales y culturales e impulsar el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios turísticos en base a diseño de estrategia y puesta en valor todos los recursos existentes en la Región Huánuco.

Se realizó una encuesta a los principales prestadores de servicios turísticos en nuestra provincia, y algunas entrevistas a principales gestores Municipales, lo que permitió brindar una visión real de cómo se encuentra la gestión municipal provincial e identificar su eficacia en el aumento de la demanda y mejora de los servicios turísticos del destino.

Considerándose como una primera guía que puede aplicarse para cualquier evaluación en términos de la mejora de la eficiencia de la gestión turística municipal.

1) Se demostró que la gestión turística municipal influye significativamente en el desarrollo turístico del distrito de Huánuco, bajo la perspectiva de los turistas en un 36.7% considero como regular, y un 41.7% de igual manera manifestó como regular de acuerdo a los cuadros 14 y 16.

2) Se determinó que el Turismo Sostenible influye en el Desarrollo Turístico, ya que como lo manifestaron los gráficos los visitantes aprecian que los servicios ofrecidos en el distrito son regulares y la infraestructura disculpable en el distrito, para el visitante es poco satisfactorio lo cual nos indica que el turismo sostenible si influye significativamente en el desarrollo turístico ya que el rango porcentual esta sobre el 30% de insatisfacción por parte de visitante que nos avizora que no hay un turismo sostenible en el distrito de Huánuco, como se puede ver en el grafico 02 y el grafico 16.

3) Se comprendió qué la regulación de los servicios influye en el desarrollo turístico ya que como lo demostraron en los gráficos los visitantes opinaron que los servicios brindados en el distrito en cuanto a la regulación de los servicios son inseguros, así como también calificaron de regular al desarrollo turístico de Huánuco, lo cual nos indica que la regulación de los Servicios Influyen significativamente en el Desarrollo Turístico del Distrito de Huánuco.

4) Se determinó la influencia de la gestión cooperativa con el sector público y privado en el desarrollo turístico, ya que como lo demostraron los gráficos los servicios brindados en el distrito sobre la gestión cooperativa con el sector público y privado son pocos asimismo no se brinda información oportuna al visitante, lo cual nos indica que la Gestión Cooperativa con el Sector público y privado si influiría significativamente en el Desarrollo Turístico del Distrito de Huánuco

Casas (2011) en su tesis titulada: influencia de la gestión turística municipal en el desarrollo local sostenible del distrito de Ilabaya / 2007- 2010, concluye: La presente tesis tuvo por finalidad evaluar el nivel de influencia de la Gestión Turística Municipal en el Desarrollo Local Sostenible del distrito de Ilabaya durante el periodo 2007 - 2010. Siendo Ilabaya uno de los distritos de Tacna privilegiados en cuanto a oportunidades

para un alto desarrollo turístico y a su vez teniendo la Municipalidad distrital como competencia específica el fomento del turismo como alternativa para el desarrollo local sostenible en este sentido es que se planteó el problema para tratar de investigar en qué medida la gestión municipal propició la actividad turística en pos de un desarrollo local sostenible (p. 8).

1.3.3. Antecedentes a nivel local

Según montesino (2011) en su tesis titulada Perspectivas de gestión pública del turismo y la Municipalidad Provincial de Puno, surge de la necesidad de propiciar un desarrollo integral del turismo en Puno, aprovechando su inmenso potencial turístico desde el enfoque de la Municipalidad Provincial de Puno, que es un organismo clave para lograr el impulso del turismo a nivel local. El interés primario como objetivo es conocer las características de participación de la Municipalidad Provincial de Puno en la gestión pública turismo local. Y a la vez dinamizar su participación con la elaboración de un modelo de gestión y administración turística con enfoque global para su aplicación a nivel local, que sirva como guía para desarrollar programas que impulsen y fortalezcan el turismo en Puno. Para ello se emplea una metodología de análisis y síntesis teórica, (exploratoria y descriptiva). Los datos secundarios se obtuvieron a través de consultas en: bibliografía referente a gestión turística, sistema integral de turismo, turismo sostenible y municipalidades; exposiciones; información estadística (INEI), el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), datos recopilados de diversas instituciones (OMT, PROMPERÚ, gobiernos locales, entidades internacionales, entre otras instituciones de gestión Pública.). La información primaria se obtuvo realizando entrevistas a funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno, a representantes de gremios empresariales privados, involucrados en la planta y superestructura turística. Los resultados obtenidos en la investigación, principalmente el

análisis FODA y situacional, derivaron en la formulación de un modelo teórico que consiste en el seguimiento de estrategias de gestión. Este constituye un valioso aporte para que los gobiernos locales impulsen adecuadamente el turismo elaborando planes acordes con su realidad y con las disposiciones del ente rector pertinente, propiciando que el sector público y privado, la comunidad, los turistas y visitantes se integren activamente en el turismo local, orientándose al fortalecimiento del sector a corto, mediano y largo plazo. Por lo tanto el presente trabajo, se constituye en una base firme para posteriores investigaciones que permitan dinamizar la participación de las municipalidades en el desarrollo turístico local, su inserción en el sector turístico será decisivo para desarrollar integralmente el destino con perspectiva de ordenamiento territorial. Repercutiendo en beneficio de la población en general a la vez mejorando el efecto multiplicador de gasto turístico.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Analizar la influencia de la gestión turística municipal en el desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Puno.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Identificar a los elementos de gestión turística con la que cuenta la municipalidad provincial de Puno para el desarrollo del turismo sostenible
- b) Determinar a los actores para el desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Puno
- c) Proponer un ente gestor que lidere el desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Puno

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El gobierno local tiene como una de sus funciones administrar los recursos dentro de su jurisdicción con autonomía propia como lo habíamos dicho, y a partir de esta nosotros debemos no solo analizar sino crear mecanismos para consolidar un desarrollo sostenible a partir del uso de los recursos turísticos como materia prima para el desarrollo sostenible local. Y si hay la necesidad de normar a través de ordenanzas municipales en favor del turismo, el tema de planificación turística es otro vacío.

Las leyes y normas están dadas para el desarrollo de la actividad turística, a través de la ley general del turismo, sin embargo hace falta promover mecanismos para un trabajo mancomunado entre los 3 actores principales del desarrollo local, que son: la población local por un lado, porque son usuarios que perciben los servicios del municipio como parte de un vecindario, las empresas turísticas que brindan servicios a los turistas o visitantes y que a su vez hacen uso de los recursos naturales y culturales dentro de la ciudad de Puno y por último el municipio quien administra y tiene mayor decisión al momento de decidir sobre acciones en favor del desarrollo local como representante local del estado.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Gestión turística municipal

En referencia a la gestión del turismo en municipios turísticos, Puccio (2014) sostiene que las administraciones públicas suelen ser titulares de numerosas instituciones e infraestructuras esenciales para la actividad turística, tales como puertos, aeropuertos, estaciones de ferrocarriles o de autobuses; museos; centros culturales; recintos feriales; oficinas de información; parques nacionales, etc. En un plano más general, numerosos conflictos relacionados con la expansión de la actividad únicamente podrán ser resueltos por la actuación pública, especialmente cuando sea preciso contraponer el interés privado a corto plazo al de la comunidad o nación globalmente consideradas (Goded, 2002) a esto se suma que es el nivel local (comunal) el que recibe con mayor fuerza y claridad ya sea las consecuencias positivas (crecimiento de la actividad económica local, valoración de la cultura local; etc.) o las negativas del turismo (deterioro del medio ambiente, aumento de la delincuencia, etc.), esto debido a que los recursos que atraen tanto a los visitantes nacionales como los internacionales se localizan sobre territorios que están bajo la tutela de una administración local (Leiva, 1997) lo que reafirma la importancia de planificar y gestionar responsablemente el desarrollo turístico para asegurar su viabilidad en el tiempo.

2.1.2. Gestión municipal y turismo

En cuanto a la gestión municipal, Oyarzún y Szmulewics (1999) la gestión municipal, regional y en general de las administraciones públicas suelen ser

determinantes en la calidad de un destino. Según los mismos autores, es necesario establecer sistemas más dinámicos capaces de autofinanciarse y de llevar a cabo medidas comercializadoras más dinámicas y efectivas. Asociaciones que aglutinen a diferentes actores turísticos, fundaciones, etc. pueden dar como resultado sistemas de organización y gestión muy eficaces. De igual forma, la competitividad sistémica requiere alta calidad de coordinación entre los privados, entre los públicos y entre los privados y públicos. Para ofrecer servicios de calidad y ser competitivos no basta con lograr estándares adecuados, los agentes involucrados deben estar sincronizados en tiempo. Existen barreras a la cooperación: falta de información sobre con quienes es posible cooperar; falta de confianza en las motivaciones externas a la cooperación; falta de seguridad en la propia idoneidad para cooperar; excesivo afán de protagonismo; cierta dosis de autoritarismo, conflictos interprivados, conflictos interpúblicos, atomización del sector privado, multiplicidad de organizaciones involucradas, carencia de instrumento ordenador que impulse la coordinación pública; competencias dispersas, etc. La falta de complementación implica: superposición, contradicciones, pérdida de eficiencia en la acción, falta de armonía entre las partes, anarquía (algunos prosperan, pero el conjunto se deteriora). En el marco de lo anterior, se hace necesario investigar y realizar evaluaciones continuas de la gestión turística municipal, que permitan ir mejorando paulatinamente dicha gestión. En este contexto se plantea como objetivo general de esta investigación realizar una primera evaluación de la gestión turística municipal del archipiélago de Chiloé mediante la comparación de las competencias teóricas y reales en planificación y ordenación de la actividad para orientar la gestión turística local.

2.1.3. Las funciones del municipio turístico

2.1.3.1. Niveles operativos

Granados (2000) nos indica que uno de los principales problemas que debe enfrentar la conducción oficial del sector turismo es la distribución de tareas y responsabilidades entre los niveles de conducción nacional, provincial y municipal.

Parte de los inconvenientes se debe a la escasa precisión de los objetivos políticos, sociales y técnicos que tienen que cumplir los organismos oficiales, la falta de definición de las áreas técnicas en que han de actuar y de los tipos de acción que deben realizar en cada una de ellas. Esto se traduce en esquemas operativos que se contradicen. A efecto de esclarecer esta cuestión básica, se analizará a partir de dos temas:

- a) Áreas de acción de los organismos oficiales de turismo
 - b) Tareas de los organismos oficiales en las áreas de acción.
- a) Áreas de acción de los organismos oficiales de turismo**

Las áreas de acción corresponden directamente a los distintos tipos de problemas que debe afrontar la conducción del sector.

- i. Información: consiste en la publicación y difusión de datos acerca de atractivos y servicios turísticos, brindada de forma directa o indirecta a los turistas.
- ii. Facilitación: se refiere a las disposiciones, reglamentos, acuerdos y cualquier tipo de medidas dispuestas por los organismos públicos, tendientes a agilizar el ingreso, desplazamiento y egreso de los turistas y sus equipajes, así como a contribuir a incrementar el consumo de los servicios turísticos disponibles.

- iii. Promoción: comprende la publicidad, las relaciones públicas institucionales la concurrencia u organización de eventos de comercialización para dar a conocer los productos turísticos y apoyar las campañas similares a cargo de la actividad privada, a fin de estimular la demanda en las plazas de mercado emisor.
- iv. Fomento de inversiones: constituida por estudios técnicos, investigaciones, publicaciones, exenciones impositivas, créditos y cualquier otro tipo de disposiciones similares, elaboradas y establecidas por el sector público para promover la participación de la inversión privada en el desarrollo de la planta prestadora de servicios turísticos.
- v. Contralor de servicios: es la realización y actualización del registro de prestadores de servicios turísticos, la categorización y jerarquización de esos servicios, y la vigilancia del cumplimiento de los requisitos que se convengan respecto a la calidad que deben alcanzar los servicios pertenecientes a cada una de las categorías y jerarquías establecidas.
- vi. Capacitación: se refiere a los programas y acciones puntuales destinados a identificar y satisfacer las necesidades de formar, perfeccionar o especializar en el nivel básico, medio y superior, a funcionarios, personal y empresarios que se desempeñan en el sector turístico.
- vii. Asistencia técnica: es el resultado de la intervención de los equipos especializados pertenecientes a los organismos oficiales, para resolver problemas técnicos concretos que afecten el funcionamiento de algún sector de la empresa privada o de alguna parte del espacio turístico, cuyas organizaciones o autoridades no están en condiciones de afrontarlos por su cuenta, debido a la falta del personal técnico necesario o de la capacidad financiera para contratarlo.

- viii. Planificación e investigación: están directamente vinculadas con la asistencia técnica, y son resultado del trabajo de equipos especializados, para definir las metas de desarrollo del sector y las estrategias, programas y acciones que conduzcan a su cumplimiento. Comprende la investigación y la definición de medidas para explotar y preservar los atractivos turísticos, racionalizar el crecimiento de la planta, turística, programar eventos y actividades turísticas, promover el desarrollo armónico del espacio turístico, e incrementar la demanda y venta.
- ix. Administración de servicios: es el conjunto de acciones oficiales orientadas a operar los servicios turísticos que dependen de su jurisdicción.
- x. Recreación: son los servicios públicos destinados a la población local para el uso y disfrute de su tiempo libre, que en algunos casos también pueden ser aprovechados por los turistas.
- xi. Recaudación: es el ejercicio de las atribuciones del sector público para establecer imposiciones, tributos, contra prestaciones y cualquier otro tipo de aportes del sector privado, con el propósito de conformar los recursos económicos del sector oficial.

b) Tareas de los organismos oficiales en las áreas de acción

Cada una de las once áreas de acción que se alude en la sección anterior se concreta de modo distinto en cada uno de los tres niveles que alcanza la conducción pública del sector. A efectos de explicar y detallar las áreas de acción se adjuntan los anexos respectivos.

En los anexos respectivos se explican las tareas propias de cada uno de los tres niveles que adoptan los organismos oficiales de turismo, la columna correspondiente a municipios indica de un modo general aquellas que deben resolver por su cuenta. Al elaborarse esa lista no se consideró el tamaño del municipio ni el sistema de organización política del país, pues se aplicó el criterio que, más allá del número de empleados con que cuente el organismo municipal y características políticas que le pueden sumar o restar poder de decisión, el funcionamiento turístico de los centros que le dan origen o integra un municipio requiere que esas tareas sean cumplidas.

El principio sustentado, se apoya en que son las estructuras administrativas las que deben adaptarse a la realidad y no ésta a las estructuras. El hecho de que hoy el sistema funcione como lo hace, no es un argumento válido para afirmar que así debe continuar, a no ser que los resultados de su aplicación sean aceptables. Si esto no acontece, antes de pensar que hay que cambiar la realidad se debe constatar si alguna vez las estructuras administrativas en el turismo respondieron a esa realidad y, aún en el caso de que la respuesta fuera afirmativa, si todavía siguen haciéndolo.

Así, en Perú, las estructuras administrativas del sector turismo todavía colocan en primer lugar al organismo nacional, provinciales y después, a los municipales, lo cual se manifiesta en las asignaciones presupuestarias.

Una forma de corregir el problema consiste en cambiar las estructuras, y otra intentar mejorarlas, para acercarse gradualmente al cambio. Lo primero es lo mejor y lo más difícil y, por lo tanto, frustrante y paralizante si se piensa que hasta que todo no cambie definitivamente, no vale la pena intentar modificarlo, aunque sea parcialmente. Lo segundo es menos espectacular, y no tan convincente porque exige más esfuerzo y persistencia, pero quizá sea la mejor opción para quienes confían en el planeamiento. La

complementación es el recurso de la segunda opción a la que pueden acudir los municipios turísticos, a fin de obtener de los niveles superiores, la asistencia y colaboración que requieren para cumplir con su función. Si nos quedamos en la primera opción, el turismo deberá esperar el momento en que la necesidad de un cambio global impulse al conjunto de la sociedad a modificar radicalmente sus estructuras, momento que - si todos piensan así- tal vez nunca llegue.

Esto no sólo puede beneficiar al municipio, que es el escalón más bajo, sino a los organismos nacionales y provinciales, porque si quieren aumentar su eficiencia deben actuar a través del municipio. De no hacerlo así (que es como se trabaja en la actualidad), por un lado, están los planteamientos oficiales respecto al turismo y por el otro, el turismo que continúa evolucionando por su cuenta como resultado de la suma de iniciativas que en los centros turísticos emprende la actividad privada, indiferente y descreída de la capacidad operativa del sector público.

Sin complementación se produce la superposición, la contradicción y la pérdida de eficiencia en las acciones de los organismos oficiales, y divorcio con las acciones y procedimientos de la actividad privada. Sin complementación no puede haber desarrollo porque se anula el principio de armonía que debe seguir el accionar de todas las partes que intervienen en la explotación del espacio turístico. Sin complementación predomina la anarquía, bajo cuyo régimen es posible que algunos prosperen mientras el conjunto se deteriora, en ocasiones irremediablemente.

2.1.4. Ley orgánica de municipalidades ley N° 27972

Art. 82°, inciso 15.- Según El Peruano (2003) fomentar el turismo sostenible y regular los servicios destinados a ese fin, en cooperación con las entidades competentes.

2.1.5. Ley general de turismo ley N° 29408

Art. 1°. -Declaratoria de interés nacional declárase de interés nacional el turismo y su tratamiento como política prioritaria del estado para el desarrollo del país. Según (Mincetur, 2016) los ministerios, gobiernos regionales, gobiernos locales y las entidades públicas vinculadas a las necesidades de infraestructura y servicios para el desarrollo sostenible de la actividad turística deben considerar en sus planes, presupuestos, programas, proyectos y acciones, los requerimientos del sector turismo formulados por el ente rector de esta actividad.

Art. 2°. - Objeto de la ley 29 según (Mincetur, 2016) la presente ley tiene el objeto de promover, incentivar y regular el desarrollo sostenible de la actividad turística. Su aplicación es obligatoria en los tres (3) niveles de gobierno: Nacional, Regional y Local, en coordinación con los distintos actores vinculados al sector. Art. 3° según (Mincetur, 2016) son principios de la actividad turística los siguientes:

Fomento de la inversión privada: El estado fomenta y promueve la inversión privada en turismo que contribuya a la generación de empleo, mejora de la calidad de vida de la población anfitriona y transformación de recursos turísticos en productos turísticos sostenibles.

- Descentralización: El desarrollo del turismo es responsabilidad e involucra la participación e integración de los gobiernos regionales, municipalidades y poblaciones locales para el beneficio directo de la población.

2.1.6. Principios básicos del turismo sostenible

Según el organismo mundial del turismo (OMT) toda actividad turística que realmente pretenda definirse como sostenible debe considerar los siguientes aspectos:

- Uso adecuado de los recursos naturales
- Respeto por la diversidad socio-cultural
- Asegurar prácticas empresariales apropiadas

Según algunos investigadores, los pilares que sostienen esta actividad son el entorno (natural, histórico, artístico, social...) y el factor humano, ambos interdependientes. La explotación turística está provocando la destrucción del hábitat de patrimonio social, económico, natural y cultural. Por ello, se trabaja en este sentido a nivel mundial, con el fin de encontrar un equilibrio entre la explotación turística, el factor humano y nuestro entorno. Para alcanzar todo esto, es necesario tener en cuenta por una parte, los derechos que nos definen como personas y por otra las obligaciones que tenemos como habitantes de la Tierra. Respecto a las clases de turismo, dado que la misma es una forma particular del uso del tiempo libre, y una forma especial de recreación, se la puede relacionar con la educación, el placer, el descanso y la recreación, aunque puede estar relacionado, también, con algún otro tipo de actividad.

2.1.7. Gobernanza, políticas y herramientas para un turismo sostenible

Según la OMT el desarrollo de un turismo sostenible exige que se disponga de una gobernanza, políticas y herramientas eficaces que faciliten su planificación y coordinación, y brinden apoyo y guía. Respecto de la gobernanza en el ámbito internacional, las organizaciones como la OMT desempeñan un papel decisivo en el fomento de las asociaciones internacionales, las relaciones entre los organismos multinacionales y la participación del sector privado y la sociedad civil. En el ámbito nacional, es fundamental que los gobiernos reconozcan las oportunidades que el turismo ofrece para el desarrollo sostenible y se deberían crear grupos de enlace interministerial y organismos de diversas partes interesadas, además de asignar los recursos

presupuestarios para garantizar la sostenibilidad del turismo. En el ámbito de los destinos locales, es necesaria una coordinación funcional entre las estructuras nacionales, y los mecanismos de gestión de los diversos interlocutores locales. Es también esencial contar con los recursos financieros y humanos apropiados y la participación de la comunidad. La coordinación vertical entre los tres ámbitos es imprescindible. Los marcos normativos de cada país deben garantizar la adecuada integración del turismo, y especialmente de la promoción turística, en las políticas y los planes nacionales, en particular en los planes para el desarrollo sostenible y el crecimiento. Es necesaria la elaboración de planes de gestión nacionales o locales, y planes de gestión de destino que ofrezcan verdaderas oportunidades de aplicar un enfoque incluyente. Es indispensable que las estrategias y los planes turísticos locales se ajusten a las prioridades nacionales, para asegurar su eficacia. A su vez, la formulación de políticas se ha de fundamentar en pruebas fehacientes, por lo que la recopilación, el análisis y el seguimiento de los datos revisten suma importancia. Si bien varios países han establecido el sistema de estadísticas de turismo (SET) y las cuentas satélite del turismo (CST) para facilitar cifras fidedignas sobre la contribución económica del sector, aún queda mucho por hacer para que el acopio de datos sea continuo y participativo, utilice los marcos estadísticos existentes cuando proceda y cuente con indicadores basados en las necesidades, y garantizar que los datos recopilados se emplean para orientar la gestión del turismo en la práctica. Es preciso que el acopio, la divulgación y el intercambio de datos se hagan de forma sistemática, y dichos datos pueden estar respaldados por el Marco estadístico para la medición del turismo sostenible 60 que la OMT y la división de estadísticas de las naciones unidas están elaborando. Es asimismo conveniente recurrir a instrumentos útiles para la consolidación de los resultados del turismo sostenible. Entre estos instrumentos cabe

mencionar la planificación del uso de la tierra, las herramientas económicas como la asistencia financiera discrecional o los incentivos fiscales, las normas de acatamiento voluntario, los sistemas de certificación, y los códigos de buenas prácticas. El marketing eficaz y el uso de los medios sociales son también susceptibles de ejercer gran influencia en la conciencia de los visitantes respecto de los temas de sostenibilidad, y de su propia incidencia sobre la misma.

2.2. HIPÓTESIS DEL TRABAJO

2.2.1. Hipótesis específicas

- H.1. los elementos de gestión turística municipal con las que cuenta la municipalidad provincial de Puno es favorable para el desarrollo del turismo sostenible.

- H.2. La participación activa de los actores es favorable para el desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Puno.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

Hernandez, Fernandez y Baptista (2010) es de enfoque cuantitativo, por ser un conjunto de procedimientos de indagación que permitió el acopio de información de hechos reales.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) los estudios tipo descriptivo buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (p.183).

3.3. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Técnicas de investigación

3.3.1.1. Técnica documental o bibliográfica

Nos permite revisar la documentación de carácter teórico, elementos de sustento en la ejecución de tesis.

3.3.1.2. Técnica de la encuesta

Se aplica las encuestas a los funcionarios municipales, pobladores y operadores turísticos de la provincia de puno.

3.3.2. Instrumentos de investigación

- a) Fichas bibliográficas
- b) ficha de encuesta o cuestionario
- c) ficha de entrevista
- d) base de datos

3.4. UNIDADES DE ANÁLISIS

Tabla 1: Distribución de muestra.

Categorías	Población	Muestra
Funcionarios municipales	2000	90
Operadores turísticos	300	85
Pobladores ciudad de Puno 2018	178,885	160
TOTAL	178,300	335

FUENTE: Elaboración propia.

3.5. EJES DE ANÁLISIS

- Los funcionarios de la municipalidad provincial de Puno
- Operadores turísticos
- Población de la ciudad de Puno

3.6. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Revisión y obtención de datos relacionados a la investigación
- Elaboración del cuestionario

- Análisis e interpretación de los resultados

3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

3.7.1. Población

- a) Los funcionarios de la municipalidad provincial de Puno = 200
- b) Operadores turísticos = 300
- c) Población de la ciudad de Puno = 178 885

3.7.2. Muestra

El tamaño de la muestra poblacional estará determinada por la siguiente formula:

En donde:

$$n = \frac{z^2 \times p \times q}{e^2}$$

Reemplazando valores

$n = 335$ (número de encuestas a aplicar)

$e = 0,05\%$ (grado de error)

$Z = 1,96$ (magnitud de la tabla de distribución normal para el 95% de confiabilidad).

$N = 178\ 885$ (población prov. Puno Fuente: INEI 2017)

$p = 0,5$ (variabilidad positiva, se asume la máxima variabilidad)

$q = 0,5$ (variabilidad negativa)

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (0,5)}{(0,05)}$$

$$n = 334.7787446681$$

Total, de encuestas a ejecutar: 335

3.8. PROCEDIMIENTOS ESTADÍSTICOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Para el procesamiento y análisis de datos, se utilizará los programas estadísticos del EXCEL y SPSS versión 22.0 Para ello, se definen las variables de escala ordinal y de intervalo.

Primeramente, se hizo las entrevistas y encuestas a los grupos de interés, luego de recoger la información se procesó en el programa estadístico spss 22.0

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. DESCRIPCIÓN DE LA CIUDAD DE PUNO

4.1.1. Caracterización de la ciudad de Puno

4.1.2. Breve reseña histórica

Antes de la llegada de los españoles, la ciudad de Puno, que era una aldea, tenía como escenario la Bahía del Lago Titicaca, formaba una población marginal localizada entre los linderos de los territorios de los Kollas al Norte y los Lupakas al Sur.

La Provincia de Puno fue creada por un decreto del 2 de mayo de 1854 y la Ciudad de Puno es capital del departamento hoy región Puno. La ciudad era un modesto poblado hasta que el virrey Conde de Lemos la convirtió en capital de la provincia de Paucarcolla, el 4 de noviembre de 1668. Paralelamente cambió su antiguo nombre de San Juan Bautista de Puno por el de San Carlos de Puno.

4.1.3. Datos generales

a) Ubicación Geográfica

La ciudad de Puno, capital de distrito, provincia y del departamento de Puno, está ubicado a orillas del Lago Titicaca a 3827 m.s.n.m., lago navegable más alto del mundo.

Se encuentra en la región de la sierra a los 15° 50' 26" de latitud sur, 70° 01' 28" de longitud Oeste del meridiano de Greenwich.

4.1.4. Recursos turísticos

Ciudad de Puno. Es el centro turístico de la región, donde se inicia los demás espacios turísticos; famoso por la festividad de la Virgen de la Candelaria (02 de febrero), entre sus principales atractivos se encuentran:

- a) **Catedral de Puno.** La construcción data del siglo XVIII. La configuración física del monumento en cuanto a la planta y cúpula, es de estilo Barroco. El interior del templo es imponente y podemos encontrar cuadros de la escuela cusqueña.
- b) **Iglesia San Juan.** Se encuentra ubicada en el Parque Pino. La construcción data de la época republicana. En el altar mayor se encuentra la imagen de la Virgen de la Candelaria, patrona de Puno. Este templo tiene tres altares con esculturas y cuadros de estilo gótico.
- c) **Plaza de Armas.** Está el Monumento de Bolognesi héroe de Arica. Encontramos diversos restaurantes donde podrá probar los platos típicos de Puno.
- d) **Balcón de Lemos.** Es de construcción de madera al estilo colonial, cuenta la historia que allí se alojó el Conde de Lemos. Se dice que en esta casa se alojó el Virrey Conde de Lemus.
- e) **Cerrito de Huajsapata.** Se encuentra al oeste de la ciudad a 45 metros de altura. Al subir, podrá disfrutar de la ciudad de Puno hasta el lago Titicaca, se encuentra el monumento a Manco Capac, se puede observar el Lago Titicaca
- f) **Arco de Deustua.** Se encuentra a tres cuadras del Parque Pino. Se construyó en honor de los héroes de las batallas de Junín y Ayacucho.

- g) **Parque Pino.** Se encuentra el monumento a Manuel Pino, héroe de la guerra con Chile.
- h) **Museo Municipal Dreyer.** Posee colecciones de oro y plata, alfarería, tejidos
- i) **Arte rupestre en Salcedo.** Se encuentra a 4 Km. de Puno
- j) **Sitio arqueológico San Luis de Alva.** Fuerte ubicado a 5.2 Km. de distancia en línea directa desde la Plaza de Armas.
- k) **Colegio Glorioso San Carlos.** Edificio en el Parque Pino, construido en 1851
- l) **Isla Esteves.** A 2 Km. de Puno, se encuentra un hotel para turistas.
- m) **Mirador Kuntur Wasi.** Mirador turístico de donde se puede apreciar la bahía de Puno, Se encuentra ubicado al sur este de la ciudad. Tiene un mirador impresionante, al subir las personas pueden tener una visión panorámica de toda la región. Los viajeros pueden acceder a este sitio privilegiado por la carretera o subir 620 escalones que lo llevarán a la base del monumento construido en honor al cóndor andino.
- n) **Mirador Puma Uta.** Mirador que permite observar la bahía de Puno (parte norte). Está en la zona del alto Puno, es la imagen de un puma que custodia la ciudad. Se encuentra a 3815 metros de altura este dique artificial permite a los viajeros tener una vista de punta a punta sobre la bahía de Puno, a lo largo del Lago Titicaca.

4.2. RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

4.2.1. Leyes en materia de turismo

4.2.1.1. Ley orgánica de municipalidades ley N°27972

Art. 82°, inciso 15.- Según El Peruano (2003) fomentar el turismo sostenible y regular los servicios destinados a ese fin, en cooperación con las entidades competentes. Los gobiernos locales gozan de autonomía, administrativa, política y económica, lo que permitiría tomar decisiones en favor del desarrollo sostenible del turismo y para con el desarrollo local dentro de su jurisdicción.

4.2.1.2. Ley general de turismo ley N° 29408

Art. 1°. -Declaratoria de interés nacional declárase de interés nacional el turismo y su tratamiento como política prioritaria del Estado para el desarrollo del país. Según (Mincetur, 2016) los ministerios, Gobiernos regionales, gobiernos locales y las entidades públicas vinculadas a las necesidades de infraestructura y servicios para el desarrollo sostenible de la actividad turística deben considerar en sus planes, presupuestos, programas, proyectos y acciones, los requerimientos del sector turismo formulados por el ente rector de esta actividad.

Art. 2°. - Objeto de la ley 29 Según (Mincetur, 2016) la presente ley tiene el objeto de promover, incentivar y regular el desarrollo sostenible de la actividad turística. Su aplicación es obligatoria en los tres (3) niveles de gobierno: Nacional, Regional y Local, en coordinación con los distintos actores vinculados al sector. Art. 3° según (Mincetur, 2016) son principios de la actividad turística los siguientes:

Fomento de la inversión privada: El Estado fomenta y promueve la inversión privada en turismo que contribuya a la generación de empleo, mejora de la calidad de

vida de la población anfitriona y transformación de recursos turísticos en productos turísticos sostenibles.

- Descentralización: El desarrollo del turismo es responsabilidad e involucra la participación e integración de los gobiernos regionales, municipalidades y poblaciones locales para el beneficio directo de la población.

4.2.1.3. Ley N° 28495 ley de promoción del desarrollo sostenible de servicios turísticos en los bienes inmuebles

Artículo 1.- objeto de la ley

El objeto de la presente Ley es establecer las condiciones que favorezcan y promuevan el desarrollo de inversión privada que permita la recuperación, restauración, conservación, puesta en valor y desarrollo sostenible de los bienes inmuebles integrantes del patrimonio cultural de la

Nación, a través de las concesiones para la prestación de Servicios Turísticos, en las zonas que, para tal efecto, determine el Instituto Nacional de Cultura - INC, a iniciativa de los gobiernos regionales, gobiernos locales, entidades públicas competentes y particulares.

Artículo 2.- Condiciones mínimas de las concesiones

Toda concesión, para el desarrollo sostenible de servicios turísticos en bienes inmuebles integrantes del patrimonio cultural de la Nación.

Esta ley permitiría el uso de inmuebles con trascendencia histórico-cultural para fines de prestación turística, siendo necesaria la conservación de la misma ya que se considera como patrimonio cultural de la nación.

4.2.1.3. Ley N° 28296 ley general del patrimonio cultural de la nación 2009

Artículo I.- Objeto de la Ley

La presente Ley establece políticas nacionales de defensa, protección, promoción, propiedad y régimen legal y el destino de los bienes que constituyen el Patrimonio Cultural de la Nación.

Los bienes culturales del estado son integrantes del patrimonio dentro de nuestro territorio nacional y están bajo la protección de esta ley, el ente rector es liderado por el ministerio de cultura y representado en las distintas regiones por las direcciones desconcentradas de cultura, que se encargan de velar por la conservación, protección y promoción de las mismas, para la actividad turística los bienes culturales del estado, es uno de los principales insumos por el legado histórico que nuestros antepasados nos heredaron ya sean un patrimonio tangible o intangible, muchas veces los turistas visitan museos arqueológicos y que a través de estos sitios pueden conocer un poco más de nuestra cultura.

Tabla 2: Leyes en materia de turismo.

CONOCE UD. ALGUNA DE ESTAS LEYES				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ley Orgánica de Municipalidades ley 27972	13	14,4	14,4	14,4
Ley General del Turismo ley 29408	23	25,6	25,6	40,0
Ley N° 28495 Ley de promoción del desarrollo sostenible de servicios turísticos en los bienes inmuebles.	25	27,8	27,8	67,8
Ley general del patrimonio cultural de la nación N° 28296	20	22,2	22,2	90,0
Todos	9	10,0	10,0	100,0
Total	90	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia.

Según la tabla 2, el 27.8% de los funcionarios municipales, conoce la ley de promoción del desarrollo sostenible de servicios turísticos en los bienes inmueble, muchos de estos han podido identificar como parte de esta ley al museo municipal Carlos Dreyer, ya que este inmueble perteneció al artista Carlos Dreyer y en segundo lugar con un 25.6% asevera conocer la ley general del turismo ley 29408, donde se contempla los principios de la actividad turística, para con la empresas turísticas; reglamento de establecimientos de hospedaje, reglamento de agencias de viaje y turismo, reglamento para restaurantes y afines y reglamento de guías de turismo de aventura. En tercer lugar, con un 22.2% afirma conocer la ley general del patrimonio cultural de la nación. Estos tres con mayor significancia.

4.3. FUENTES DE FINANCIAMIENTO PARA PROYECTOS TURÍSTICOS

4.3.1. Plan Copesco

El Plan COPESCO Nacional es una unidad ejecutora del ministerio de comercio exterior y turismo, dependiente de la Alta Dirección, que formula, coordina, dirige, ejecuta y supervisa proyectos de inversión de interés turístico a nivel nacional; además de prestar apoyo técnico especializado para la ejecución de proyectos turísticos a los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y otras entidades públicas que lo requieran.

- Modificación del reglamento de organización y funciones del ministerio de comercio exterior y turismo

Mediante el decreto supremo N° 002-2015-MINCETUR aprobado el 12 de junio de 2015 se establece en el artículo 74-S que "Plan COPESCO Nacional es un órgano desconcentrado del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, dependiente de la Alta Dirección, que tiene por objeto formular, coordinar, dirigir, ejecutar y supervisar proyectos de inversión de interés turístico a nivel nacional; y prestar apoyo técnico

especializado para la ejecución de proyectos turísticos a los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y otras entidades públicas que lo requieran, suscribiendo para el efecto los convenios de cooperación interinstitucional que corresponda. Se encuentra cargo de un Director Ejecutivo que es designado por Resolución Ministerial. La organización y las funciones del Plan COPESCO Nacional serán aprobadas a través de un Manual de Operaciones".

Creación

El Plan COPESCO Nacional fue creado por D. S. N° 001-69-IC/DS el 25 de abril de 1969. Posteriormente en el 2002, la ley N° 27889 que crea el Fondo para la Promoción y Desarrollo Turístico Nacional, lo considera como ente ejecutor de proyectos de infraestructura turística asignándole recursos para el desarrollo del mismo.

Mediante el Decreto Supremo N° 030-2004-MINCETUR el Plan COPESCO Nacional es la Unidad Ejecutora N° 004 del Pliego 035 Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

DECRETO SUPREMO N° 030-2004-MINCETUR

Misión

Ejecutar proyectos de inversión pública para el acondicionamiento turístico y puesta en valor del patrimonio cultural y natural para el uso turístico, a través de alianzas estratégicas con Sectores de Gobierno Nacional, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales e instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales.

Visión

Consolidarse como un órgano ejecutor eficiente y eficaz, de proyectos de inversión pública a través del desarrollo de infraestructura y puesta en valor de recursos turísticos, promoviendo la diversificación de la oferta turística y contribuyendo al desarrollo sostenible del turismo, a fin de posicionar al Perú como uno de los mejores destinos turísticos del mundo.

Objetivo

El Plan COPESCO Nacional tiene como objetivo formular y ejecutar proyectos de inversión pública para el acondicionamiento de recursos turísticos, culturales, históricos y naturales, que permitan ampliar, optimizar y diversificar la oferta turística a nivel nacional a través de alianzas estratégicas con sectores del Gobierno Nacional, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales, entidades públicas, privadas, nacionales y extranjeras, y con organismos internacionales.

4.3.2. Fondo empleo

Visión. -Ser una institución líder en el financiamiento de proyectos a nivel nacional, con alto impacto en el desarrollo de competencias para el empleo, que promueve la articulación del sector productivo con la oferta formativa, que cuenta con recursos humanos altamente calificados, y que realiza una gestión efectiva y de calidad.

Misión. - Somos una institución que financia proyectos que fomentan el desarrollo de las competencias para el empleo, con la finalidad de mejorar la empleabilidad de las personas – preferentemente de aquellas en situación de vulnerabilidad en el empleo – y contribuir a la mejora de su productividad laboral.

Aportantes

Los principales aportantes del Fondo, son las entidades provenientes de diversos sectores económicos, que al finalizar el ejercicio fiscal, obtienen remanentes de utilidades. Entre los principales sectores aportantes tenemos: el sector minero, sector de telecomunicaciones, energía, hidrocarburos y entre las principales entidades aportantes en los últimos años podemos mencionar: Southern Copper Perú, Compañía Minera Barrick Misquichilca, Compañía Minera Antamina, Minsur, Electroperú, América Móvil, Sociedad Minera Cerro Verde S.A.A., Minera Suyamarca S.A.C., Cía Minera Coimolache.

4.3.3. Invierte Perú

Según el MEF (2018) es un sistema para que el estado pueda administrar de forma adecuada sus recursos. Su objetivo es que el presupuesto público se invierta en prestación de servicios e infraestructura para el desarrollo del país. Entró en vigencia en febrero del 2017 (D.L. N°1252) derogando la Ley del SNIP (N°27293).

Este sistema está dirigido por la Dirección General de Inversión Pública del MEF. El ministerio apoyará a los gobiernos regionales y locales en su misión de elevar la calidad de vida de los peruanos. Para ello el sistema busca mecanismos ágiles y fáciles para asignar recursos públicos a proyectos de inversión de Alto Impacto. El primer paso es la división del territorio peruano en “sectores” en los que se comprenden los Gobiernos Regionales y Locales, solo para efectos del presente sistema.

4.3.4. Asociación público-privada

De acuerdo con el artículo 11 del Decreto Legislativo N° 1224, Decreto Legislativo del Marco de Promoción de la Inversión Privada mediante Asociaciones

Público Privadas y Proyectos en Activos, las Asociaciones Público Privadas (APP) en el Perú se definen como una modalidad de participación de la inversión privada, en las que se incorpora experiencia, conocimientos, equipos, tecnología, y se distribuyen riesgos y recursos, preferentemente privados, con el objeto de crear, desarrollar, mejorar, operar o mantener infraestructura pública y/o proveer servicios públicos bajo los mecanismos contractuales permitidos por el marco legal vigente.

La actual definición de APP se construye sobre el marco legal precedente ⁽¹⁾, estableciendo los componentes principales de las APP según las mejores prácticas internacionales: asignación adecuada de riesgos a aquella parte (Estado o privado) que esté en mejor capacidad de administrarlos, acuerdo común recogido en contratos de largo plazo y aplicación del valor por dinero en todas las fases del proyecto. En este sentido, el Decreto Legislativo N° 1224 establece que en los contratos de APP debe existir una adecuada distribución de riesgos entre las partes, y que en una APP participan el Estado y uno o más inversionistas privados. Asimismo, se indica que en todas las fases del desarrollo de una APP debe contemplarse el principio de Valor por dinero, buscando la combinación óptima entre los costos y la calidad del servicio público ofrecido a los usuarios, a lo largo de la vida del proyecto.

De otro lado, y tomando en cuenta que una APP siempre se refleja en una relación contractual, el artículo 11 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1224, aprobado mediante Decreto Supremo N° 410-215-EF, también establece que las modalidades de las APP incluyen todos aquellos contratos en los que se propicia la participación activa del sector privado y se le transfieren riesgos; y donde además la titularidad de la infraestructura pública, según sea el caso, se mantiene, revierte y transfiere al Estado. Estas modalidades pueden ser la concesión, operación y

mantenimiento, gestión, así como cualquier otra modalidad contractual permitida por ley.

En virtud a lo mencionado, considerando la normativa vigente, podemos caracterizar a las APP en el Perú de acuerdo a los elementos más destacados, tal como se detalla en el cuadro siguiente.

Tabla 3: Elementos de una APP.

Elementos	Descripción
Contratos de largo plazo	Los contratos de API ^{>} tienen una duración máxima de 60 años {incluyendo ampliaciones y renovaciones) y, en el caso de Iniciativas Privadas Cofinanciadas, una duración mínima de 10 años.
Rol del privado	Participación activa del sector privado {diseño, construcción, financiamiento, operación, mantenimiento, etc.), lo cual implica la transferencia al privado de una gran parte de los riesgos del proyecto según se defina en el contrato de APP. Sector público define objetivos de interés público y/o la política de precios (tarifa) y controla cumplimiento de los objetivos fijados.
Modo de financiamiento	Se financia total o parcialmente por el sector privado.
Modo de repago	El repago a las fuentes de financiaamiento del proyecto de APP está en función de la clasificación del proyecto :Cofinanciado o Autofinanciado, y pueden originarse de fondos públicos, o directamente desde los usuarios
Distribución de riesgos	El reparto de los riesgos se realiza en función al perfil del proyecto así como las capacidades respectivas de las partes en cuestión para evaluarlos, controlarlos y gestionarlos.
Empaquetamiento de actividades	Las actividades necesarias para el desarrollo de un proyecto (diseño, financiamiento, construcción, operación y mantenimiento) se combinan y se encuentran a cargo del inversionista. Si bien la responsabilidad sobre determinadas actividades puede variar entre proyecto y proyecto, bajo una APP, la gestión de la infraestructura pública v/o servicio público queda en manos del privado.

FUENTE: MEF 2018.

4.3.5. Impuestos por obras

Según el MEF (2018) es el mecanismo de Obras por Impuestos es una oportunidad para que el sector público y el sector privado trabajen de la mano para reducir la brecha de infraestructura existente en el país. Mediante este mecanismo, las

empresas privadas adelantan el pago de su impuesto a la renta para financiar y ejecutar directamente, de forma rápida y eficiente, proyectos de inversión pública que los gobiernos subnacionales y las entidades del gobierno nacional priorizan.

Una vez finalizada la ejecución o avance del proyecto, el Tesoro Público devuelve el monto invertido a la empresa privada mediante certificados (CIPRL O CIPGN) que podrán ser utilizados para el pago del impuesto a la renta. Posteriormente, las entidades públicas devuelven al Tesoro Público, el monto financiado para la ejecución de sus proyectos

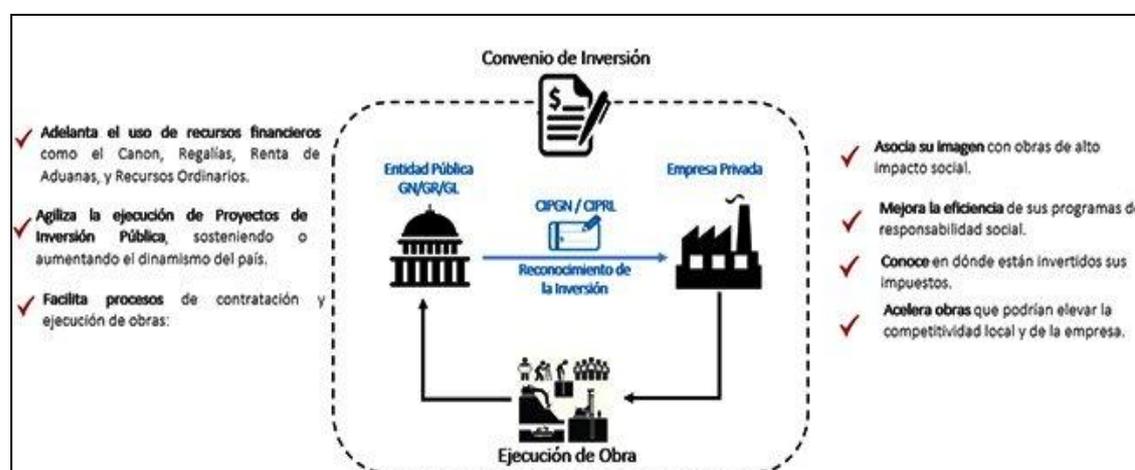


Figura 4: Ventajas de obras por impuestos.

FUENTE: Elaboración propia.

Tabla 4: Fuentes de financiamiento para proyectos turísticos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Plan Copesco	5	6.	6.	6.
Fondo empleo	17	19.	19.	24.
invierte.pe	30	33.	33.	58.
Asociacion publico-privada	25	28.	28.	86.
Impuestos por obras	13	14.	14.	100.0
Total	90	100.0	100.0	

FUENTE: Elaboración propia.

En la tabla 4, las fuentes de financiamiento para la gestión de proyectos turísticos los gestionan a través del Invierte Perú lo que antes venía a ser el SNIP, con un 33.3%, seguido por las asociaciones público-privado con un 27.8% en tercer lugar se tiene a fondo empleo con un 18.9% del total y en cuarto lugar con un 14.4% impuestos por obras y finalmente con un 5,6% fondo empleo otra más de las fuentes de financiamiento.

Tabla 5: Plan estratégico turístico local.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin implementación	5	6.	6.	6.
Implementación en el desarrollo	42	47.	47.	52.
Implementación parcial	28	31.	31.	83.
Implementación complete	7	8.	8.	91.
Formalizado y mejorado	8	9.	9.	100.0
Total	90	100.0	100.0	

FUENTE: Elaboración propia.

La tabla 5, el 46.7% de los funcionarios municipales encuestados de la subgerencia de turismo afirma que este instrumento se está implementando, y que acabando la gestión prometieron entregar este importante instrumento de gestión pública, en segundo lugar, con un 31.1% de los encuestados afirma que parcialmente se está implementando en la subgerencia de turismo.

Tabla 6: Plan de desarrollo local.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sin implementación	8	9.	9.	9.
Implementación en el desarrollo	23	26.	26.	34.
Implementación parcial	34	38.	38.	72.
Implementación complete	19	21.	21.	93.
Formalizado y mejorado	6	7.	7.	100.0
Total	90	100.0	100.0	

FUENTE: Elaboración propia.

La tabla 6, nos indica que 37.8% de los encuestados afirma que parcialmente se viene elaborando el plan de desarrollo turístico local, mientras un 25.6% asevera que está casi por culminarse el plan de desarrollo turístico local

Tabla 7: Plan de trabajo anual.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	41	45.6	45.6	45.6
NO	49	54.4	54.4	100.0
Total	90	100.0	100.0	

FUENTE: Elaboración propia.

La tabla 7, nos indica que el 54.4% de los encuestados afirma que la subgerencia no cuenta con un plan de trabajo anual, sabemos muy bien que el plan de trabajo anual de la subgerencia de turismo es un instrumento fundamental para la ejecución de actividades que se realizaran durante el año con el presupuesto asignado a cada una de las unidades organiza dentro de la municipalidad. Mientras un 45.6% afirma no contar con un plan de trabajo anual.

Tabla 8: Competitividad del personal que labora en la subgerencia de turismo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy importante	17	19.	19.	19.
Importante	25	28.	28.	47.
Indiferente	19	21.	21.	68.
Poco importante	13	14.	14.	82.
Nada importante	16	18.	18.	100.0
Total	90	100.0	100.0	

FUENTE: Elaboración propia.

En la tabla 8, 27.8% de los encuestados afirma que es importante ser competentes dentro de la subgerencia de turismo, ya que esto facilitaría en gran medida la gestión de recursos a nivel local, en algunos casos la competitividad no solo lo puede medir el usuario que viene de afuera sino también lo podría hacer el jefe inmediato, evaluando constantemente a cada uno de los trabajadores desde la gerencia, subgerencia hasta el empleado de jerarquía inferior, solo así podemos medir la real competitividad del recurso humano que labora en la municipalidad provincial de Puno

Tabla 9: Capacitaciones para mejorar la atención en la subgerencia de turismo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy importante	18	20.0	20.0	20.0
Importante	40	44.	44.	64.
Indiferente	17	19.	19.	83.
Poco importante	8	9.	9.	92.
Nada importante	7	8.	8.	100.0
Total	90	100.0	100.0	

FUENTE: Elaboración propia.

En la tabla 9, recibir las capacitaciones en temas de gestión de turismo para el sector público es determinante esto se puede apreciar, donde nos indica que el 44.4% considera importante recibir cursos, seminarios, charlas, congresos para alimentar capacidades en temas relacionados directa e indirectamente con la gestión pública y la actividad turística.

Tabla 10: Reconocimiento e incentivos para el personal de la subgerencia de turismo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy importante	9	10.0	10.0	10.0
Importante	41	46.	46.	56.
Indiferente	24	27.	27.	82.
Poco importante	6	7.	7.	89.
Nada importante	10	11.	11.	100.0
Total	90	100.0	100.0	

FUENTE: Elaboración propia.

En la tabla 10, con un 45.6% considera importante recibir un reconocimiento ya sea simbólico o a través de algún incentivo salarial, independientemente de las condiciones económicas de los encuestados, pero muchos de los encuestados se sientan más valorados cuando el reconocimiento es público o frente a sus compañeros de trabajo, pero escasas oportunidades se han reconocido a los trabajadores, por lo que consideramos que se implemente como una política interna el reconocimiento a los mejores trabajadores.

Tabla 11: Presupuesto anual asignado a la subgerencia de turismo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy importante	12	13.	13.	13.
Importante	24	27.	27.	40.0
Indiferente	29	32.	32.	72.
poco importante	13	14.	14.	87.
nada importante	12	13.	13.	100.0
Total	90	100.0	100.0	

FUENTE: Elaboración propia.

En la tabla 11, el subgerente de turismo de la municipalidad provincial de Puno, es indiferente al monto asignado a su área con un 32.2% este considera que es muy ínfimo el presupuesto que se les asigna, por lo que están obligados a gestionar recursos ya sean en contrapartidas a través de fondos concursables a nivel del estado, el monto que anualmente se le asigna a la subgerencia de la municipalidad de Puno es de s/. 100 000, y según los funcionarios de planta de la municipalidad muchos de los subgerentes salientes poco o nada pudieron hacer por el poco presupuesto asignado, pero valga la reflexión; la importancia de la gestión de los recursos a todo nivel y es aquí donde calan los especialistas en gestión para conseguir esos recursos en beneficio de un gobierno local.

Tabla 12: Derechos de los ciudadanos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Manejar información y opinar sobre los asuntos públicos	9	5.6	5.6	5.6
Presupuesto participativo	74	46.3	46.3	51.9
Vigilar y controlar la buena marcha de la gestión pública	50	31.3	31.3	83.1
Colaborar y tomar decisiones en la gestión del desarrollo del distrito, provincia y región	12	7.5	7.5	90.6
proponer iniciativas para el desarrollo sostenible del turismo	15	9.4	9.4	100.0
Total	160	100.0	100.0	

FUENTE: Elaboración propia.

En la tabla 12, el 46.3% de la población local encuestada afirma conocer el presupuesto participativo como derecho ciudadano, seguido de un 31.3% que asevera vigilar y controlar la buena marcha de la gestión pública, muchos de los encuestados en esta parte aseveran recurrir a los medios de comunicación solo cuando aquejan de algún

mal servicio por parte del gobierno local, pero la pregunta va más allá de solo quejarnos por el mal servicio de agua, servicio de luz o problema de congestión de tránsito. El hecho también de dar iniciativas para el desarrollo local.

Tabla 13: Limitantes para crear ordenanzas municipales en favor del turismo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Falta de conocimiento en la materia	11	6.9	6.9	5.6
No existe colaboración de las demás unidades orgánicas	31	19.4	19.4	51.9
No requiere el sector privado	52	32.5	32.5	83.1
No hay interés de las autoridades locales	42	26.3	26.3	90.6
	24	15.0	15.0	100.0
Total	160	100.0	100.0	

FUENTE: Elaboración propia.

En la tabla 13, el cuestionario está dirigido para los funcionarios de la municipalidad de Puno donde indica que el 32.5% del sector privado no requiere de ordenanzas municipales en favor del turismo, realmente esta tabla es un claro indicador del divorcio del sector privado para con el sector público representado por la municipalidad de Puno.

Tabla 14: Actividades para la conservación del patrimonio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin implementación	9	5,6	5,6	5,6
Implementación en el desarrollo	71	44,4	44,4	50,0
Implementación parcial	47	29,4	29,4	79,4
Implementación completa	14	8,8	8,8	88,1
Formalizado y mejorado	19	11,9	11,9	100,0
Total	160	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia.

En la tabla 14, el 44.4% de los encuestados afirma que se está implementado actividades para la conservación del patrimonio cultural en coordinación con la dirección desconcentrada de cultura- Puno, en segundo lugar, con un 29.4% se ha implementado parcialmente actividades para la conservación del patrimonio turístico y en tercer lugar con 11.9% se ha formalizado y mejorado actividades para la conservación del patrimonio turístico. Y con 8.8% se ha implementado de forma completa actividades para la conservación del patrimonio y finalmente con 5,6% no se ha implementado actividades para la conservación del patrimonio o turístico. En el análisis de este tabla cabe resaltar que en actividades por el aniversario de la ciudad de Puno se han dañado graderíos de la misma de la catedral, hecho que fue publicado en los medios de comunicación, realmente hace falta tomar conciencia a las mismas autoridades locales.

Tabla 15: Plan de seguridad turística.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin implementación	47	29,4	29,4	63,8
Implementación en el desarrollo	38	23,8	23,8	34,4
Implementación parcial	17	10,6	10,6	10,6
Implementación completa	36	22,5	22,5	86,3
Formalizado y mejorado	22	13,8	13,8	100,0
Total	160	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración en base a la investigación.

En la tabla 15, el 29,4% afirma no contar con un plan de seguridad turística para la ciudad de Puno, lo que nos indica que hay mucho por trabajar en el tema seguridad, en un segundo lugar con un 23,8% se afirma que se está coordinando con la policía nacional del Perú para implementar un plan de seguridad. Realmente la seguridad es un factor determinante para el posicionamiento y la imagen del destino turístico Puno.

Tabla 16: Accesibilidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin implementación	28	17,5	17,5	17,5
Implementación en el desarrollo	50	31,3	31,3	48,8
Implementación parcial	53	33,1	33,1	81,9
Implementación completa	11	6,9	6,9	88,8
Formalizado y mejorado	18	11,3	11,3	100
Total	160	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración en base a la investigación.

En la tabla 16, el 33.1% considera que los accesos a la ciudad de Puno y alrededores se ha implementado parcialmente y en un segundo lugar con un 31,3% considera que se viene implementando algunas vías de acceso dentro de la ciudad de

Puno, y en tercer lugar con un 17,5% se considera que no hace ha hecho nada por implementar o mejorar las vías de accesos en la ciudad de Puno, cabe resaltar que dentro de la ciudad no se han pavimentado calles nuevas, solo el caso de la avenida Romulo Diaz Diandera en el barrio Huascar, que es un acceso principal al centro de la ciudad, sea pavimentado en este último año. Hace falta mantenimiento de las calles peatonales y vehiculares, sobre aquellos comunican a los atractivos turísticos.

Tabla 17: Sensibilización y concientización ambiental en los ciudadanos de puno.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy importante	5	5,9	5,9	5,9
Importante	15	17,6	17,6	23,5
Indiferente	29	34,1	34,1	57,6
Poco importante	23	27,1	27,1	84,7
Nada importante	13	15,3	15,3	100,0
Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia.

En la tabla 17, el 34,1% de ciudadanos encuestados es indiferente al tema de sensibilización y concientización ambiental, un indicador realmente preocupante para la actividad del turismo, en segundo lugar, con 27,1 % considera poco importante la sensibilización y concientización ambiental, en tercer lugar, el 17,6% considera importante la sensibilización y concientización en los ciudadanos de Puno. En el análisis de esta tabla es realmente alarmante que la ciudadanía no tome conciencia sobre la contaminación, reciclaje de residuos orgánicos e inorgánicos, y demás temas medioambientales.

Tabla 18: Importancia del plan de uso de espacios turísticos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy importante	14	16,5	16,5	16,5
Importante	24	28,2	28,2	44,7
Indiferente	23	27,1	27,1	71,8
Poco importante	18	21,2	21,2	92,9
Nada importante	6	7,1	7,1	100,0
Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración en base a la investigación.

En la tabla 18, el 28,2% de los encuestados considera importante el hecho de contar con plan de uso de espacios turísticos, en segundo lugar, con el 27,1% es indiferente al plan de uso de espacios turísticos, en tercer lugar, con el 21,2% considera poco importante implementar un plan de uso de espacios turísticos enseguida con un 16,5% considera muy importante implementar un plan de uso de espacios turísticos dentro de la ciudad de Puno. En el análisis de esta tabla consideramos como prioridad la implementación de un plan de uso de espacios turísticos, lo que permitiría evitar los impactos negativos dentro de los recursos turísticos visitados por turistas.

Tabla 19: Importancia de implementar auditorías ambientales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy importante	12	14,1	14,1	14,1
Importante	26	30,6	30,6	44,7
Indiferente	25	29,4	29,4	74,1
Poco importante	10	11,7	11,7	85,9
Nada importante	12	14,1	14,2	100,0
Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración en base a la investigación.

En la tabla 19, el 30,6% de encuestados aseveran que es muy importante implementar auditorías ambientales para el sector turismo, en segundo lugar, con 29,4% de encuestados es indiferente a las auditorías ambientales turísticas, en tercer lugar, con un 14,1% considera nada importante el hecho de implementar auditorías ambientales turísticas, y con un 14,1% considera muy importante y finalmente con 11,7% considera nada importante implementar auditorías ambientales turísticas, cabe resaltar que hace falta un programa nacional de auditoría ambiental para la certificación de la calidad ambiental para el sector turismo como lo tiene México. Esto realmente ayudaría en gran medida a regular, preservar de manera sostenible el medio ambiente.

Tabla 20: Promoción de las inversiones privadas en el mercado turístico local.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy importante	19	22,4	22,4	22,4
Importante	28	32,9	32,9	55,3
Indiferente	17	20,0	20,0	75,3
Poco importante	9	10,6	10,6	85,9
Nada importante	12	14,1	14,1	100,0
Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración en base a la investigación.

En la tabla 20, el 32,9% considera como importante promover las inversiones privadas en el mercado turístico local, en segundo lugar con un 22,4% de los encuestados afirma que es muy importante atraer inversiones privadas, en tercer lugar con un 20% es indiferente al hecho de promover inversiones privadas, en cuarto lugar con el 14,1% afirma nada importante promover las inversiones privadas y finalmente con el 10,6% afirma como poco importante la promoción de las inversiones privadas en el mercado turístico local. Cabe destacar que según los entrevistados aparte de que se

vayan a generar puestos de trabajo para la población local, se deben generar condiciones atractivas para los inversionistas; por otro lado, la población local no percibe lo mismo; por el contrario, sienten que las empresas turísticas no siempre distribuyen de manera equitativa sus ganancias, en el análisis de este creemos que el tema de responsabilidad social de parte de las empresas todavía es una deuda pendiente de los empresarios.

Tabla 21: Importancia de los convenios interinstitucionales público-privado para el desarrollo del turismo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy importante	22	25,9	25,9	25,9
Importante	21	24,7	24,7	50,6
Indiferente	18	21,2	21,2	71,8
Poco importante	11	12,9	12,9	84,7
Nada importante	13	15,3	15,3	100,0
Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración en base a la investigación.

En la tabla 21, el 25,9% afirma que es muy importante firmar convenios interinstitucionales público-privados para el desarrollo del turismo, en segundo lugar, con el 24,7% considera importante, en tercer lugar, con el 21,2% es indiferente, en cuarto lugar, el 15,3% considera nada importante y finalmente con el 12,9% poco importante. En el análisis de esta tabla, la gran mayoría de encuestados considera como un aspecto importante el hecho de formalizar los convenios interinstitucionales, este es un claro indicador de buscar un trabajo mancomunado y muy estratégica para la asistencia técnica, especialización, fortalecimiento de capacidades en temas afines y demás temas que ayuden a mejorar la calidad de servicio para con los turistas

Tabla 22: Importancia de conflictos sociales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy importante	12	14,1	14,1	14,1
Importante	37	43,5	43,5	57,6
Indiferente	14	16,5	16,5	74,1
Poco importante	7	8,2	8,2	82,4
Nada importante	15	17,6	17,6	100,0
Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración en base a la investigación.

En la tabla 22, el 43,5% afirma como importante la gestión de conflictos sociales, en segundo lugar, con el 17,6% considera nada importante, en tercer lugar, con el 16,5% es indiferente a la interrogante, en cuarto lugar, el 14,1% de los encuestados afirma como muy importante y finalmente el 8,2% considera poco importante. En el análisis de esta tabla podemos como un factor determinante para el crecimiento o decrecimiento del destino turístico, sino recordemos el caso del conflicto social del aymarazo que hasta hoy es un tema de reflexión para los actores involucrados, esto realmente afecto no solo a la imagen de Puno sino al desarrollo regional y nacional, por lo que consideramos de manera urgente crear un programa para la gestión de conflictos sociales que sea integrado por empresarios, instituciones del estado y asociaciones civiles como representantes de la población.

Tabla 23: Importancia de crear programas de cooperación interinstitucional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy importante	25	29,4	29,4	29,4
Importante	33	38,8	38,8	68,2
Indiferente	9	10,6	10,6	78,8
Poco importante	9	10,6	10,6	89,4
Nada importante	9	10,6	10,6	100,0
Total	85	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración en base a la investigación.

En la tabla 23, el 38,8% de los encuestados afirma como importante la creación de programas de cooperación interinstitucional, en segundo lugar, el 29,4% considera muy importante, en tercer lugar, con el 10,6% considera como indiferente, poco importante y nada importante. En el análisis de esta tabla cabe resaltar que un programa de cooperación atiende las necesidades institucionales, asesoramiento, asistencia técnica, intercambios de experiencias, fortalecimiento de capacidades y demás necesidades sin intenciones de lucrar, buscando en desarrollo sostenible local, este tipo de cooperación puede darse entre 2 instituciones del estado, público-privado o viceversa.

4.4. PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.4.1. Hipótesis específica 1

H_0 Los elementos de gestión turística municipal con las que cuenta la municipalidad provincial de Puno no es favorable para el desarrollo del turismo sostenible.

H_a Los elementos de gestión turística municipal con las que cuenta la municipalidad provincial de Puno es favorable para el desarrollo del turismo sostenible.

4.4.1.1. Prueba de Chi Cuadrado

Tabla 24: Prueba del chi cuadrado He1.

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,722 ^a	16	0.11
Razón de verosimilitudes	32.217	16	0.09
Asociación lineal por lineal	2.076	1	1.50
N de casos válidos	90		

FUENTE: Elaboración propia.

Resultado CH2 = 31.722

Nivel de significancia = 0.025

Grados de libertad = 16

Tabla de distribución = 28,8453

4.4.1.2. Decisión

Como la equis calculada $X_c = 31.722$ es mayor a la equis tabulada $X_t = 28.8453$ con 16 grados de libertad y cae en la región de rechazo. Entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Por lo tanto; los elementos de gestión turística municipal con las que cuenta la municipalidad provincial de Puno es favorable para el desarrollo del turismo sostenible.

4.4.2. Hipótesis específica 2

H_0 La participación activa de los actores no es favorable para el desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Puno.

H_a La participación activa de los actores es favorable para el desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Puno

4.4.2.1. Prueba de Chi Cuadrado

Tabla 25: Prueba de chi-cuadrado H_{e2} .

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,923 ^a	16	0.32
Razón de verosimilitudes	32.469	16	0.09
Asociación lineal por lineal	1.38	1	7.10
N de casos válidos	160		

FUENTE: Elaboración propia.

Resultado $CH_2 = 27.923$

Nivel de significancia = 0.05

Grados de libertad = 16

Tabla de distribución = 26,2962

4.4.2.2. Decisión

Como la equis calculada $X_c = 27.923$ es mayor a la equis tabulada $X_t = 26.2962$ con 16 grados de libertad y cae en la región de rechazo. Entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Por lo tanto; La participación activa de los actores es favorable para el desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Puno.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Los elementos de gestión turística con la que cuenta la municipalidad provincial de Puno son de vital importancia ya que determinan el desarrollo del turismo sostenible.

SEGUNDA: La participación activa y mancomunada de los actores principales del desarrollo sostenible; por un lado, el municipio regulando servicios dentro de su ámbito, las empresas turísticas brindando calidad de servicio y población local dando iniciativas para el desarrollo local en ese contexto del triángulo de la sostenibilidad solo así se llegar a la consolidación de un desarrollo sostenible

TERCERA: La creación de un ente gestor es necesario ya que permitirá la conjunción del sector público con el privado, creando mecanismos de cooperación

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Las unidades orgánicas encargados del desarrollo del turismo local en un gobierno local deben contar con un staff de profesionales en la gestión del turismo.

SEGUNDA: La participación activa de los ciudadanos, el municipio las empresas turísticas debiera ser liderado y monitoreado por un ente gestor solo así lograremos el tan anhelado desarrollo sostenible en la ciudad de Puno.

TERCERA: Predisposición de las autoridades locales y empresarios turísticos en bien del desarrollo local en un ambiente de reciprocidad

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2004). *Proyecto de investigación: Guía para su elaboración*. Caracas: Editorial Epist.
- BOULLON, R. (2009). “Los municipios turísticos” México: Edit.Trillas.
- Care Perú (2011). *Participación, Concertación y vigilancia ciudadana – Lima*: Edit. Sinco.
- Castillo, C. (1987). *Turismo, fundamento y desarrollo*. Lima
- Chiavenato, D. (1994). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá Colombia: Editorial McGRAW-HILL
- Crosby, A. (2009). *Re-inventando el turismo rural: Gestión y Desarrollo*. Laertes ediciones Barcelona – 2009.
- INEI. *Banco de Información Provincial*. Censo 2015
- Ivars, J. (2003). *Planificación turística de los espacios regionales en España*. Madrid Editorial Síntesis.
- Fundación EOI, Ayuntamiento de Córdoba y Feder (2015). *Plan Estratégico de Turismo Córdoba del 2015 al 2019*: España.
- Galeano, J. (1998). *La planeación estratégica a su alcance* Editorial Norma. Colombia.
- Gobierno Regional de Puno (2011). *Plan Estratégico de Turismo*. Región Puno
- González, F. y Miralbell, O. (2007). *Guía de gestión pública del turismo*: España: Edic. Eureka media SL

- Granados, M. (2000). *Rol de los Municipios en el desarrollo del Turismo*. Lima, Perú
- Herrera, H. (2010). *Evaluación de desempeño municipal. Propuesta metodológica para los municipios semi-urbanos del Estado de Michoacán*. Trabajo de Grado para optar Doctor en Ciencias del Desarrollo Regional de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.
- Jurado Nacional de Elecciones (2008). *Guía de Participación Ciudadana del Perú*. Dirección Nacional de Educación y Formación Cívica Ciudadana. Lima
- Lara, J. (1990). *Propuesta de Evaluación de Desempeño de los Funcionarios del Concejo Municipal, Municipio Sucre. Estado Sucre*. Trabajo de grado para optar el Título de Lic. En Administración de la Universidad de Oriente Cumaná.
- Ley N° 27972. (2003). *Ley orgánica de municipalidades*.
- E. Oyarzún, P. Szmulewicz (2012). *Fortalecimientos de la Gestión en Destinos Turísticos*. España
- Márquez, J. y Távara, G. (2010). *Participación Ciudadana y Buen Gobierno. Mesa de Concertación para la Lucha contra la Pobreza*. (1^{ra} edición) Lima - Perú. Pág. 4
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2013). *Plan Estratégico Nacional del Turismo – PERTUR*. Lima - Perú: Edit Forma e imagen.
- Ministerio de industria y turismo (2008). *Modelos de Gestión Turística Local Principios y prácticas*. Madrid: Edit. FEMP.
- Municipalidad provincial de Puno (2011). *Plan de Desarrollo Concertado – Provincia de Puno*.

- Municipalidad provincial de Puno (2011). *Plan Estratégico Institucional 2011 al 2021– Provincia de Puno.*
- Municipalidad distrital de capachica (2015). *Plan Estratégico Institucional –Distrito de Capachica*
- Palomino, Q. (2002). *Platón Metodología, Diseño y Técnica de Investigación Científica.* Programa de Complementación Académica FCEDUC - UNA – PUNO
- Panel de expertos de ecofuturo (2007). *Código de buenas prácticas para el desarrollo de municipios turísticos.*
- Puccio, H. (2013). *Gestión del turismo en municipios turísticos: Argentina*
- Sancho, A. (1998). *Introducción al turismo. Organización Mundial del Turismo (OMT).* Madrid.
- Secretaria de Turismo – Sectur (2012). *Planeación y Gestión del Desarrollo Turístico Municipal: México*
- Servicio nacional de turismo – Sernatur (2015). *Manual de Ordenanzas Municipales para el Desarrollo Sostenible del Turismo: Chile.*
- Toro, F. (2010). *Desempeño y Productividad.* Colombia: Editorial Cincel.
- valdiviezo, M. (2013). *La Participación Ciudadana en el Perú y los Principales Mecanismos para Ejercerla.* Lima
- Valdés, L. (2002). *La política turística de la Unión Europea. Nuevas orientaciones, en AA.VV. Memoria del IV Congreso Andaluz de Turismo.* Concierto de Cámaras de Comercio de Andalucía, Junta de Andalucía. Jaén, pp. 201-219.

Velasco, M. (2009). *Gestión turística del patrimonio cultural enfoques para un desarrollo sostenible del turismo cultural*. Madrid

WEBGRAFIA

<http://www.desa.inei.gob.pe/> 23/01/16

<http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/turismo-sostenible-impactos/turismo-sostenible-impactos.shtml#ixzz3yYR041PC> – 23/01/16

Gestión de destinos turísticos sostenibles – Josep francesc valls – 12/05/14

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Pregunta	Hipótesis	Indicadores	Instrumentos	Método estadístico
<p>GENERA L</p> <p>¿Cómo influye la gestión turística municipal en el desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Puno?</p>	<p>La influencia de la gestión turística municipal es positiva en el desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Puno.</p>	<p>1.1. Visión de Turismo</p> <p>1.2. Decisiones respecto al Desarrollo Turístico</p> <p>1.3. Coordinación entre autoridades locales, departamentales, nacionales y actores turísticos</p>	<p>Encuesta Entrevista</p>	<p>CHI 2</p>
<p>Los gobiernos locales en los últimos años juegan un rol importante en desarrollo local a través de la gestión turística municipal</p>	<p>H 1. Los elementos de gestión turística municipal que cuenta la ciudad de Puno son utilizados adecuadamente para el desarrollo del turismo sostenible.</p>	<p>GESTION TURISTICA MUNICIPAL</p>	<p>1. ¿Conoce la visión del turismo de su municipio?</p> <p>2. ¿Existen diferencias con respecto a Desarrollo Turístico de Municipio de Puno?</p> <p>3. ¿Se socializaron y se consensuaron proyectos de afinamiento entre las instancias del sector público?</p> <p>4. ¿Se evidencia una articulación o coordinación permanente entre el Gobierno Municipal y los sectores turísticos del Municipio?</p> <p>5. ¿A cuánto asciende y quien fiscaliza la ejecución del presupuesto municipal local para la inversión en turismo?</p> <p>6. ¿Se percibe la participación y/o coordinación entre el Órgano Ejecutivo y el Legítimo Municipal para la elaboración de ordenanzas municipales que fortalezcan el turismo en el Municipio de Puno?</p>	<p>CHI 2</p>
<p>a) ¿Qué elementos de gestión turística municipal que cuenta la ciudad de Puno son utilizados para el desarrollo del turismo sostenible?</p>	<p>H 1. Los elementos de gestión turística municipal que cuenta la ciudad de Puno son utilizados adecuadamente para el desarrollo del turismo sostenible.</p>	<p>1. Gestión estratégica del turismo</p>	<p>1.4. Control de los recursos económicos del Municipio</p> <p>1.5. Niveles de decisiones de políticas públicas de turismo</p>	<p>CHI 2</p>

