



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



ANÁLISIS DE LA GESTIÓN TURÍSTICA DE ACUERDO AL PERFIL PROFESIONAL DE LOS RESPONSABLES DE LA SUB GERENCIA DE TURISMO Y COMERCIO EXTERIOR DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO – PERIODO 2019

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. YASMANI IVAN LLANQUI MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN TURISMO

PUNO – PERÚ

2020



DEDICATORIA

A Dios por guiar mi camino y permitir haber llegado hasta este momento, a la virgen de la Candelaria por haberme permitido tener una madre maravillosa.

A mi familia por enseñarme que la humildad y el conocimiento son los más grandes tesoros que puede haber en la vida diaria, además de enseñarme día a día que la familia esta sobre todo y que ellos estarán ahí en los momentos difíciles; gracias Karin, Richter, Ruth, Yaneth y Sandro.

A Veronica por su amor, paciencia y apoyo, que me acompañan en cada objetivo de mi vida. Gracias por permitirme crecer junto a ti.

Yasmani Llanqui.



AGRADECIMIENTOS

- En principio a la Universidad Nacional Del Altiplano – Puno, por haberme acogido durante mi formación académica, a la facultad de ciencias sociales, escuela profesional de turismo.
- En seguida quiero agradecer el apoyo y guía de mi asesor de tesis el Doctor Mario Silva Dueñas que sin su experiencia y ayuda hubiera sido imposible lograr el documento que hoy presento.
- A los miembros de mi jurado, quienes con su soporte y tino en sus comentarios y recomendaciones contribuyeron al correcto orden en la presentación de la investigación.
- De igual manera quiero agradecer a los involucrados en esta investigación, quienes me brindaron su tiempo y no dudaron en apoyar con sus opiniones, consejos y experiencias en bien de la investigación.
- Por último, queremos agradecer a mi familia quien me brindo el soporte moral y físico para que cada día de trabajo de esta tesis sea posible.

Yasmani Llanqui.



INDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

INDICE GENERAL

ÍNDICE DE CUADROS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN	11
ABSTRACT.....	12

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1.1. Formulación del problema.	15
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.2.1. Objetivo general.	16
1.2.2. Objetivos específicos.	16
1.3. HIPÓTESIS	16
1.3.1. Hipótesis general.	16
1.3.2. Hipótesis específicas.	16
1.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	17

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
2.1.1. Investigaciones a nivel local.	18
2.1.2. Investigaciones a nivel nacional.....	19
2.1.3. Investigaciones a nivel internacional.	22
2.2. MARCO TEORICO	24
2.2.1. Perfil del gestor del turismo local.	24
2.2.2. Políticas turísticas aplicadas a gobiernos locales.	32



2.3. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL	45
2.3.1. Constitución política del Perú.	46
2.3.2. Ley N° 29408, ley general de turismo.	46
2.3.3. Ley N°27972, ley orgánica de municipalidades.....	48
2.3.4. Análisis del plan operativo institucional – POI.	49
2.4. MARCO CONCEPTUAL	50
2.4.1. Desarrollo local	50
2.4.2. Desarrollo turístico.....	51
2.4.3. Gestión pública del turismo	51
2.4.4. Gobiernos locales	52
2.4.5. Perfil profesional.....	52

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. METODOLOGÍA	53
3.2. TIPO DE ESTUDIO	53
3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	53
3.3.1. Técnica de recolección de datos.....	54
3.4. POBLACIÓN MUESTRAS	54
3.4.1. Muestra.....	55
3.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	56

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. PREPARACIÓN ACADÉMICA	57
4.2. EXPERIENCIA LABORAL	66
4.3. GESTORES DEL TURISMO LOCAL	72
V. CONCLUSIONES	86
VI. RECOMENDACIONES	88
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	90



ANEXO **94**

Área : Ciencias Sociales

Línea : Desarrollo Regional Turístico

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 15 de enero de 2020



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Operacionalización de variables.....	18
Figura 2 Universidades de la provincia de Puno que ofrecen la carrera de turismo	30
Figura 3 Fortalecimiento institucional del turismo en el gobierno regional.....	40
Figura 4 Plan de desarrollo concertado 2018 - 2030 turismo	45



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Valor otorgado al desempeño en la implementación de un plan de desarrollo turístico local	72
Gráfico N° 2 Valor otorgado al desempeño en la oferta del turismo rural comunitario	73
Gráfico N° 3 Valor otorgado al desempeño en la elaboración de ordenanzas municipales	74
Gráfico N° 4 Valor otorgado al desempeño en su participación en el comité de seguridad turística	75
Gráfico N° 5 Valor otorgado al desempeño en la elaboración de productos turísticos innovadores.....	76
Gráfico N° 6 Valor otorgado al desempeño en la elaboración de planes de buenas prácticas turísticas.....	77
Gráfico N° 7 Valor otorgado al desempeño en promover el turismo local interno	78
Gráfico N° 8 Valor otorgado al desempeño en promoción y fomento del turismo en el ámbito del eje Cusco - Puno - La Paz.....	79
Gráfico N° 9 Valor otorgado al desempeño en la elaboración y actualización del inventario de zonas turísticas.....	80
Gráfico N° 10 Valor otorgado al desempeño en la elaboración de proyectos de inversión pública en turismo	81
Gráfico N° 11 Participación de gestores en actividades que benefician al turismo.....	82
Gráfico N° 12 Participación coordinada de los gestores del turismo local con la sub gerencia de turismo y comercio exterior	83
Gráfico N° 13 Perfil de los responsables de la sub gerencia de turismo y comercio exterior	84



ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Nivel de instrucción académica alcanzado.....	57
Cuadro N° 2 Carrera de pre grado estudiada	58
Cuadro N° 3 Nivel adquirido en conocimientos de negocios turísticos	59
Cuadro N° 4 Nivel adquirido en conocimientos de gestión.....	59
Cuadro N° 5 Nivel adquirido en conocimientos en investigación de mercados turísticos	60
Cuadro N° 6 Nivel adquirido en conocimientos en marketing turístico	60
Cuadro N° 7 Nivel adquirido en conocimientos en planificación estratégica	61
Cuadro N° 8 Nivel adquirido en conocimientos en organización de eventos.....	61
Cuadro N° 9 Nivel adquirido en conocimientos en procedimientos administrativos ..	62
Cuadro N° 10 Nivel adquirido en conocimientos en sostenibilidad turística	62
Cuadro N° 11 Nivel adquirido en conocimientos en gestión de recursos turísticos	63
Cuadro N° 12 Nivel adquirido en conocimientos en computación e informática	63
Cuadro N° 13 Nivel adquirido en conocimientos en idiomas	64
Cuadro N° 14 Nivel adquirido en la competencia en trabajo en equipo	65
Cuadro N° 15 Nivel adquirido en la competencia en liderazgo	65
Cuadro N° 16 Experiencia laboral de los responsables de la sub gerencia	66
Cuadro N° 17 Tamaño de equipos liderados	67
Cuadro N° 18 Coordinación con los gestores del turismo local	67
Cuadro N° 19 Retos relevantes en la gestión 2019 por parte de los responsables del área de turismo.....	68
Cuadro N° 20 Nivel de motivación de los responsables del área de turismo con su trabajo	69
Cuadro N° 21 Consideración de remuneración mensual.....	70
Cuadro N° 22 Desarrollo de funciones según el manual de organizaciones y funciones	70
Cuadro N° 23 Desarrollo de funciones según el plan operativo institucional	71



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

OMT	:	Organización Mundial del Turismo
MINCETUR	:	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
PERTUR	:	Plan Estratégico Regional de Turismo
CALTUR	:	Calidad Turística
PDC	:	Plan de Desarrollo Concertado de la Provincia de Puno
POI	:	Plan Operativo Institucional
DIRCETUR	:	Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo
PEDL	:	Plan Estratégico de Desarrollo Local
MOF	:	Manual de Organizaciones y Funciones
ROF	:	Reglamento de Organizaciones y Funciones



RESUMEN

El presente trabajo de investigación “Análisis de la gestión turística de acuerdo al perfil profesional de los responsables de la sub gerencia de turismo y comercio exterior de la municipalidad provincial de Puno – periodo 2019” analiza el perfil profesional de los responsables de la sub gerencia de turismo y comercio exterior de la municipalidad provincial de Puno en el periodo 2019, de acuerdo al cumplimiento de políticas turísticas nacionales, regional y locales; siendo puntos de partida la revisión del grado académico y experiencia laboral en turismo que ostentan los responsables del área según la superintendencia nacional de educación superior universitaria, de acuerdo a lo requerido por el manual de organizaciones y funciones, así como el reglamento de organizaciones y funciones de la municipalidad. Este trabajo de investigación se fundamenta en las encuestas realizadas a los principales gestores del turismo de la provincia de Puno y su apreciación al cumplimiento de funciones de los responsables del área de turismo en bien del desarrollo turístico en nuestra localidad. Esta información contribuye para el fortalecimiento turístico de los gobiernos locales de la región de Puno y del Perú y, la importancia del cumplimiento de las políticas turísticas con el trabajo conjunto del sector privado encaminados en planes de desarrollo turístico acordes a cada localidad. En este mismo escenario la municipalidad provincial de Puno tiene la oportunidad de desarrollar el turismo en el destino; para ello es fundamental que los responsables de la gestión turística local tengan un perfil adecuado que les permita cumplir con las políticas locales y aseguren el desarrollo turístico sostenible de Puno.

Palabras Clave: Gobierno local, políticas turísticas, gestión turística, perfil profesional.



ABSTRACT

El presente trabajo de investigación “Análisis de la gestión turística de acuerdo al perfil profesional de los responsables de la sub gerencia de turismo y comercio exterior de la municipalidad provincial de Puno – periodo 2019” analiza el perfil profesional de los responsables de la sub gerencia de turismo y comercio exterior de la municipalidad provincial de Puno en el periodo 2019, de acuerdo al cumplimiento de políticas turísticas nacionales, regional y locales; siendo puntos de partida la revisión del grado académico y experiencia laboral en turismo que ostentan los responsables del área según la superintendencia nacional de educación superior universitaria, de acuerdo a lo requerido por el manual de organizaciones y funciones, así como el reglamento de organizaciones y funciones de la municipalidad. Este trabajo de investigación se fundamenta en las encuestas realizadas a los principales gestores del turismo de la provincia de Puno y su apreciación al cumplimiento de funciones de los responsables del área de turismo en bien del desarrollo turístico en nuestra localidad. Esta información contribuye para el fortalecimiento turístico de los gobiernos locales de la región de Puno y del Perú y, la importancia del cumplimiento de las políticas turísticas con el trabajo conjunto del sector privado encaminados en planes de desarrollo turístico acordes a cada localidad. En este mismo escenario la municipalidad provincial de Puno tiene la oportunidad de desarrollar el turismo en el destino; para ello es fundamental que los responsables de la gestión turística local tengan un perfil adecuado que les permita cumplir con las políticas locales y aseguren el desarrollo turístico sostenible de Puno.

Key Words: Local government, tourist policies, tourism management, professional profile.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La actividad turística en el Perú tuvo un ligero decrecimiento en comparación al primer trimestre de año 2018; ya que en el primer trimestre del año 2018 se tuvo un crecimiento de 6% y en el mismo periodo del año 2019 se obtuvo un 4.4% (Turismo IN - PromPerú), este crecimiento es inferior a otras regiones del mundo según la OMT - 2018 (Europa 8%, Asia 6% América del Norte 5%, África 9% y Oriente 5%), pero a su vez corrobora a un pensamiento de crecimiento de la actividad turística a nivel local y la labor en función que deberían cumplir la empresa privada conjuntamente con las entidades públicas en bien del crecimiento sostenible de esta actividad en beneficio de la población.

La (Organización Mundial del Turismo, 2013), menciona que la llegada de turistas internacionales a América Latina crecerá en promedio +4,4%. Por otro lado en una publicación efectuada el 09-09-2019 menciona que en América del Sur, las llegadas disminuyeron un 5% en el primer semestre del 2019 en parte debido a una disminución en los viajes de ida desde Argentina que afectó a los destinos vecinos.

Partiendo desde el punto de enfoque nacional el MINCETUR trabajó en un Plan Estratégico Nacional de Turismo en miras al bicentenario – PENTUR, el cual se enfoca en el crecimiento socioeconómico de los espacios turísticos del Perú y, por su parte dentro de la Región realizó un Plan Estratégico Regional de Turismo Puno – PERTUR, enmarcado netamente en el desarrollo regional y el turismo.

Se conoce también que la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, establece que “Los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y



administrativa en asuntos de su competencia. La autonomía que la constitución Política del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico, la autonomía confiere a los gobiernos locales poderes, competencias, atribuciones y recursos para la gestión y administración de sus respectivas circunscripciones, sin injerencia de nadie”. En ese escenario la municipalidad provincial de Puno a través de la sub gerencia de turismo y comercio exterior tienen una oportunidad para desarrollar el turismo en el destino. También para ello es fundamental que los responsables de la gestión turística tengan un perfil adecuado que les permita cumplir con políticas turísticas locales que aseguren el desarrollo turístico sostenible de la localidad, generando el crecimiento económico y social de la población que trabaja directa o indirectamente del mismo.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El propósito de la investigación es generar información teórica y práctica que ofrezca una mirada clara y real de la situación actual de la Municipalidad Provincial de Puno a través de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior; en este sentido existen diversas opiniones sobre el respecto.

En tal sentido la información recabada en la presente investigación permite comparar teorías respecto al accionar de los responsables de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior en el cumplimiento de políticas turísticas, creación de planes estratégicos en fomento del desarrollo turístico y, el trabajo articulado con la empresa privada.

Por su parte no existe buena comunicación entre la empresa privada y las instituciones públicas, generando un crecimiento y desarrollo lento de la actividad



turística dentro de la provincia de Puno; en tal sentido esta investigación refleja la realidad de la sub gerencia de turismo y comercio exterior en cuanto al personal responsable del cumplimiento de las funciones en bien del desarrollo turístico local.

1.1.1. Formulación del Problema.

1.1.1.1. Problema General

- ¿De qué manera influye el perfil profesional de los responsables de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior en la gestión turística de la municipalidad provincial de Puno?

1.1.1.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de experiencia laboral en turismo de los responsables de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior?
- ¿Cuáles son las políticas turísticas de la municipalidad provincial de Puno?
- ¿Cuál es el nivel de participación de los gestores del turismo con el área de turismo de la municipalidad provincial de Puno?

1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación analiza los factores que influyen en el cumplimiento de políticas turísticas locales y con especial énfasis en el perfil académico y profesional de los responsables de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior de la Municipalidad Provincial de Puno. Desde estas premisas se busca lograr los siguientes objetivos:



1.2.1. Objetivo General.

- Analizar el perfil profesional de los responsables de la sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior y su implicancia en el cumplimiento de las funciones y políticas turísticas en la municipalidad provincial de Puno.

1.2.2. Objetivos Específicos.

- Constatar el perfil profesional de los responsables de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior.
- Evaluar el cumplimiento de funciones y políticas turísticas dentro de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior.
- Proponer criterios de evaluación y coordinación para el cumplimiento de políticas turísticas dentro de la sub gerencia de turismo y comercio exterior.

1.3. HIPÓTESIS

1.3.1. Hipótesis General.

- Los responsables de la sub gerencia de turismo y comercio exterior no cuentan con los conocimientos y competencias requeridos en materia de turismo para el cumplimiento de las políticas turísticas locales.

1.3.2. Hipótesis Específicas.

- Los responsables de la sub gerencia de turismo y comercio exterior no cumplen con el perfil académico requerido por el manual de organizaciones y funciones de la municipalidad.

- Las políticas turísticas de la municipalidad provincial de Puno no son aplicadas en favor del desarrollo de la actividad turística.
- Los responsables del área de turismo de la municipalidad provincial de Puno tienen poca coordinación con los gestores del turismo local.

1.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

- Perfil Profesional (Variable 01)
- Gestión Turística (Variable 02)

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Variable 01 PERFIL PROFESIONAL	Capital humano turístico con el conocimiento técnico y cualificación que posee en el desempeño de funciones requeridos por la Institución.	Se revisó el grado académico mediante la SUNEDU de los responsables de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior.	Experiencia Profesional Políticas Turísticas	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de instrucción • Conocimientos. • Competencias • Experiencia Laboral • Gestión Turística • Cooperación. 	Encuesta - Cuestionario
Variable 02 GESTIÓN TURÍSTICA	Desarrollo de actividades y programas que benefician a la comunidad local, estas logran el incremento de los visitantes y la satisfacción de la comunidad	Se realizó encuestas a los Gestores del Turismo de la Provincia de Puno	Capacidad Normativa Capacidad Ejecutiva Capacidad Política	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Comunicación • Promover Actividades. • Participación • Evaluación 	Encuesta - Cuestionario

Figura 1 Operacionalización de Variables

Elaboración Propia



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Realizada la búsqueda de trabajos de investigación en relación al tema “ANÁLISIS DE LA GESTIÓN TURÍSTICA DE ACUERDO AL PERFIL PROFESIONAL DE LOS RESPONSABLES DE LA SUB GERENCIA DE TURISMO Y COMERCIO EXTERIOR DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO – PERIODO 2019” se hallaron los siguientes temas similares en el aspecto turístico que sirvieron para reforzar los resultados conseguidos.

2.1.1. Investigaciones a Nivel Local.

Según Montesinos B. (2013) en su tesis “Perspectivas de gestión pública del turismo y la municipalidad Provincial de Puno 2011”, la tesista concluye:

El objetivo de estudio es conocer el nivel de participación de la Municipalidad Provincial de Puno en la Gestión del Turismo Local. Donde menciona que el nivel de participación de la Municipalidad Provincial de Puno en la Gestión del turismo local, es insuficiente, debido a que no cuenta con un plan turístico competitivo y la falta de un trabajo planificado y concertado que permita mostrar a Puno como destino turístico; también menciona que la aplicación de las bases legales para su participación en la gestión del turismo local por la Municipalidad Provincial de Puno es deficiente a pesar del respaldo de la Ley Orgánica de Municipalidades ley n° 27972, donde brinda autonomía a los gobiernos locales en temas administrativos, jurídicos y económicos. Por lo



manifestado no se conoce en su integridad los niveles de participación de la municipalidad provincial de Puno en la gestión del turismo local.

Según Medina (2016) en su tesis “Evaluación de la administración pública del turismo del gobierno regional de Puno y efectos en la demanda del turismo extranjero 2015”, el tesista concluye:

Las funciones de la administración pública del Gobierno Regional de Puno, se encuentran enmarcadas en el reglamento de Organizaciones y Funciones, de las cuales como función principal se tiene la promoción de la inversión privada relacionada al turismo, la formulación de proyectos de inversión pública, planificación del turismo y promoción turística; funciones que pueden permitir el incremento significativo del turismo receptivo a la región de Puno porque en la actualidad no se cumplen de manera efectiva. Y obtiene una calificación de deficiente con un 28.9% y regular con un 42.2%, considerando que la inversión específica en este sector fue nula según el cuadro de presupuesto para la inversión pública del portal de transparencia del Ministerio de Economía y Finanzas. En las partes finales el tesista recomienda que el Gobierno Regional de Puno como primera instancia y filtro en la selección de personal debe cubrir los puestos directivos y equipo técnico de forma eficiente y evaluar capacidades en base a resultados para beneficio del sector turismo de la ciudad de Puno.

2.1.2. Investigaciones a Nivel Nacional.

Según Bustinza & Melénez (2012) en la tesis “Evaluación y Análisis del Perfil de los encargados de las áreas de turismo en los gobiernos locales de Lima Metropolitana” los tesisistas contrastan las variables El perfil académico y profesional del encargado de turismo y la relación con el nivel de cumplimiento de políticas turísticas; información de



demuestra que los encargados de las áreas de turismo de los gobiernos locales de Lima Metropolitana no cuentan con los conocimientos y competencias requeridas en materia de turismo para el cumplimiento de las políticas turísticas locales, no obstante manifiestan que en un gran porcentaje de gobiernos locales el área de turismo se encuentra ligada a otras áreas, en su mayoría de desarrollo económico – social – cultural, en consecuencia el aporte económico a la actividad turística es baja.

También mencionan que dentro de las acciones a realizar dentro del área de turismo debe involucrarse a los diferentes sectores del turismo, tanto público y privado priorizando actividades de desarrollo común; además de generar convenios institucionales tanto académicos con las escuelas de turismo para generar una visión de desarrollo local.

Por su parte los resultados obtenidos mostraron que los encargados de turismo tienen un perfil inadecuado y un área de turismo que no está preparada para asumir los retos de desarrollo turístico. En ese sentido, El análisis de las variables del perfil académico y profesional del encargado de turismo y la relación con el nivel de cumplimiento de las políticas turísticas permiten confirmar la hipótesis de que los encargados de las áreas de turismo de los gobiernos locales de Lima Metropolitana no cuentan con los conocimientos y competencias requeridos en materia de turismo para el cumplimiento de las políticas turísticas locales.

Según Casas (2012) en la tesis “Influencia de la Gestión Turística Municipal en el Desarrollo Local Sostenible del Distrito de Ilabaya 2007 - 2010”, la investigación se llevó a cabo con el propósito de determinar la influencia la gestión turística municipal en el desarrollo local sostenible del distrito de Ilabaya 2007- 2010. La tesista concluye que la



Gestión Turística Municipal del distrito de Ilabaya es deficiente; puesto que existen evidencias que las autoridades no han previsto dentro de su accionar un adecuado Plan Municipal Turístico; promoción turística; y capacitación sobre el mismo. Se observa además ausencia de planes y programas adecuados sobre Ordenamiento territorial y el Presupuesto para potenciar el turismo en la comuna es escaso y no contribuye al fomento del mismo. El Desarrollo Sostenible del distrito de Ilabaya es bajo; puesto no se ha potenciado el desarrollo ambiental, desarrollo socio-cultural y los programas sociales; las actividades son escasas y no contribuyen al desarrollo económico del distrito de Ilabaya.

Según Montesinos M. E. (2014) en la tesis “Perfil profesional y perfil laboral en los docentes del instituto superior pedagógico público de Arequipa, 2012”. La investigación denota la influencia en el desarrollo de aspectos pedagógicos, metodológicos, de planificación y evaluación. Respecto al perfil laboral de los docentes del Instituto Superior Pedagógico Público de Arequipa, demostrando que tiene un dominio aceptable en lo que se refiere a las habilidades didácticas y las actividades que propician en el aprendizaje del estudiante; sin embargo son poco claro al abordar las dudas de los estudiantes y no brindan la información actualizada y correcta. Por consecuencia el perfil laboral se encuentra por debajo del perfil profesional, ya que este último se desarrolla en un nivel aceptable o excelente y el primero en un nivel regular. En cuanto al perfil laboral o ejercicio profesional de los docentes, no presentan una correspondencia plena con su perfil profesional, ya que se evidencian deficiencias en la gestión institucional y no cumplen con el perfil requerido por la institución.

2.1.3. Investigaciones a Nivel Internacional.

En el artículo científico “La Gestión Turística Municipal en el Archipiélago de Chiloé” Martínez & Escalona (2012) describen que surge la necesidad de gestionar la planificación en el ámbito turístico desde la intervención de las diferentes administraciones o servicios públicos (Gobierno central, regional y local), lo que puede generar un riesgo evidente de dispersión de esfuerzos o de actuaciones contradictorias. Por su parte, los obstáculos políticos o la falta de voluntad y compromiso de los gobiernos locales pueden impedir la formulación e implementación de estrategias de desarrollo sustentable. Así mismo, aseveran que la planificación y la gestión turística han estado tradicionalmente vinculadas a las políticas públicas (Municipio) desde muy diversas perspectivas derivadas en primer lugar de la organización política de los estados, la ideología dominante y el sistema económico vigente y, en segundo lugar, de los diferentes objetivos de la planificación (física, económica, social, urbana, etc.) y el proceso de toma de decisiones desde instancias político - administrativas.

En cuanto al método del artículo, la investigación es de carácter exploratoria descriptiva, para lo cual 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 Dijk 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.

Como comentarios finales, la investigación realizada permite señalar que las municipalidades de Chiloé a través de sus Unidades de Turismo sólo realizan una gestión



básica y con escasa responsabilidad en materias de planificación, ordenamiento y gestión de la actividad turística tanto comunal como provincial. Los aspectos con más alto déficit se relacionan con la alta rotación e inestabilidad laboral del profesional a cargo de la Unidad de Turismo, el escaso presupuesto y dotación de recurso humano de las mismas. Ninguna Municipalidad de Chiloé cuenta con una Dirección de Turismo, siendo esta la figura ideal en su orgánica interna pues al estar en el mismo nivel jerárquico municipal se establece una comunicación horizontal con las demás direcciones y directa con la autoridad de la alcaldía, mayor participación en la toma de decisiones, involucramiento en los procesos de planificación del desarrollo comunal, además de asegurar la dotación de recursos económicos y de personal fundamentales para una buena gestión.

En el artículo “Gobernanza y Turismo: Instrumentos para la planificación integral y el avance hacia la cohesión territorial de los destinos turísticos” Moscoso (2014) busca constituir el puntapié inicial para comprender la importancia de la gobernanza en la gestión turística integral y prospectiva, sin embargo con el objetivo de buscar nuevos instrumentos, se propone tener en consideración un eje y aspecto que es transversal en este proceso de cooperación y coordinación de todos los actores y que permitirá no menos lograr un equilibrio del destino turístico en términos sustentables y competitivos. La participación, compromiso, identidad y responsabilidad para con el destino y su gestión ha dado el puntapié inicial en la búsqueda de nuevos instrumentos que posibiliten llevar adelante una planificación y gestión integral y prospectiva. En los últimos años ha surgido un concepto que permite dar cuenta de la importancia de los agentes en el desarrollo: la gobernanza. Este concepto hace referencia a la creación de redes de cooperación y coordinación, de manera horizontal, entre los actores directa e indirectamente implicados



en la cadena de valor del turismo, que se caracterizan por tener sus propias reglas y normas. En otras palabras, la gobernanza se traduce en concertación de actores para la mejora en los procesos de toma de decisiones.

También considera que es la articulación entre la acción pública, privada y colectiva. El desarrollo de estas redes de cooperación permitiría, al destino, alcanzar la competitividad por medio de la formulación de políticas y de una planificación integral, donde se tengan en cuenta las distintas dimensiones que constituyen el fenómeno turístico.

2.2. MARCO TEORICO

En este espacio se analizará las variables y su relación en el proceso de desarrollo turístico local; El perfil profesional y la Gestión turística local de los responsables de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior de la Municipalidad Provincial.

2.2.1. Perfil del gestor del turismo local.

2.2.1.1. Contexto de perfil del profesional en turismo

Es esencial e importante analizar la relación de la formación en turismo y el desarrollo turístico local a través de la municipalidad provincial de Puno; por ello se conceptualizará el papel que ha tenido las instituciones de educación superior de la Provincia de Puno.

La OMT (1997) identifico que las expectativas de los empleadores en turismo debían ser asumidas por los educadores en turismo a través del desempeño laboral de los educandos. Esta necesidad se presenta ante un panorama donde diversas instituciones formativas (universitarias y no universitarias) impartían de manera desigual y dispersa



los conceptos turísticos. Por otro lado, la complejidad de la industria turística, requería de la planificación de los destinos y el uso sostenible de los recursos más allá de un dictamen netamente empresarial del desarrollo de servicios turísticos. Es en este marco, se deben establecer lineamientos de calidad total en la formación turística a través de una estandarización de la formación educativa.

Es importante analizar la influencia que puede tener una formación turística adecuada en la competitividad turística. La competitividad turística se mide en función del desarrollo turístico de un destino. Como lo define (Porter, 1998) la competitividad significa contar con la capacidad para generar y mantener rentabilidad por encima del sector de referencia, incluso en circunstancias cambiantes. A ello la OMT (1997) adhiere que alcanzar un alto nivel de competitividad es la única manera de garantizar que los agentes del turismo, el empleo turístico y los recursos turísticos sean preservados. El fin debe estar basado en lograr objetivos a largo plazo a través del desarrollo sostenible, con especial énfasis en formar recursos humanos con habilidades turísticas específicas que aseguren un desempeño profesional alto.

ANECA (2004) Un estudio acerca de las competencias formativas de los profesionales en turismo es el Libro Blanco Título de Grado en Turismo (2004) elaborado por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación de España (ANECA). El mismo, hace un análisis de las carreras en turismo dictadas por universidades en España, analiza la perspectiva del turismo en Europa, las necesidades de lograr un alto índice de inserción laboral y define las competencias necesarias de los profesionales en turismo para desempeñarse en los diversos sectores laborales turísticos. Este documento es fundamental para definir los planes de estudios de las carreras de especialización en turismo en las universidades españolas.



Para fines de esta investigación, se ha tomado en cuenta las recomendaciones que presenta ANECA en el ámbito de la Planificación y Gestión Pública de Destinos.

Los profesionales en estas áreas deberán estar capacitados para liderar los siguientes aspectos de la gestión pública:

1. Instituciones de planificación
2. Instituciones de promoción
3. Planes de desarrollo turístico
4. Instituciones dinamizadoras de productos
5. Instituciones dinamizadoras de actividad
6. Instituciones prestadores de servicios turísticos (Oficinas de Turismo)

Según esta área de desempeño laboral, se puede confirmar que el ámbito de la gestión pública no debe limitarse a labores operativas de un municipio local, sino adquiere diversas aristas de desarrollo profesional. De la misma manera, un profesional que cuente con una capacitación completa para la gestión municipal será capaz de desarrollar diversas funciones desde la gestión pública y por lo tanto deberá tener las habilidades formativas para liderar una gestión turística pública con éxito.

También se definen las competencias que deben desarrollar estos profesionales. En primer lugar, se habla de competencias transversales o genéricas en donde resaltan: el conocimiento de una lengua extranjera, además de iniciativa y espíritu emprendedor. También son importantes la comunicación oral y escrita en lengua nativa, conocimientos de informática, capacidad de gestión de la información, resolución de problemas, trabajo en equipo de carácter interdisciplinar, razonamiento crítico, compromiso ético, adaptación a nuevas situaciones, conocimiento de otras culturas y costumbres, motivación por la calidad y sostenibilidad hacia temas medioambientales.



En segundo lugar, se mencionan las competencias específicas del ámbito del sector de planificación y gestión pública en turismo. Las habilidades destacadas, por orden de importancia, son:

- Comprender los principios del turismo: su dimensión espacial, social, cultural, política, laboral y económica
- Analizar los impactos generados por el turismo
- Trabajar en inglés como lengua extranjera
- Reconocer los principales agentes turísticos
- Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones en los distintos ámbitos del sector turismo
- Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio
- Identificar y gestionar espacios y destinos turísticos. (ANECA, 2004)

De acuerdo a las competencias transversales y específicas identificadas por ANECA, es importante una formación especializada en turismo para el cumplimiento de las labores de planificación y gestión pública. Si bien esta área, tiene base en las ciencias empresariales y políticas, es el conocimiento especializado de la dimensión del turismo, de los agentes involucrados en el sistema turístico, de la capacidad de medir y analizar impactos y entendimiento de los destinos turísticos como un espacio para el ocio; los que permitirán una gestión pública óptima del turismo.

En términos generales, este análisis corrobora lo antes mencionado por la OMT en el TEDQUAL y reafirma la necesidad de responder a las exigencias del mercado laboral; con profesionales especializados. Este es un vehículo efectivo para lograr la competitividad turística.



De acuerdo a lo revisado en el TEDQUAL y el Libro Blanco de ANECA, resulta importante para la presente investigación definir 4 conceptos que se utilizarán en el planteamiento del estudio: Conocimientos, competencias, perfil profesional y perfil académico.

Conocimientos: Se refiere a disciplinas teórico-prácticas fundamentales para el desarrollo de una profesión. Estos pueden ser de carácter multidisciplinario y se basan en una teoría comúnmente aceptada por expertos. Como lo define ANECA (2004) se refieren al saber, es decir conocimientos científicos basados en reglas, conceptos y teorías que permiten conocer la realidad y moverse en ella. Algunos ejemplos son: economía, administración, marketing y turismo sostenible.

Competencias: Se refieren a habilidades profesionales útiles para el desempeño laboral, las mismas que pueden ser aprendidas empíricamente a través de la experiencia en el campo, aunque existe teoría formal que las define. Como lo define ANECA (2004), se refieren al saber hacer, es decir, un conjunto de pasos, reglas, y acciones orientadas a obtener un resultado. Ejemplos de competencias son: manejo de equipos, liderazgo y manejo de entornos multiculturales.

Perfil Profesional: se entiende como la experiencia laboral y las capacidades de aplicación de competencias de un profesional en su respectiva área de desempeño.

Perfil Académico: se entiende como el conjunto de conocimientos aprendidos de manera formal en instituciones educativas. Se define por el grado de instrucción académica recibida y la capacidad de aplicar conceptos en la materia de sus estudios.



2.2.1.2. Educación Universitaria en Turismo en la Provincia de Puno

La educación universitaria es básica y primordial en el desarrollo de actividades y el buen desempeño de las funciones que realizan los responsables de la Sub Gerencia de turismo y comercio exterior de la Municipalidad Provincial de Puno; en ese contexto se puede manifestar que dentro de la Región de Puno existen dos Universidades que ofrecen la carrera de Turismo enmarcadas en las ciencias empresariales, hotelería y Agencias de Viajes. A continuación, se presenta el Figura N° 2 de resumen (ANEXO B y C) con la información de las universidades de Puno que ofrecen la carrera de Turismo.



UNIVERSIDAD ES DENTRO DE LA PROVINCIA DE PUNO	Cursos Ofrecidos en su malla Curricular 2019 Referentes a la Administración Pública	Cursos Ofrecidos Seleccionados según TEDQUAL y Libro Blanco ANECA 2004				OTROS
		Gestión Pública	Planificaci ón Turística	Gestión de Destinos	Habilidades Gerenciales	
Universidad Nacional del Altiplano Escuela Profesional de Turismo	Planificación del Espacio turístico		X			
	Gestión del Turismo Rural			X		
	Gestión y Emprendimiento de Negocios Turísticos			X		
	Seminario de Planificación Estratégica del Turismo		X			
	Seminario de Investigación de Mercados Turísticos			X		
	Administración Estratégica del Turismo				X	
	Gestión Pública del Turismo	X				
	Gestión de Recursos Humanos				X	
	Gestión de Destinos Turísticos			X		
	Seminario de Proyectos de Desarrollo Turístico I y II		X			
	Practicas Pre Profesionales en Instituciones I, II y III	X				
	Administración de Calidad en Turismo					X
	Evaluación de Impacto en Turismo					X
	Ingeniería del Producto Turístico					X
Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez – Privada Escuela Profesional de Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía	Fundamentos de Gerencia (Teoría de Administración)				X	
	Diseño Organizacional					X
	Planeamiento Estratégico		X			
	Organización y Administración de Eventos Turísticos y Gastronómicos					X
	Gestión Administrativa				X	
	Gestión Estratégica		X			
	Desarrollo del Turismo Sostenible			X		
	Promoción y Comercialización Turística		X			
	Gestión del Talento Humano				X	
	Formulación y Evaluación de Proyectos Turísticos		X			
Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión		X				
Prácticas en Instituciones	X					
SUMATORIA		3	8	5	5	5

Figura 2 Universidades de la Provincia de Puno que Ofrecen la Carrera de Turismo

Fuente: Planes de Estudio 2019 de las Universidades de la Provincia de Puno.
Elaboración Propia.



El análisis se basa en la malla curricular de cada universidad. Se han elegido 4 cursos que son principalmente demandados en los aspectos de la gestión pública. Estos han sido seleccionados tomando en cuenta los conocimientos que se mencionaron como principales en el TEDQUAL y el Libro Blanco de ANECA.

Se encuentra que dentro de las 2 universidades dan una preparación mínima siendo 3 cursos en términos de gestión pública. Ésta es una situación preocupante frente a las necesidades que plantea este estudio, pues los profesionales en su mayoría no cuentan con conocimiento del ámbito público en términos en turismo. Cabe reconocer que existen habilidades del ámbito empresarial y privado que pueden ser trasladadas al sector público; sin embargo, resulta necesario que los profesionales tengan algún conocimiento de los mecanismos, instrumentos normativos y coyuntura a la que se enfrentarían al entrar a la gestión pública.

En el caso del curso de Planificación Turística se encuentra 8 cursos que las universidades ofrecen, ya sea orientada a la planificación estratégica, planificación territorial, gestión y planificación de destinos.

El tercer curso seleccionado que se dicta en las universidades es el relacionado a la Gestión de Destinos, siendo las 2 instituciones que ofrecen un curso relacionado con este concepto. Se han tomado en cuenta cursos que tienen enfoque en sostenibilidad turística, gestión de destinos, o una serie de cursos de gestión de los tres aspectos de la sostenibilidad: económico, ambiental y social.

En cuarto lugar de repetición, se ubican las Habilidades Gerenciales. Para definir estos conocimientos se ha analizado si es que las instituciones ofrecen cursos relacionados a la comunicación interpersonal, el autoconocimiento de las habilidades personales y habilidades gerenciales prácticas. Si bien estas habilidades pueden ser adquiridas por la



experiencia laboral, resulta importante el hecho que las dos universidades no ofrezcan cursos explícitos a esta competencia, incluso cuando es de principal importancia, como fue descrito en los conocimientos transversales de ANECA.

Al respecto se puede suponer que la relación entre la educación Turística y el mercado laboral está orientada a la prestación de servicios (Hoteles, Agencias de Viajes y Restaurantes); con la necesidad de contar con personal calificado para que el servicio humano sea de calidad y así se logre satisfacer al visitante. Como referencia es posible citar el estudio de (Monitor Company, 1994), el cual indicó que existe la percepción que los peruanos son amables, pero les falta mentalidad de servicio. Ante ello, se concluyó que era necesario contar con programas de entrenamiento para elevar el nivel de servicio a estándares internacionales y que éstos deben ser implementados en todo el país.

Haciendo un análisis respecto al anterior párrafo se puede manifestar que; la capacitación en turismo se orientó a los servicios y fue mejorando a través de los años, debido a la presencia de inversión extranjeras y la aparición de entidades educativas avocadas al turismo. En la actualidad este tipo de orientación se ha mantenido y principalmente se cuenta con capital humano especializado al servicio.

2.2.2. Políticas Turísticas aplicadas a Gobiernos Locales.

El gobierno local debe ser protagonista en el desarrollo de políticas turísticas en las políticas turísticas locales, por su cercanía con la comunidad, así como por sus responsabilidades de planificación, coordinación y legislación municipal. Estos aspectos se complementan y propician que el turismo pueda implementarse según el contexto real de la localidad (OMT, 2006).



2.2.2.1. *Ley Orgánica de Municipalidades LEY N° 27972*

Señala lo siguiente, que los gobiernos locales son entidades básicas de la organización territorial del estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades, y la autonomía que la constitución del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativo y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico que como finalidad los gobiernos locales representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y de desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción.

Asimismo, en el marco del proceso de descentralización y conforme al criterio de subsidiariedad, el gobierno más cercano a la población es el más idóneo para ejercer la competencia o la función, por consiguiente, el gobierno nacional no debe asumir competencias que puedan ser cumplidas más eficiente por los gobiernos regionales, y estos a su vez no deben hacer aquello que puede ser ejecutado por los gobiernos locales. La promoción del desarrollo local es permanente e integral. Las municipalidades provinciales y distritales promueven el desarrollo local en coordinación y asociación con los niveles de gobierno regional y nacional con el objeto de facilitar la competitividad local y propiciar las mejores condiciones de vida de su población.

Las municipalidades son competentes para:

- Establecer su estructura organizacional interna.
- Aprobar su presupuesto.
- Administrar sus bienes y rentas.



- Crear, exonerar, modificar o suprimir sus contribuciones, arbitrios y demás derechos.
- Regular el transporte colectivo, la circulación y el tránsito.
- Organizar, reglamentar y administrar los servicios públicos locales.
- Planificar el desarrollo de sus circunscripciones y ejecutar los planes respectivos.
- Promover y organizar la participación de los vecinos para el desarrollo comunal.
- Regular la zonificación y el urbanismo.
- Cooperar con la educación inicial y primaria, vigilar el cumplimiento de las normas de su funcionamiento.
- Fomentar la cultura, la recreación y el deporte.
- Fomentar el turismo y la conservación de los monumentos arqueológicos e históricos.

2.2.2.2. Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR

El marco de acción y evaluación del turismo en el Perú se encuentra delimitado por las políticas y normativas regidas por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), organismo rector de Comercio Exterior y Turismo según la Ley N° 27779, y plasmadas en el Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR).

Para la evaluación de las políticas turísticas que los gobiernos locales deben cumplir, se ha realizado un análisis del PENTUR para definir dichas políticas y los planes de acción en que los gobiernos locales deben ser responsables.

El PENTUR fue creado sobre la base del diagnóstico del sector Turismo para plantear las políticas y líneas estratégicas del turismo a nivel nacional. Su aplicación está planificada del 2016 al 2025 y se basa en los siguientes elementos:



- Desarrollo Territorial
- Cultura Turística
- Sostenibilidad Turística
- Nuevos Productos
- Comunicación Integral
- Sistemas de Calidad

Entre las políticas de turismo detalladas en el PENTUR, se pone especial énfasis en la participación de los gobiernos locales que se expresa en el siguiente texto:

La gestión del turismo articula el funcionamiento del sector público y privado, buscando la participación e integración de los Gobiernos Regionales, Locales y de los gremios representativos del Sector Turismo (PENTUR, 2016, p. 50).

En esta política y tomando en cuenta la Ley N° 27783, Ley de Bases de Descentralización, el MINCETUR busca trabajar de manera coordinada con los tres niveles de gobierno articulando las funciones de cada uno, que a su vez permitan el desarrollo y fortalecimiento del turismo mediante la mejora de la institucionalidad y de la operatividad del destino.

Asimismo, el PENTUR hace especial énfasis en el concepto de destinos turísticos que cuenten con un ente gestor desde las regiones, provincias y distritos para la delegación de funciones y actuaciones en materia de turismo de manera integral. El mismo que debe tener un carácter público - privado por la incidencia de instituciones privadas como prestadores de servicios turísticos, asociaciones, universidades y la necesidad de coordinación con el MINCETUR, el Ministerio de Cultura y el Ministerio del Ambiente. Esto resulta fundamental en el planteamiento de la esta propuesta pues se reconoce la necesidad de realizar gestión turística sostenible desde los gobiernos locales.

El PENTUR establece que el sector público en sus diferentes niveles (nacional, regional y local) es el responsable de la definición e implementación de los objetivos y



de instrumentar las políticas turísticas. Ello pone en claro la necesidad de comprender si los gobiernos locales están contribuyendo en el planteamiento y la implementación de sus objetivos turísticos y si han desarrollado capacidades, herramientas, programas o proyectos para poner en práctica las políticas turísticas.

También, se señala que cada destino debe contar con un Plan de Desarrollo Turístico que incluya un plan operativo en el que se planteen acciones concretas presupuestadas y organizadas para propiciar el desarrollo turístico del destino al corto, mediano y largo plazo. El PENTUR otorga esta responsabilidad a los agentes locales, donde están incluidos los gobiernos locales. Menciona que este Plan de Desarrollo Turístico es un primer paso imprescindible. Así mismo, el PENTUR declara que los destinos deben contar con una imagen-marca que guarde relación con la marca Perú.

En materia de competitividad turística el PENTUR menciona que un ámbito de acción a tomar en cuenta se basa en “Recursos Humanos Capacitados” donde una de las acciones específicas es la implementación de talleres de capacitación para los gobiernos regionales, locales y sociedad civil, lo que permitirá una mejora en la gestión pública del sector.

2.2.2.3. Plan Nacional de Calidad Turística – CALTUR

Dentro de las líneas estratégicas de la política turística en el Perú, resalta la necesidad de mejorar la calidad de los servicios de los prestadores turísticos. En ese sentido resalta la iniciativa promovida por el MINCETUR en cuanto a lo propuesto en el Plan Nacional de Calidad Turística (CALTUR). Para lograr su objetivo de contar con una posición de liderazgo en materia de calidad turística. El CALTUR ha creado una serie de Manuales de Buenas Prácticas enfocados a la mejora de calidad empresarial y ambiental de los actores de la Planta Turística.



El CALTUR hace especial énfasis en contar con recursos humanos competentes, prestadores de servicios que sigan buenas prácticas empresariales con cuidado social y medioambiental, en sitios turísticos sostenibles y competitivos y destinos turísticos seguros y con una gestión óptima. En cuanto al desarrollo de sitios y destinos turísticos sostenibles resulta fundamental el trabajo de los gobiernos locales para gestionar sitios turísticos bajo su administración de manera competitiva así como planificar y promocionar eficientemente su destino turístico, manteniendo una oferta turística segura.

De la misma manera, los gobiernos locales tienen un rol activo en el monitoreo, control y corrección de los prestadores turísticos en el desarrollo de sus prácticas empresariales y sus impactos en el medio ambiente y la sociedad. Por último, la necesidad de contar con recursos humanos competentes incide en la generación de capacidades locales para la gestión turística. Siendo los entes gestores los primeros en contar con los recursos humanos óptimos para planificar y ejecutar estrategias que lleven a la competitividad turística de su localidad.

Por otro lado, el CALTUR propone en su objetivo específico N° 3: lograr que los sitios turísticos se manejen con un criterio de uso público sostenible para constituir servicios turísticos. En este punto los gobiernos locales deben involucrarse en el desarrollo de planes turísticos de los sitios turísticos dentro de su competencia para asegurar un alto nivel de competitividad de los sitios. Ello incide en:

- Realizar y ejecutar documentos de gestión,
- Aplicar estándares de calidad en el uso turístico e interpretación del patrimonio y,
- Ejecutar programas de seguridad, mantenimiento y facilitación para los turistas (CALTUR, 2011).



Finalmente, en su objetivo específico N° 4: Destinos turísticos principales con seguridad para el visitante y se manejan con una óptima gestión, es importante el involucramiento de los gobiernos locales en:

- El desarrollo de proyectos de conservación y puesta en valor del patrimonio,
- La mejora de tratamiento urbano de la ciudad (servicios básicos),
- La promoción de buenas prácticas de gestión en el destino,
- la ejecución de programas de conciencia turística y,
- La ejecución le Red de Protección al Turista (CALTUR, 2011).

2.2.2.4. Plan Estratégico Regional de Turismo Puno – PERTUR 2021

El Plan Estratégico Regional de Turismo – PERTUR PUNO al 2021, se ha formulado bajo los lineamientos del MINCETUR, establecidos en el PENTUR al 2018; Plan de Desarrollo Regional Concertado al 2021 del Gobierno Regional Puno y de acuerdo a los Lineamientos de Política institucional y sectorial del turismo; así como por la necesidad de contar con un documento que sirva de instrumento de planificación y de gestión que oriente el desarrollo sostenible y armónico de la actividad turística regional, con el aprovechamiento racional de los recursos turísticos disponibles.

Para la formulación de PERTUR Puno al 2021, se crea el Ente Gestor de Turismo – Mesa Regional de Turismo, encargado de desarrollar acciones de concertación y coordinación, de carácter interinstitucional conformado por los sectores público y privado vinculados a la actividad turística.

El PERTUR fue creado sobre la base del diagnóstico regional del sector Turismo para plantear las políticas y líneas estratégicas del turismo a nivel regional. Su aplicación está planificada del 2008 al 2021 y se basa en lograr la siguiente visión: "Lago Titicaca maravilla natural del mundo, cuna de las culturas del Altiplano"

Puno: región altiplánica, andina, amazónica, destino turístico competitivo, sostenible, diversificado y seguro; con un patrimonio revalorado, líder en turismo cultural y natural, estratégicamente posicionado y articulado a los mercados nacionales e internacionales, tiene al turismo como uno de los ejes fundamentales del desarrollo regional, con productos turísticos de calidad, actores públicos y privados con capacidad de gestión y valores, que promueven y desarrollan el turismo en forma planificada y concertada, con una población heredera de culturas ancestrales, con conciencia turística y ambiental, y elevada calidad de vida (p.56).

Por su parte se planteó estrategias para lograr el cumplimiento de sus Objetivos Estratégicos, los cuales muestran los siguientes resultados:

Resultados Según Objetivos Estratégicos

Resultado del Objetivo Estratégico 1: Promover la cultura turística y la seguridad para el visitante.

- a) Población con identidad cultural fortalecida con conocimiento de sus recursos, atractivos y productos turísticos.
- b) Sector público, privado y sociedad civil concienciada en cultura turística, ambiental, valores y buenas prácticas de atención al turista.
- c) Ciudades y zonas turísticas seguras.

Resultados del Objetivo Estratégico 2: Desarrollar una oferta turística competitiva, sostenible y diversificada.

- a) Recursos turísticos naturales protegidos y conservados.
- b) Recursos turísticos culturales arqueológicos y coloniales restaurados y puestos en valor.
- c) Productos turísticos diversificados, sostenibles y articulados a circuitos turísticos y corredores macro regionales e internacionales.
- d) Infraestructura turística regional adecuadamente implementada.
- e) Servicios turísticos integrales, innovadores con calidad y servicios básicos acordes a los estándares internacionales.



Resultados del Objetivo Estratégico 3: Promover una demanda sostenida del turismo.

- a) Región Puno, destino turístico a nivel nacional e internacional.
- b) Lago Titicaca primer destino turístico natural y cultural del Perú.
- c) Nichos de mercado turístico identificados (rural-vivencial, místico, religioso, aventura, esotérico, ecológico, etc.).
- d) Sistema de información estadística de la actividad turística implementada.

Resultados del Objetivo Estratégico 4: Fortalecer las capacidades de las instituciones vinculadas con la actividad turística.

- a) Actividad turística priorizada en las políticas de desarrollo regional.
- b) Actores de los sectores públicos y privados articulados y comprometidos con el desarrollo del turismo regional.

Dentro de las propuestas marcadas en el PERTUR para la provincia de Puno, podemos encontrar en el aspecto institucional el siguiente cuadro (p.87).

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	
LIMITACIONES	PROPUESTAS
Débil coordinación interinstitucional entre los sectores público y privado.	Fortalecer la mesa de trabajo de turismo provincial con la presencia del sector público y privado.
Débil organización de los gremios turísticos.	Capacitación y fortalecimiento de los gremios turísticos en temas de liderazgo y asociatividad.
Limitada difusión del Plan de Desarrollo Turístico de la Provincia de Puno.	Difundir y articular el Plan Estratégico de Desarrollo Turístico de la provincia de Puno a los planes de desarrollo regional y local.
Limitada implementación de los planes de desarrollo turísticos y demás planes.	Empoderamiento del Plan de Desarrollo Turístico por parte de todos actores. Sensibilizar a las autoridades para el cumplimiento de los planes. Implementar el desarrollo de los planes a través de la Mesa de Trabajo de Turismo.
Escasa gestión de la municipalidad en actividades turísticas.	Creación de la Gerencia de Turismo y Eventos en la Municipalidad Provincial de Puno
Limitada especialización de profesionales para la formulación de proyectos de desarrollo turístico.	Conformación de un equipo técnico para la formulación de proyectos en materia de turismo. Gestión para la asignación de recursos presupuestarios para la formulación de proyectos de inversión.

Figura 3 Fortalecimiento Institucional del Turismo en el Gobierno Regional

Fuente: Plan Estratégico Regional de Turismo Puno – PERTUR 2021
Elaboración Propia

2.2.2.5. Plan de Desarrollo Concertado Puno 2018 – 2030 y su enfoque al Turismo

La Municipalidad Provincial de Puno es de gran importancia para el desarrollo del turismo regional, debido a que Puno es el principal punto de congestión y arribo de turistas nacionales e internacionales.

El turismo es una de las actividades que se concentra principalmente en la ciudad de Puno, cuyo principal atractivo es el lago Titicaca, la presencia de restos arqueológicos



y manifestaciones culturales propias de la región en un circuito que articula Cusco - La Paz.

La afluencia de turista va incrementándose anualmente de forma inercial frente al creciente interés internacional por el Cusco y al no haberse desarrollado otras alternativas turísticas que formen parte de los paquetes turísticos a lo largo de la Provincia de Puno. Los turistas extranjeros duplican a los turistas nacionales.

Para poder entender los procedimientos e importancia que tiene el turismo en la Provincia de Puno es oportuno realizar un análisis del área de turismo dentro de la estructura organizacional de la Municipalidad Provincial de Puno.

La estructura organizacional de la Municipalidad Provincial de Puno (Anexo N° D organigrama) presenta un criterio funcional que demarca una alta burocracia de sentido vertical y diversas áreas horizontales que precisan de coordinación mutua.

En el caso del Turismo está supeditado a una Subgerencia de Turismo y Comercio Exterior, que está bajo la Gerencia de Turismo y Desarrollo Económico (órgano de línea), que a su vez depende de la Gerencia Municipal, la misma que es supervigilada por la Alcaldía y el Consejo Municipal.

El hecho de estar bajo la Gerencia de Turismo y Desarrollo Económico denota la calidad de actividad económica que se le da al sector turismo; es decir, un énfasis en el turismo como promotor de emprendimientos empresariales que a su vez se entiende como un rédito económico por impuesto para la comuna.

Por otro lado, la subgerencia de turismo y comercio Exterior proclama que su objetivo es promover el desarrollo competitivo de la actividad turística, creación de nuevos circuitos turísticos, enfatiza el fortalecimiento de la identidad y la revaloración de la cultura y promueve el turismo Rural Comunitario.



En el caso puntual de la Subgerencia de Turismo y Comercio Exterior, éste es el órgano responsable del desarrollo de la actividad turística provincial en concordancia con las políticas generales de turismo del gobierno. Asimismo las funciones específicas de la subgerencia de Turismo y Comercio Exterior están orientadas a:

- Dirigir la formulación, ejecución y evaluación de políticas estratégicas y el Plan de Fomento del Turístico Local Sostenible y del Comercio Exterior “POI” con metas concretas en materia de su competencia.
- Planificar el apoyo al desarrollo de las zonas francas o especiales de tratamiento para el comercio exterior y turismo, como un medio para contribuir al crecimiento económico y el desarrollo social de la Provincia de Puno, generando las condiciones más favorables para el desarrollo de la iniciativa privada.
- Conducir la realización de las actividades de promoción y fomento turístico en el ámbito del eje Cuzco-Puno-La Paz Bolivia, en coordinación con las entidades estatales y no gubernamentales.
- Dirigir la elaboración del inventario de zonas turísticas, para el uso racional sostenible y difusión o publicidad del Patrimonio Cultural, Arqueológico, Folklórico y Natural Paisajístico de la Provincia de Puno.
- Promover la participación de grupos folklóricos, musicales, artísticas y la competitividad de los productos turísticos de la ciudad y Provincia de Puno, fomentando el desarrollo de la infraestructura ecológica o centros vacacionales turísticos y la calidad de los servicios para la adecuada satisfacción de los turistas.
- Garantizar la libre iniciativa privada para el desarrollo del comercio exterior y de la infraestructura complementaria, coordinando con las autoridades estatales y del sector privado.



- Fomentar la conciencia turística y el intercambio comercial internacional, en la ciudadanía puneña, mediante programas de difusión y capacitación, a fin de que se resguarde la salud, seguridad y derechos que asisten al turista; así como la simplificación de los procedimientos administrativos relacionados con la actividad turística.
- Dirigir la difusión de la visión y misión de “Puno Destino Turístico” y “Puno Mejor Lugar para Vivir”, a través de los diferentes medios de comunicación social masiva.
- Proponer la declaración de Zonas de Reserva Turística Local o Regional a las Zonas de Desarrollo Turístico Prioritario, en coordinación con los organismos competentes y dentro del ámbito de sus respectivas atribuciones y circunscripciones.
- Programar y ejecutar la difusión de la existencia de riquezas naturales, arqueológicas, paisajísticas o lugares turísticos, principalmente la cultura viva y mítica de la Provincia de Puno o de la región.
- Fomentar la investigación científica y tecnológica, mediante concursos de fomento a la actividad turística y generación de empleo.

Por otro lado dentro del Plan de Desarrollo Concertado dentro de sus lineamientos de Política menciona como prioridad “Mejorar la competitividad económica local: Se distinguen dos ámbitos territoriales altamente diferenciados, como son, el centro urbano de la ciudad de Puno que tiene la economía más diversificada y altamente informal donde prevalece el turismo y, la zona rural dedicada a la actividad pecuaria según pisos ecológicos, desde la ganadería de camélidos sudamericanos en las alturas hasta la acuicultura en el Lago Titicaca, pasando por la ganadería de vacunos y la producción de

lácteos...(p.08)”; donde se menciona como Visión al 2030 en este aspecto como: La población accede a empleo digno y de forma creciente al haber convertido a la Provincia de Puno en el principal destino turístico y potencia pecuaria del sur del Perú (p.13).

También se mencionan una serie de proyectos dentro del Plan de Desarrollo Concertado de Puno que contribuirían al cumplimiento de Objetivos estratégicos de provincia en el aspecto de mejorar la competitividad de la economía local desde el enfoque del turismo.

Objetivo Estratégico	Acciones Estratégicas	Proyectos
Mejorar la competitividad de la economía local	Fortalecer las capacidades productivas de las unidades económicas.	<ul style="list-style-type: none"> • Construcción de la Zona Franca de Tratamiento Especial Comercio, Turismo e Industrial. • Acondicionamiento turístico del Cerrito de Huajsapata. • Acondicionamiento turístico del Centro Histórico ciudad de Puno. - Centro Turístico Panorámica de Manco Cápac y Mama Oclo en la Isla Blanca.
	Intensificar la promoción de los productos económicos de la Provincia	<ul style="list-style-type: none"> • Construcción del museo de sitio Chucuito. • Señalización turística a nivel Provincial de Puno. • Construcción del Malecón eco turístico y recuperación de áreas ribereñas para uso recreativo.
	Mejorar las condiciones de seguridad turística.	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoramiento de los servicios turísticos de Taquile, Amantaní, Capachica y Chucuito.
	Consolidar el dinamismo de los circuitos turísticos	<ul style="list-style-type: none"> • Conservación, restauración y puesta en valor del Centro Arqueológico de Taquile.
	Diversificar la oferta económica y turística	<ul style="list-style-type: none"> • Conservación, restauración y puesta en valor del Centro Ceremonial de Pacha Tata y Pacha Mama en Amantaní. • Fortalecimiento de capacidades para la atención a turistas.

Figura 4 Plan de Desarrollo Concertado 2018 - 2030 Turismo

Fuente: Plan de Desarrollo Concertado de Puno 2018 – 2030 p.151
Elaboración Propia

2.3. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

En este acápite se analizarán leyes y normas relacionadas al turismo en el Perú. Es importante conocer de este marco legal con la finalidad de precisar las funciones,



competencias y políticas a las que se circunscribe La Municipalidad Provincial de Puno en relación al turismo.

2.3.1. Constitución Política del Perú.

El Perú se rige por la Constitución Política de 1993, siendo la norma suprema que define los límites y bases del gobierno, así como la interrelación entre los poderes del Estado, entre los niveles de gobierno y para con los ciudadanos.

Tomando como referencia el Capítulo XIV: De la Descentralización, el artículo 189 indica que el gobierno cuenta con tres niveles: nacional, regional y local a fin de lograr el desarrollo integral del país. En el ámbito regional se tienen las regiones y departamentos, mientras que el local comprende provincias, distritos y centros poblados.

El artículo 191 de la Constitución Política de Perú (1993), especifica lo siguiente: Los gobiernos regionales tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Coordinan con las municipalidades sin interferir sus funciones y atribuciones.

Asimismo, con relación al turismo es relevante la competencia 8 del artículo 195: desarrollar y regular actividades y/o servicios en materia de educación, salud, vivienda, saneamiento, medio ambiente, sustentabilidad de recursos naturales, transporte colectivo, circulación y tránsito, turismo, conservación de monumentos arqueológicos, históricos, cultura, recreación y deporte, conforme a ley (Constitución Política de Perú, 1993).

2.3.2. Ley N° 29408, Ley General de Turismo.

En relación a los gobiernos locales (Municipalidad Provincial de Puno) se debe resaltar el principio de descentralización en el cual se precisa que el desarrollo de la



actividad turística también comprende el involucramiento de las municipalidades con el objetivo de beneficiar a la comunidad local (Ley General del Turismo, 2009)

La Ley también especifica el planeamiento del turismo indicando la permanente actualización de la herramienta de gestión: PENTUR. Asimismo, las zonas de desarrollo turístico prioritario deben formar parte de los planes de ordenamiento territorial local.

En la planificación del turismo, la oferta turística es fundamental, dentro de la cual se tienen los recursos turísticos. Los cuales deben ser reconocidos e incluidos en el Inventario Nacional de Recursos Turísticos porque solo de esta manera será posible priorizar las acciones tanto del sector público como privado en beneficios de la demanda potencial y actual. Si bien la actualización del inventario es competencia del MINCETUR, éste requiere del trabajo coordinado con los gobiernos regionales y locales, pues son ellos los encargados de identificar los recursos existentes en sus respectivos territorios.

La promoción de la inversión en turismo es otro punto que compete a los gobiernos locales, ya que éstos pueden participar de proyectos y también realizarlos teniendo como prioridad los recursos turísticos incluidos en el Inventario Nacional de Recursos Turísticos, además de considerar los criterios de generación de empleo, alivio de la pobreza, descentralización y competitividad de la oferta turística.

En materia de calidad turística, el artículo 38° de la Ley indica que los gobiernos locales deben promover las buenas prácticas, estandarización y normalización de los servicios para lo cual deben considerar el CALTUR.

La Ley también establece que los gobiernos locales deben adoptar acciones para la prevención de la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes, las cuales se indican en el artículo 41° del Reglamento de la Ley General de Turismo la ejecución de campañas



de sensibilización y concienciación de los prestadores de servicios turísticos y de los vinculados al turismo. Así como elaboración y difusión de folletería, paneles y afiches contra la explotación sexual.

2.3.3. Ley N°27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

Esta Ley define con mayor precisión las competencias y funciones de los gobiernos locales, diferenciando de provincial y distrital. Los gobiernos locales son órganos de gobierno promotores de desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad del cumplimiento de sus fines. (Ley Orgánica de Municipalidades, 2003).

Los gobiernos locales según la Ley Orgánica de Municipalidades (2003) tienen como función principal en materia de turismo fomentar el turismo sostenible y regular los servicios destinados a ese fin, en cooperación con entidades competentes.

Tomando en cuenta lo mencionado es competencia de los gobiernos locales fomentar la actividad turística logrando la integración de la comunidad anfitriona coordinando con los actores públicos y privados para la gestión turística de recursos ubicados en su localidad.

Según la Ley Orgánica de Municipalidades (2003) para el desarrollo de sitios y destinos turísticos sostenibles resulta fundamental el trabajo de los gobiernos locales para gestionar sus sitios turísticos de manera competitiva así como planificar y promocionar eficientemente su destino turístico y mantener una oferta turística segura. De la misma manera, los gobiernos locales tienen un rol activo en el monitoreo, control y corrección de los prestadores turísticos, en el desarrollo de sus prácticas empresariales y sus impactos en el medio ambiente y la sociedad. Por último, la necesidad de contar con recursos humanos



competentes incide en la generación de capacidades locales para la gestión turística. Siendo los entes gestores públicos los primeros en contar con los recursos humanos óptimos para planificar y ejecutar estrategias que lleven a la competitividad turística de sus localidades.

2.3.4. Análisis del Plan Operativo Institucional – POI.

El análisis de este Plan Operativo Institucional permite alinear los objetivos de esta investigación con las políticas actuales de turismo y confirmar la necesidad de generar una gestión turística sostenible desde los gobiernos locales.

Resulta oportuno analizar si los responsables de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar las funciones transferidas y estipuladas en el Plan Operativo Institucional, si las capacitaciones tienen un efecto a largo plazo en la estructura gerencial de las municipalidades y si en conjunto estas acciones son garantes de una gestión sostenible desde los gobiernos locales.

Por otro lado, dentro del portal de transparencia de la Municipalidad se obtuvo el Plan Operativo Institucional, donde la Gerencia de Turismo y Desarrollo Económico estipula como actividades operativas a desarrollar durante el año 2019 las siguientes:

- Promover la competitividad del comercio exterior de la provincia de Puno.
- Diversificar las actividades turísticas de la ciudad de Puno.
- Actualizar y elaborar el Plan de Desarrollo Turístico local de la Provincia de Puno.
- Fortalecer la oferta del Turismo Rural Comunitario de la Provincia de Puno.
- Promocionar y Comercializar el Turismo rural comunitario en mercados internacionales.



- Elaborar y Proponer Ordenanzas Municipales para la Normatividad y Legislación Turística de la Provincia de Puno.
- Conformar el Comité de Seguridad Turística de la Provincia de Puno.
- Conformar el Gobierno Organizacional de los Actores del Turismo para la Gestión Turística (Público-Privada) de la Provincia de Puno.
- Elaborar Productos Turísticos Innovadores.
- Mejorar la Calidad y Prestación de Servicios Turísticos de la Provincia de Puno.
- Establecer las Buenas Prácticas Ambientales en la Planta Turística de la Provincia de Puno.
- Promover el Turismo Local Interno.
- Promover el Turismo Juvenil y Escolar los Fines de Semana.
- Promover la Cultura Turística en la Provincia de Puno.
- Promover el Turismo Gastronómico Novo Andino de la Provincia de Puno.

El análisis que se realizara en gran medida estará en aplicar encuestas a los responsables de la sub gerencia y a los gestores del turismo en el aspecto comparativo del cumplimiento de funciones y logro de metas establecidos en su Plan Operativo Institucional.

2.4. MARCO CONCEPTUAL

2.4.1. Desarrollo local

En la actualidad, la sustentabilidad es una de las ideas que ha tenido mayor presencia en buena parte de las formaciones discursivas que marcan los distintos ámbitos de la vida social, cultural, política y económica de nuestro tiempo. La relación entre



turismo y sustentabilidad ofrece un panorama en el que aquél pudiera constituirse en una de las vías más eficaces para lograr detonar procesos de desarrollo (Organización Mundial del Turismo, 2000).

Para Fernández (2008) citado por Casas (2012), desarrollo humano es un proceso conducente al mantenimiento y ampliación de las opciones de las personas en todas las esferas de la vida.

Mientras que el desarrollo local es definido por Bosie (1996) citado por Casas (2012) como “los procesos de cambio socio – económico de tipo estructural, delimitados geográficamente que tienen como finalidad última, el progreso permanente del territorio”.

2.4.2. Desarrollo turístico

El desarrollo turístico puede definirse específicamente como la provisión y el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista, y definido de una manera más general, puede también incluir los efectos asociados, tales como la creación de empleos o la generación de ingresos Pearce (1991).

2.4.3. Gestión Pública del Turismo

Para González & Miralbell (s.f.), afirman que la gestión pública del turismo es sólo la gestión de los servicios y de los organismos públicos encargados de darlos; es decir, nos centramos en los servicios públicos y su gestión. Dentro del ámbito de los servicios públicos relacionados con el turismo, hay tres entornos de actuación que definen la participación de la Administración o, mejor dicho, de las diferentes Administraciones en la planificación, la gestión y la prestación de estos servicios.



2.4.4. Gobiernos Locales

A base de sus características o elementos esenciales podemos definir como: Conjunto de personas, asentadas en un territorio determinado, jurídicamente organizadas para perseguir como fin común: La satisfacción de las necesidades selectivas. (Myluska Zavaleta Barreto – Wilvelder Zavaleta Carruitero - 2008) citado por (Montesinos B. , 2013).

2.4.5. Perfil Profesional

El capital humano turístico lo podemos definir como la cantidad de conocimientos técnicos y cualificaciones que poseen los trabajadores del sector, procedente de las inversiones en educación formal y en formación en el trabajo. Esta formación en el trabajo la adquiere el individuo, bien a través del aprendizaje derivado de la experiencia en el desempeño de su puesto, bien de la formación específica recibida (Lillo, 2009).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. METODOLOGÍA

Se ha utilizado la metodología de investigación científica con *ENFOQUE CUANTITATIVO*; porque emplea la recolección de datos, para contestar las preguntas de investigación y probar hipótesis, confía en la medición numérica, el conteo y usualmente en la utilización de elementos estadísticos para poder establecer patrones de comportamiento de una población estudiada.

3.2. TIPO DE ESTUDIO

El tipo de Estudio para la presente investigación es **NO EXPERIMENTAL**; porque: En la investigación no experimental los cambios en la variable independiente ya ocurrieron y el investigador tiene que limitarse a la observación de situaciones ya existentes dada la incapacidad de influir sobre las variables y sus efectos; Hernández, Fernández, & Baptista (2010).

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación cuantitativa comprendió la evaluación de la Municipalidad Provincial de Puno a través de los Responsables de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior y, también se realizó una encuesta a los Gestores de Turismo Local; para la realización de las encuestas, se obtuvo una base de datos de las oficinas de turismo y Manual de Organizaciones y Funciones de la Municipalidad.



3.3.1. Técnica de recolección de datos.

Teniendo en cuenta que el universo es de 04 responsables de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior y, 16 instituciones involucradas al desarrollo del turismo local la técnica estadística elegida para obtener resultados representativos fue el censo, puesto que este método busca obtener la información de todos los individuos de una población finita. Esta técnica es oportuna ya que se conocen todos los elementos del universo. Según Malhorta et al (2008) y citada por (Bustinza & Melénez, 2012), cuando el tamaño de la población es pequeño, es factible y deseable realizar un censo; asimismo, cuando la variación de las características a ser investigadas es grande favorece la aplicación de un censo.

Por otro lado, el censo es útil pues lo que se requiere es información que esté en función de las necesidades de planificación y ejecución de políticas y programas de desarrollo a nivel nacional, regional, provincial y distrital (INEI, 2007).

3.4. POBLACIÓN MUESTRAS

3.4.1. Población

Para efectos de la demostración de las hipótesis planteadas y los indicadores estadísticos del estudio, la población del presente trabajo de investigación está integrada por la totalidad de los Gestores del Turismo en la Provincia de Puno y responsables de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2010).



3.4.2. Muestra

Atendiendo el tamaño de la población de Gestores del turismo, para la investigación se asume estudiarla en su totalidad, asegurando así su receptividad y su validez externa. AL respecto afirma (Mc Guian, 1996) “si una población es pequeña, tal vez sea posible observar a todos los individuos además de estudiar adecuadamente la población es preferible a estudiar solo a una muestra de ella”. (Tamayo, 2011) Sugiere llamarla muestra censal, pues recoge un censo en la totalidad del personal adscrito al estudio.

Responsables de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior

- Sub Gerente de Turismo y Comercio Exterior
- Especialista en Turismo y Comercio Exterior
- Promotor en Turismo
- Promotor en Comercio Exterior

Gestores del Turismo en la Provincia de Puno

- Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – DIRCETUR (Director).
- Colegio de Licenciados en Turismo – COLITUR (Decano).
- iPerú Puno (Jefe Encargado).
- Turismo Rural Comunitario – MINCETUR (Promotor).
- Dirección Desconcentrada de Cultura de Puno (Director).
- Reserva Nacional del Titicaca (Especialista en Turismo).
- Federación Regional de Folklore y Cultura (Presidente).
- Asociación Regional de Agencias de Viaje y Turismo – APAVIT (Presidente).
- Asociación de Restaurantes y Afines – ARTYSA (Presidente).



- Asociación de Guías Oficiales en Turismo – AGOTUR (Presidente).
- Cámara Regional de Transporte Turístico – CAMTTUR (Presidente).
- Red de Turismo Rural Comunitario – REDTURC (Presidente).
- Cámara Hotelera (Presidente).
- Profesionales Guías de Aventura en Turismo – PROGATUR (Presidente).
- Grupo de Operadores de Turismo de Aventura de Puno – GOTAP (Presidente).
- Asociación de Lancheros Puerto Muelle Puno – AEUTTAL (Presidente).

3.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis de la información, hicimos uso de la estadística descriptiva, por tanto los datos recopilados fueron tabulados y presentados en cuadros estadísticos, descritos y analizados cada uno de ellos para una mejor comprensión.

Método de correlación de Pearson: Es una medida de relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas. A diferencia de la covarianza, la correlación de Pearson es independiente de la escala de medida de las variables.

Este índice que se utilizó para medir el grado de relación de dos variables porque ambas son cuantitativas.

Estadística descriptiva: Se utilizó este método estadístico que describe y analiza la población, para luego describir las características más relevantes.

Tablas de Frecuencia: Este método se utilizó para el análisis de datos obtenidos mediante las encuestas.

Gráficos: Para su mayor comprensión cada cuadro se elaboró un gráfico en el cual se observe los porcentajes a cada interrogante.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El diagnóstico de la situación actual de la Subgerencia de Turismo y Comercio Exterior de la Municipalidad Provincial de Puno se realizó a través del análisis del cuestionario realizado con los responsables de la Sub Gerencia de Turismo; Subgerente, Especialista y Promotores. Por otra parte, se aplicó un cuestionario a los Gestores del Turismo Local para que Evalúen el desempeño laboral de los responsables de la Sub Gerencia de turismo de acuerdo a su perspectiva. En los siguientes párrafos se presentan los resultados obtenidos.

4.1. PREPARACIÓN ACADÉMICA

En la encuesta se realizaron diversas preguntas a los 04 responsables de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior de la Municipalidad Provincial de Puno; en donde se obtuvieron los siguientes resultados:

Cuadro N° 1 Nivel de instrucción académica alcanzado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Superior Técnico	1	25,0	25,0
Superior Universitario – Bachiller	1	25,0	50,0
Superior Universitario – Licenciado	2	50,0	100,0
Total	4	100,0	

Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia



Según el cuadro n° 1, el máximo grado alcanzado por los responsables de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior es de licenciado con un 50 %, seguido por el grado académico de bachiller y técnico, ambos con 25%. Según (Porter, 1998) la competitividad y grado académico alcanzado significa contar con la capacidad para generar y mantener rentabilidad por encima del sector de referencia, incluso en circunstancias cambiantes. A ello la OMT (1997) adhiere que alcanzar un alto nivel de competitividad es la única manera de garantizar que los agentes del turismo, el empleo turístico y los recursos turísticos sean preservados.

Cuadro N° 2 Carrera de pre grado estudiada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Turismo	2	50,0	50,0
Otra Carrera	1	25,0	75,0
No Sabe / No Responde	1	25,0	100,0
Total	4	100,0	

Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia

Según el cuadro n° 2, el 50% de los responsables de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior siguió la carrera de turismo en pre grado, el 25% estudio otra carrera y el otro 25% no marco respuesta. Para la OMT (1997) identifiqué que las expectativas de los empleadores en turismo debían ser asumidas por los educadores en turismo a través del desempeño laboral de los educandos.



Cuadro N° 3 Nivel adquirido en conocimientos de negocios turísticos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Mala	1	25,0	25,0
Mala	1	25,0	50,0
Buena	1	25,0	75,0
Muy Buena	1	25,0	100,0
Total	4	100,0	

Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia

Según el cuadro n° 3, el conocimiento alcanzado en pre grado en el rubro negocios turísticos según los responsables de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior fueron muy malos según 25%, malos en un 25%, buenos en un 25% y muy buenos en otro 25%.

Cuadro N° 4 Nivel adquirido en conocimientos de gestión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	2	50,0	50,0
Buena	2	50,0	100,0
Total	4	100,0	

Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia



Según el cuadro n° 4, el conocimiento alcanzado en pre grado en el rubro gestión según los responsables de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior fueron malos según el 50% y buenos según otro 50%.

Cuadro N° 5 Nivel adquirido en conocimientos en investigación de mercados turísticos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Mala	1	25,0	25,0
Regular	1	25,0	50,0
Buena	2	50,0	100,0
Total	4	100,0	

Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia

Según el cuadro n° 5, el conocimiento alcanzado en pre grado en el rubro investigación de mercados turísticos según los responsables de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior fueron buenos según el 50%, regular según un 25% y muy malos según otro 25%.

Cuadro N° 6 Nivel adquirido en conocimientos en marketing turístico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Mala	1	25,0	25,0
Mala	1	25,0	50,0
Buena	2	50,0	100,0
Total	4	100,0	

Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia



Según el cuadro n° 6, el conocimiento alcanzado en pre grado en el rubro marketing turísticos según los responsables de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior fueron buenos según el 50%, malos según un 25% y muy malos según otro 25%.

Cuadro N° 7 Nivel adquirido en conocimientos en planificación estratégica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	1	25,0	25,0
Regular	1	25,0	50,0
Buena	2	50,0	100,0
Total	4	100,0	

Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia

Según el cuadro n° 7, el conocimiento alcanzado en pre grado en el rubro planificación estratégica según los responsables de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior fueron buenos según el 50%, regulares según un 25% y malos según otro 25%.

Cuadro N° 8 Nivel adquirido en conocimientos en organización de eventos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	1	25,0	25,0
Buena	1	25,0	50,0
Muy Buena	2	50,0	100,0
Total	4	100,0	

Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia



Según el cuadro n° 8, el conocimiento alcanzado en pre grado en el rubro organización de eventos según los responsables de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior fueron muy buenos según el 50%, buenos según un 25% y regulares según otro 25%.

Cuadro N° 9 Nivel adquirido en conocimientos en procedimientos administrativos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	1	25,0	25,0
Buena	3	75,0	100,0
Total	4	100,0	

Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia

Según el cuadro n° 9, el conocimiento alcanzado en pre grado en el rubro procedimientos administrativos según los responsables de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior fueron buenos según el 75% y regulares según un 25%.

Cuadro N° 10 Nivel adquirido en conocimientos en sostenibilidad turística

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Mala	1	25,0	25,0
Regular	1	25,0	50,0
Buena	2	50,0	100,0
Total	4	100,0	

Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia

Según el cuadro n° 10, el conocimiento alcanzado en pre grado en el rubro sostenibilidad turística según los responsables de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior fueron buenos según el 50%, regulares según el 25% y muy malos según el otro 25%.

Cuadro N° 11 Nivel adquirido en conocimientos en gestión de recursos turísticos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Mala	1	25,0	25,0
Regular	1	25,0	50,0
Buena	2	50,0	100,0
Total	4	100,0	

Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia

Según el cuadro n° 11, el conocimiento alcanzado en pre grado en el rubro gestión de recursos turísticos por los responsables de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior fueron buenos según el 50%, regulares según el 25% y muy malos según el otro 25%.

Cuadro N° 12 Nivel adquirido en conocimientos en computación e informática

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Buena	3	75,0	75,0
Muy Buena	1	25,0	100,0
Total	4	100,0	

Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia



Según el cuadro n° 12, el conocimiento alcanzado en pre grado en el rubro computación e informática por los responsables de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior fueron buenos según el 75% y muy buenos según el otro 25%.

Cuadro N° 13 Nivel adquirido en conocimientos en idiomas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Mala	2	50,0	50,0
Regular	1	25,0	75,0
Muy Buena	1	25,0	100,0
Total	4	100,0	

Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia

Según el cuadro n° 13, el conocimiento alcanzado en pre grado en el rubro idiomas por los responsables de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior fueron muy malos según el 50%, regulares según el 25% y muy buenos según el otro 25%.

Para las tablas den N° 3 al N° 13 en base al conocimiento adquirido; de acuerdo a las competencias transversales y específicas identificadas por ANECA (2004), es importante una formación especializada en turismo para el cumplimiento de las labores de planificación y gestión pública. Si bien esta área, tiene base en las ciencias empresariales y políticas, es el conocimiento especializado de la dimensión del turismo, de los agentes involucrados en el sistema turístico, de la capacidad de medir y analizar impactos y entendimiento de los destinos turísticos como un espacio para el ocio; los que



permitirán una gestión pública óptima del turismo. Según lo encontrado en función al conocimiento de los responsables del área de turismo se puede mencionar que solo un 50% tiene conocimientos regulares a buenos en materia de turismo.

Cuadro N° 14 Nivel adquirido en la competencia en trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	1	25,0	25,0
Regular	2	50,0	75,0
Buena	1	25,0	100,0
Total	4	100,0	

Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia

Según el cuadro n° 14, el nivel de competencias alcanzado en pre grado en el rubro trabajo en equipo por los responsables de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior fue regular según el 50%, malo según el 25% y bueno según el otro 25%.

Cuadro N° 15 Nivel adquirido en la competencia en liderazgo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	2	50,0	50,0
Buena	2	50,0	100,0
Total	4	100,0	

Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia



Según el cuadro n° 15, el nivel de competencias alcanzado en pre grado en el rubro liderazgo por los responsables de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior fue regular según el 50% y bueno en 50% restante.

En relación a la Tabla N° 14 Y Tabla N° 15 las competencias adquiridas. Se refiere a habilidades profesionales útiles para el desempeño laboral, las mismas que pueden ser aprendidas empíricamente a través de la experiencia en el campo, aunque existe teoría formal que las define. Como lo define ANECA (2004), se refieren al saber hacer, es decir, un conjunto de pasos, reglas, y acciones orientadas a obtener un resultado. Ejemplos de competencias son: manejo de equipos, liderazgo y manejo de entornos multiculturales.

4.2. EXPERIENCIA LABORAL

Cuadro N° 16 Experiencia laboral de los responsables de la sub gerencia

	Respuestas	Porcentaje de casos
Eventos	4	100,0%
Hotelería	1	25,0%
Servicio de Alimentos y Bebidas	1	25,0%
Agencia de Viajes	3	75,0%
Guiado Turístico	3	75,0%
Otras Municipalidades	3	75,0%
Otros Ministerios	1	25,0%
ONG´S	1	25,0%
Total	17	425,0%

Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia

Según el cuadro n° 16, se puede indicar que en los responsables del área de turismo tienen experiencia en eventos con un 100%; seguido de agencia de viajes, guiado turístico y haber laborado en otras municipalidades con un 75% y; con un porcentaje menor en experiencia de un 25% en los rubros hotelería, servicios de alimentos y bebidas, otros ministerios y ONG's.

Al respecto Medina (2016) menciona que debe de haber un filtro en la selección de personal que debe cubrir los puestos directivos y equipo técnico de forma eficiente y evaluar capacidades en base a resultados.

Cuadro N° 17 Tamaño de equipos liderados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De 4 a 6 personas	2	50,0	50,0
De 7 a 9 personas	1	25,0	75,0
Más de 10 personas	1	25,0	100,0
Total	4	100,0	

Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia

Según el cuadro n° 17, en este resultado podemos apreciar que solo un 25% maneja un grupo mayor a 10 personas, lo que demuestra la poca experiencia en manejo de grupos de trabajo.

Cuadro N° 18 Coordinación con los gestores del turismo local

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Mala	1	25,0	25,0
Mala	3	75,0	100,0
Total	4	100,0	

Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia

En el cuadro N° 18 se coloca la apreciación de los responsables de la sub gerencia de turismo y comercio exterior en relación al trabajo en coordinación con los gestores del turismo local, mostrando que es mal la coordinación de los mismo con un 75% y muy mala con un 25%.

Por su parte en el PENTUR se menciona como punto importante para desarrollo turístico local la articulación y el trabajo coordinado entre la empresa privada y los sectores del turismo local; de acuerdo a esta premisa si no existe este trabajo o esta coordinación el desarrollo de la actividad turística en la provincia de Puno avanzara de forma lenta a comparación de otras regiones.

Cuadro N° 19 Retos relevantes en la gestión 2019 por parte de los responsables del área de turismo

	Respuestas N°	Porcentaje de casos
Inventario y conservación de recursos turísticos	2	50,0%
Trabajo con la población en temas de cultura turística	4	100,0%
Ejecución de documentos técnicos (Plan de Marketing, Plan de Desarrollo Turístico)	3	75,0%
Respaldo político municipal para actividades del área de turismo	1	25,0%
Comunicación con el sector privado para fomentar la actividad turística	3	75,0%
Conocimiento de las leyes y políticas turísticas nacionales	2	50,0%
Desarrollo de políticas municipales en turismo	2	50,0%
Organización de eventos	3	75,0%

Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia



En el cuadro N° 19 se aprecia los retos impuestos para el periodo 2019 por parte de los responsables de la sub gerencia de turismo y comercio exterior, teniendo los siguientes resultados según su relevancia; trabajo con la población en temas de cultura turística con un 100%; Ejecución de documentos técnicos (Plan de Marketing, Plan de Desarrollo Turístico), Comunicación con el sector privado para fomentar la actividad turística y Organización de eventos con un 75% cada uno; Inventario y conservación de recursos turísticos, Conocimiento de las leyes y políticas turísticas nacionales y Desarrollo de políticas municipales en turismo los tres con un 50% y; finalmente Respaldo político municipal para actividades del área de turismo con un 25%.

Cuadro N° 20 Nivel de motivación de los responsables del área de turismo con su trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Motivado	2	50,0	50,0
Indiferente	2	50,0	100,0
Total	4	100,0	

Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia

Según el cuadro n° 20, muestra que un 50% de los responsables de la sub gerencia de turismo y comercio exterior se siente motivado al trabajo que desarrolla dentro del área, mientras que el otro 50% se muestra indiferente. Es importante mencionar que el 50% de los responsables del área de turismo son egresados de la carrera de turismo y el otro 50% son de otras carreras.



Cuadro N° 21 Consideración de remuneración mensual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bien Remunerado	2	50,0	50,0
Ni Bien, Ni Mal Remunerado	2	50,0	100,0
Total	4	100,0	

Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia

En el cuadro N° 21 se puede apreciar que los responsables de la sub gerencia de turismo y comercio exterior consideran que el sueldo que reciben está bien remunerado, mientras que el otro 50% considera que no está ni bien, ni mal remunerado.

También se puede mencionar que uno de los responsables menciona que no es el sueldo más alto que recibió.

Cuadro N° 22 Desarrollo de funciones según el manual de organizaciones y funciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Implementado	2	50,0	50,0
En Planificación	2	50,0	100,0
Total	4	100,0	

Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia

Según el cuadro n° 22, respecto al cumplimiento de funciones establecidas por el manual de organizaciones y funciones de la municipalidad, los responsables de la sub gerencia de turismo y comercio exterior consideran que se están implementando en un 50%, mientras que el otro 50% considera que se está planificando.



El Manual de Organizaciones y Funciones de la Municipalidad Provincial de Puno es el principal instrumento de gestión enfocado al cumplimiento de funciones de los responsables de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio exterior, y se debe priorizar esas funciones en bien del desarrollo de la actividad turística en Puno.

Cuadro N° 23 Desarrollo de funciones según el plan operativo institucional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Aplicado	1	25,0	25,0
Implementado	2	50,0	75,0
En Trámite	1	25,0	100,0
Total	4	100,0	

Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia

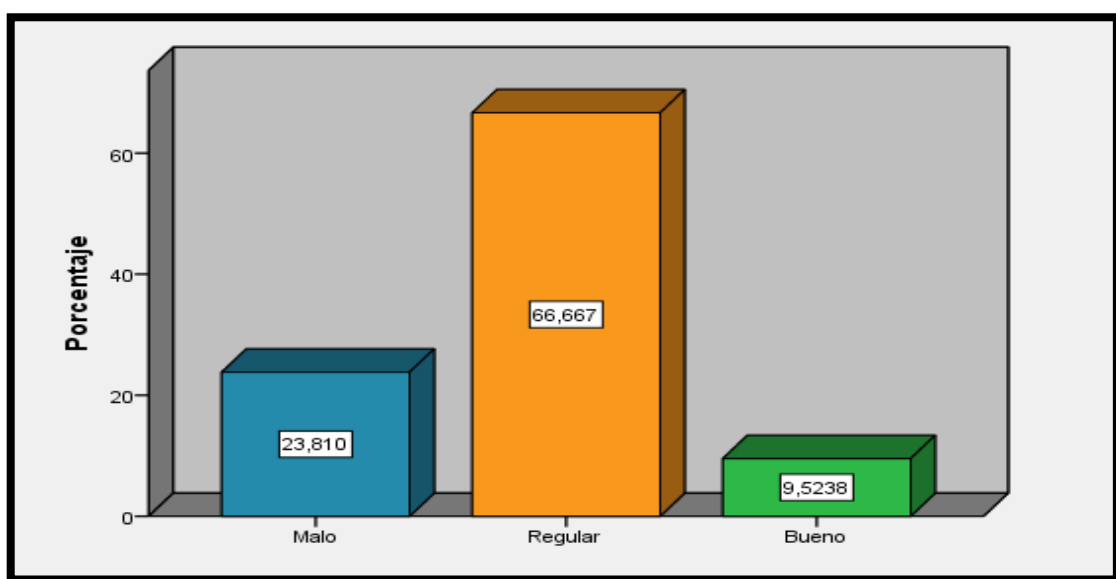
En el cuadro N° 23 se puede apreciar que dentro de las funciones establecidas en el plan operativo institucional, un 50% se ha implementado, un 25% se está aplicando y el otro 25 % está en trámite.

Respecto a lo establecido dentro del Plan Operativo Institucional, se puede observar que a comparación de lo establecido en el MOF, estas actividades priorizadas para el periodo 2019 si fueron abordadas en su mayoría por los responsables del área de turismo.

4.3. GESTORES DEL TURISMO LOCAL

En la encuesta aplicada fue direccionada a la calificación que los gestores del turismo local brindan a la función que cumplen los responsables de la sub gerencia de turismo y comercio exterior, logrando los siguientes resultados:

Gráfico N° 1 Valor otorgado al desempeño en la implementación de un plan de desarrollo turístico local



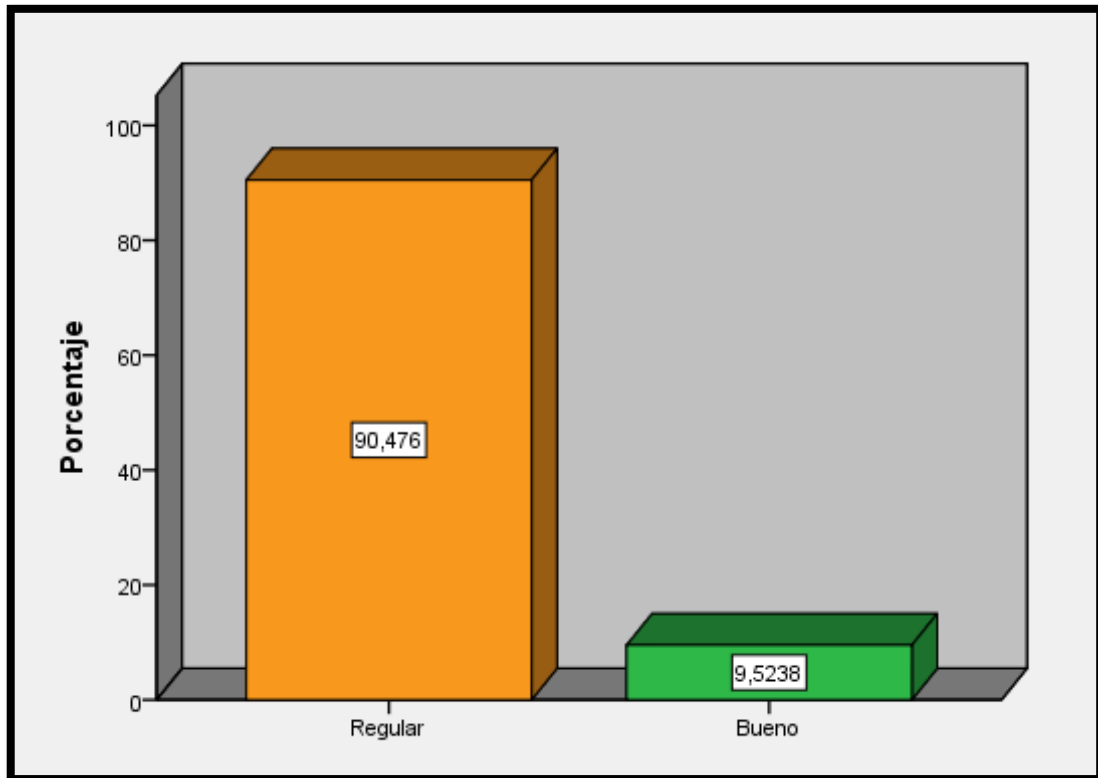
Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia

En el gráfico n° 1 se puede apreciar que dentro de la calificación de los gestores del turismo local hacía la sub gerencia de turismo y comercio exterior en el cumplimiento de funciones concerniente a la implementación de un plan de desarrollo turístico local un 66.66% considera como regular, mientras que un 23.81% lo considera malo y solo un 9.52% lo considera bueno.

Desde el punto de enfoque nacional el MINCETUR se enfoca en el crecimiento socioeconómico de los espacios turísticos del Perú y, por su parte dentro de la Región

realizó un Plan Estratégico Regional de Turismo Puno – PERTUR, enmarcado netamente en el desarrollo regional y el turismo.

Gráfico N° 2 Valor otorgado al desempeño en la oferta del turismo rural comunitario



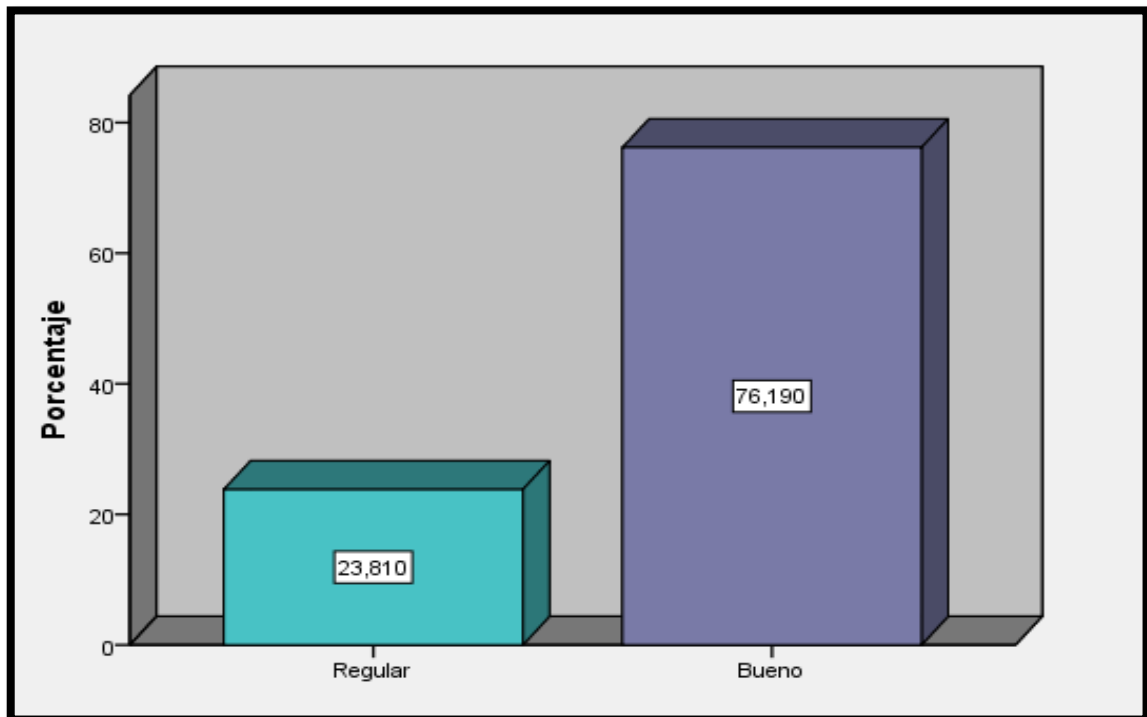
Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia

En el gráfico n° 2 se puede apreciar que dentro de la calificación de los gestores del turismo local hacía la sub gerencia de turismo y comercio exterior en el cumplimiento de funciones concerniente a la oferta del turismo rural comunitario un 90.48% lo considera como regular y solo un 9.52% lo considera bueno.

Dentro del Plan Operativo Institucional de la Municipalidad Provincial de Puno se establece como actividad a desarrollar en el periodo 2019 el Fortalecimiento del

Turismo Rural Comunitario de la Provincia de Puno, por su parte los gestores del turismo evidencian que no se está trabajando a la medida que se desea.

Gráfico N° 3 Valor otorgado al desempeño en la Elaboración de ordenanzas municipales



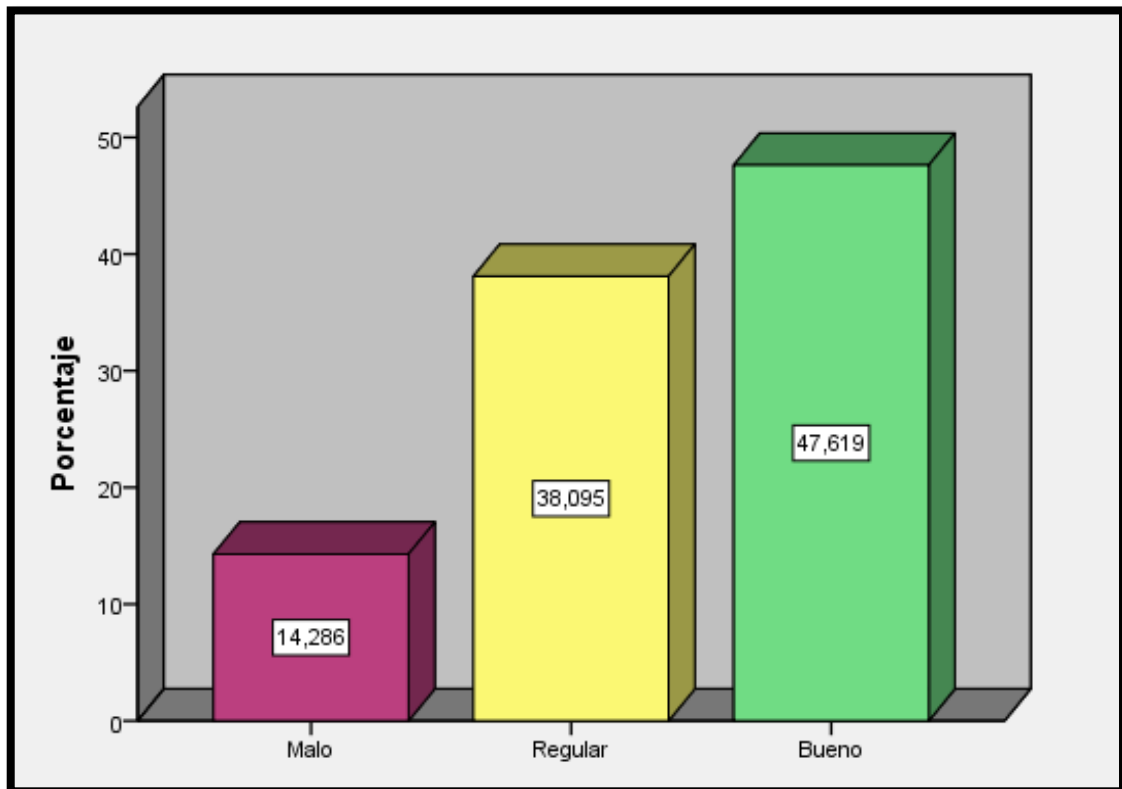
Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia

En el gráfico n° 3 se puede apreciar que dentro de la calificación de los gestores del turismo local hacía la sub gerencia de turismo y comercio exterior en el cumplimiento de funciones concerniente a la elaboración de ordenanzas municipales un 76.19% lo califica como bueno y un 23.81% lo califica como regular.

Dentro del Plan Operativo Institucional de la Municipalidad Provincial de Puno se establece como actividad a desarrollar en el periodo 2019, Elaborar y Proponer Ordenanzas Municipales para la Normatividad y Legislación Turística de la Provincia de

Puno, por su parte los gestores del turismo evidencian que si se está trabajando a la aplicación de ordenanzas municipales.

Gráfico N° 4 Valor otorgado al desempeño en su participación en el comité de seguridad turística

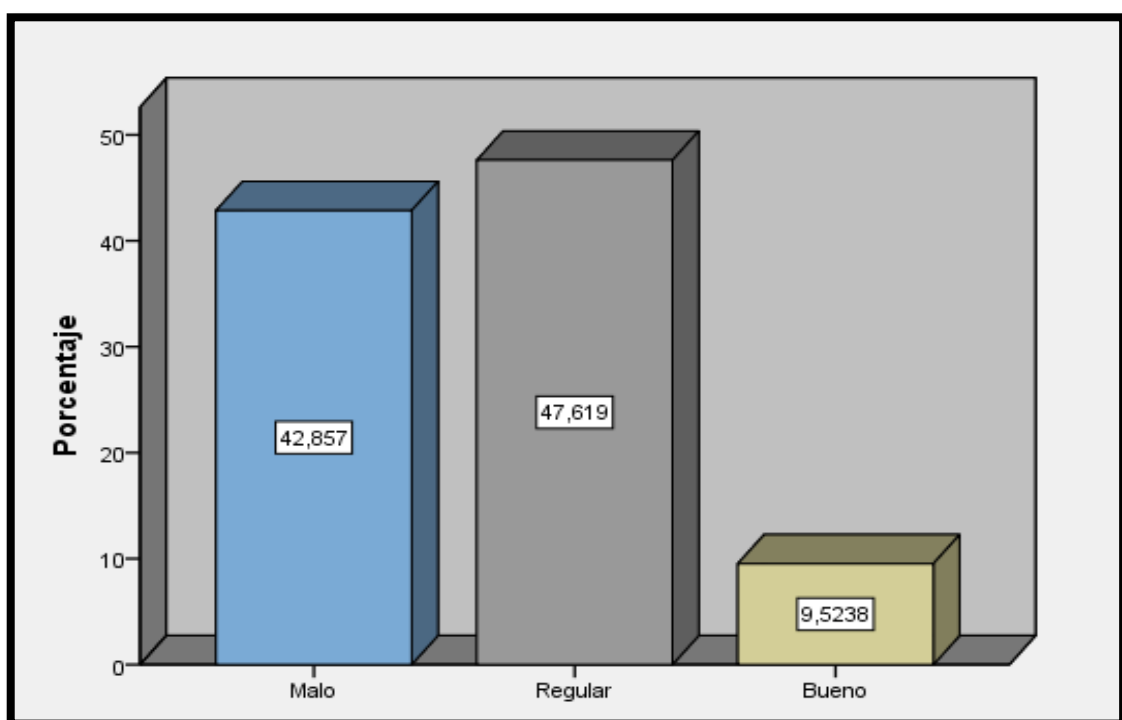


Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia

En el gráfico n° 4 se puede apreciar que dentro de la calificación de los gestores del turismo local hacía la sub gerencia de turismo y comercio exterior en el cumplimiento de funciones concerniente a su participación en el comité de seguridad turística un 47.62% lo califica como bueno, un 28.10% lo califica como regular y un 14.29% lo califica como malo.

Dentro del Plan Operativo Institucional de la Municipalidad Provincial de Puno se establece como actividad a desarrollar en el periodo 2019, Conformar el Comité de Seguridad Turística de la Provincia de Puno, por su parte los gestores del turismo evidencian que si se está trabajando en la conformación de comités de seguridad turística.

Gráfico N° 5 Valor otorgado al desempeño en la elaboración de productos turísticos innovadores

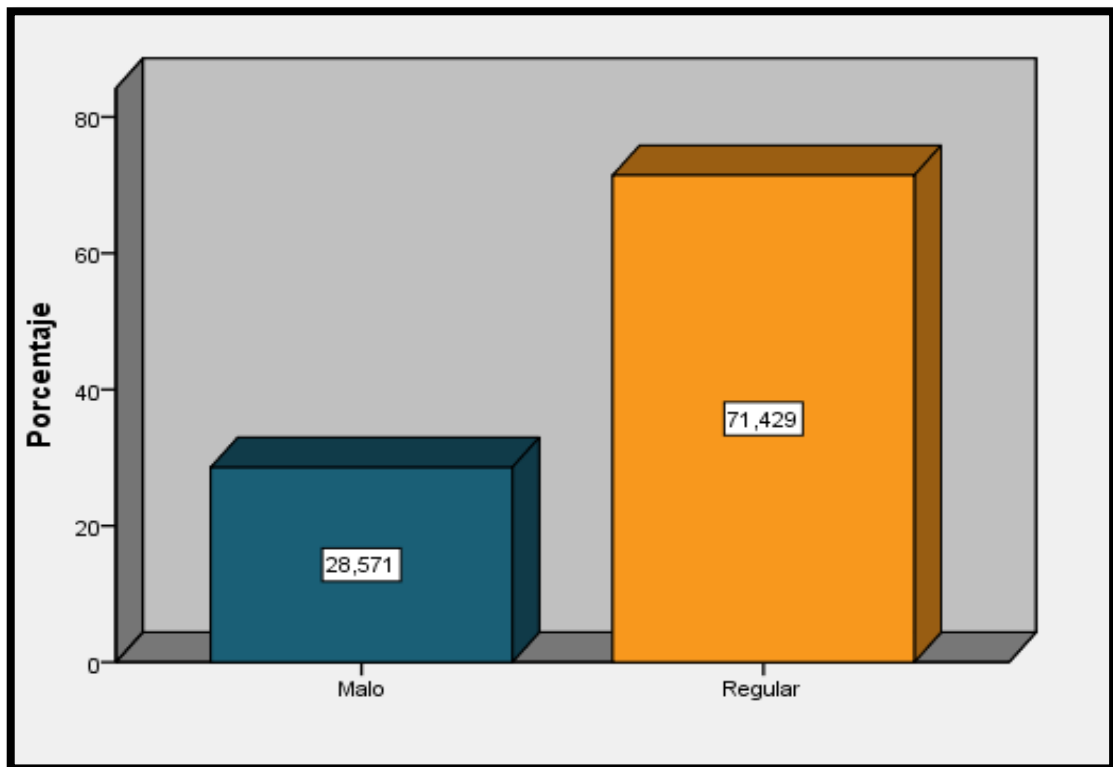


Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia

En el gráfico n° 5 se puede apreciar que dentro de la calificación de los gestores del turismo local hacía la sub gerencia de turismo y comercio exterior en el cumplimiento de funciones concerniente a la elaboración de productos turísticos innovadores un 47.62% lo califica como regular, un 42.86% lo califica como malo y un 9.52% lo califica como malo.

Dentro del Plan Operativo Institucional de la Municipalidad Provincial de Puno se establece como actividad a desarrollar en el periodo 2019, Elaborar Productos Turísticos Innovadores, por su parte los gestores del turismo evidencian que no se está trabajando en la elaboración de Productos turísticos innovadores.

Gráfico N° 6 Valor otorgado al desempeño en la elaboración de planes de buenas prácticas turísticas

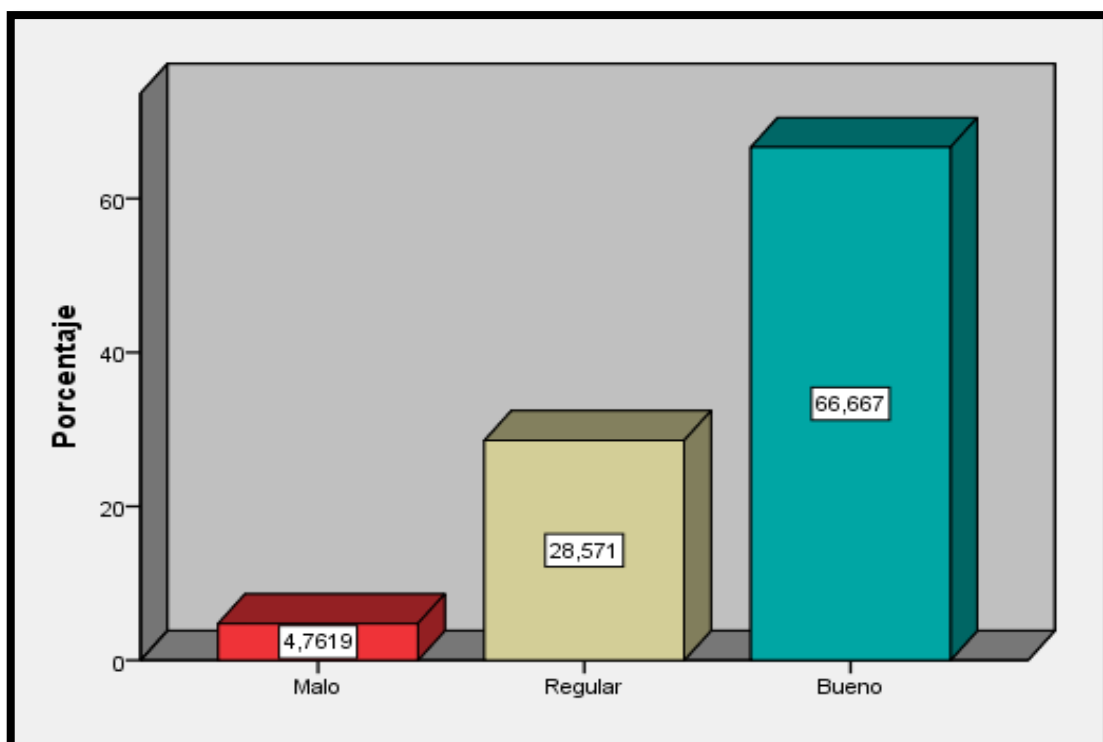


Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia

En el gráfico n° 6 se puede apreciar que dentro de la calificación de los gestores del turismo local hacía la sub gerencia de turismo y comercio exterior en el cumplimiento de funciones concerniente a la elaboración de planes de buenas prácticas turísticas un 71.43% lo califica como regular y un 28.57% lo califica como malo.

Dentro del Plan Operativo Institucional de la Municipalidad Provincial de Puno se establece como actividad a desarrollar en el periodo 2019, Establecer las Buenas Prácticas Ambientales en la Planta Turística de la Provincia de Puno, por su parte los gestores del turismo evidencian que se está elaborando los planes de forma regular.

Gráfico N° 7 Valor otorgado al desempeño en promover el turismo local interno

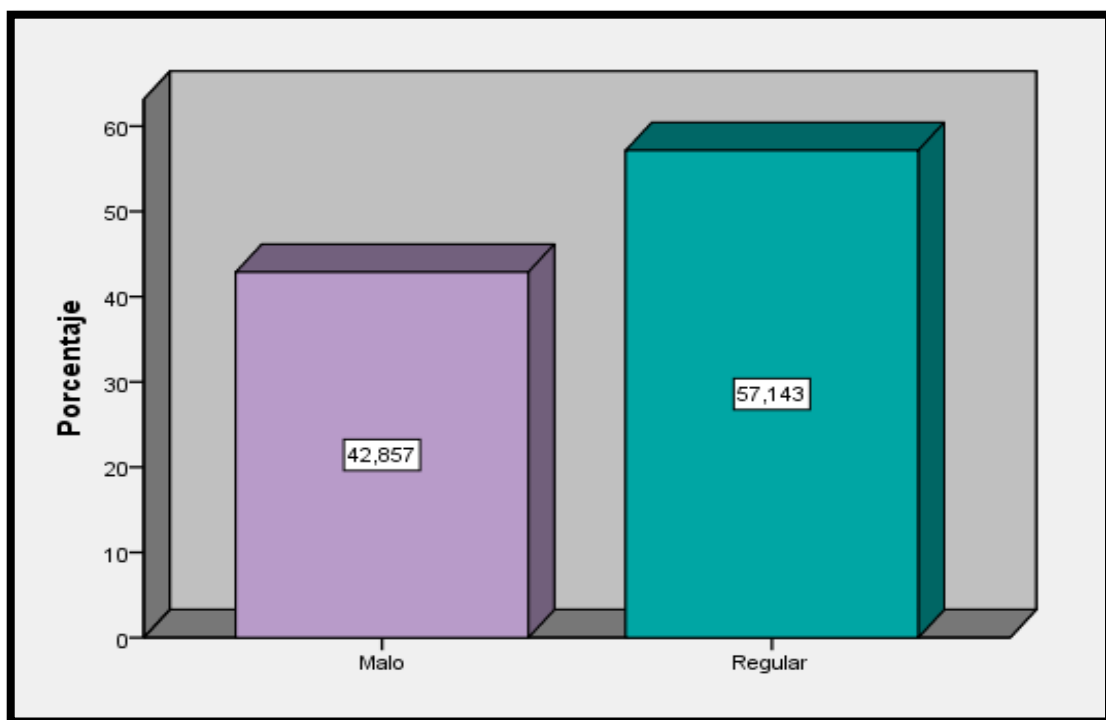


Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia

En el gráfico n° 7 se puede apreciar que dentro de la calificación de los gestores del turismo local hacía la sub gerencia de turismo y comercio exterior en el cumplimiento de funciones concerniente al desempeño en promover un turismo local interno un 66.67% lo califica como bueno, un 28.57 como regular y un 4.76% lo califica como malo.

Dentro del Plan Operativo Institucional de la Municipalidad Provincial de Puno se establece como actividad a desarrollar en el periodo 2019, Promover el Turismo Local Interno, por su parte los gestores del turismo evidencian que si se está promoviendo el turismo local interno en la ciudad de Puno.

Gráfico N° 8 Valor otorgado al desempeño en promoción y fomento del turismo en el ámbito del eje Cusco - Puno - La Paz

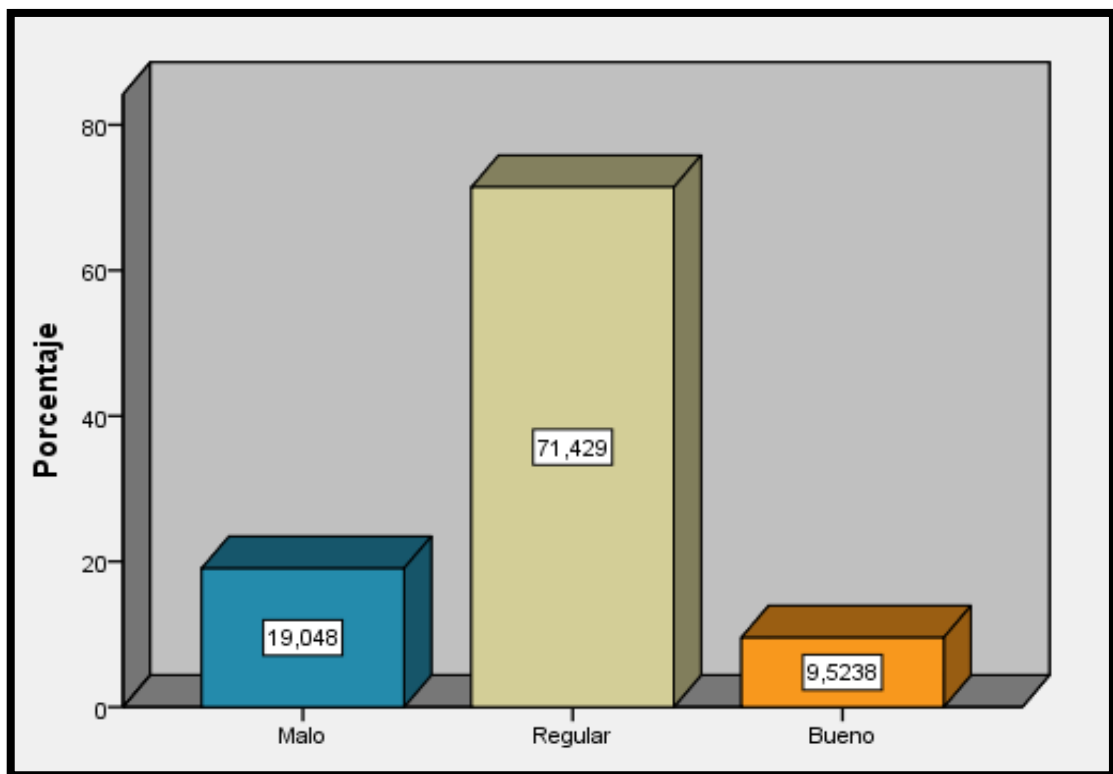


Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia

En el gráfico n° 8 se puede apreciar que dentro de la calificación de los gestores del turismo local hacía la sub gerencia de turismo y comercio exterior en el cumplimiento de funciones concerniente al desempeño en promocionar y fomentar el turismo en el ámbito del eje Cusco – Puno – La Paz un 57.14% lo califica como regular y un 42.86% lo califica como malo.

Dentro de las funciones específicas establecidas en el manual de organizaciones y funciones del área de turismo menciona; conducir la realización de las actividades de promoción y fomento turístico en el ámbito del eje Cuzco-Puno-La Paz Bolivia, en coordinación con las entidades estatales y no gubernamentales; por su parte los gestores del turismo consideran que este desempeño es regular a malo, al no evidenciar actividades.

Gráfico N° 9 Valor otorgado al desempeño en la elaboración y actualización del inventario de zonas turísticas



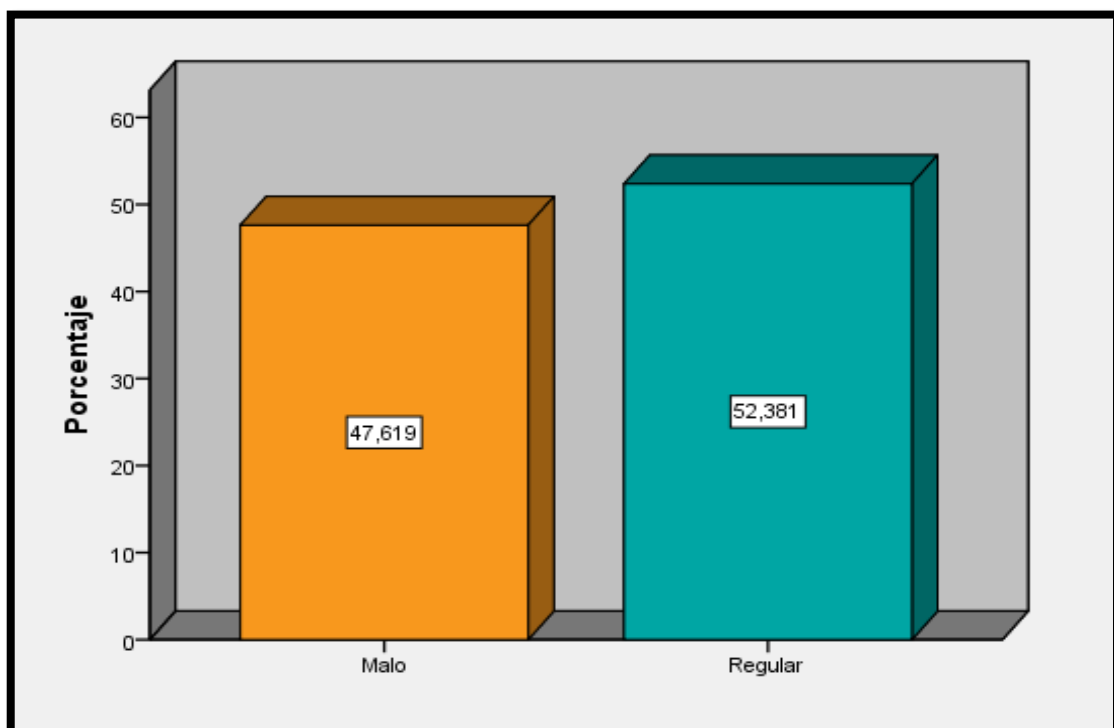
Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia

En el gráfico n° 9 se puede apreciar que dentro de la calificación de los gestores del turismo local hacía la sub gerencia de turismo y comercio exterior en el cumplimiento de funciones concerniente al desempeño en la elaboración y actualización del inventario

de zonas turísticas un 71.43% lo califica como regular, un 19.05 como malo y solo un 9.52% lo califica como bueno.

Dentro de las funciones específicas establecidas en el manual de organizaciones y funciones del área de turismo menciona; dirigir la elaboración del inventario de zonas turísticas, para el uso racional sostenible y difusión o publicidad del Patrimonio Cultural, Arqueológico, Folklórico y Natural Paisajístico de la Provincia de Puno; por su parte los gestores del turismo consideran que este desempeño es regular, al no evidenciar actualizaciones constantes.

Gráfico N° 10 Valor otorgado al desempeño en la elaboración de proyectos de inversión pública en turismo



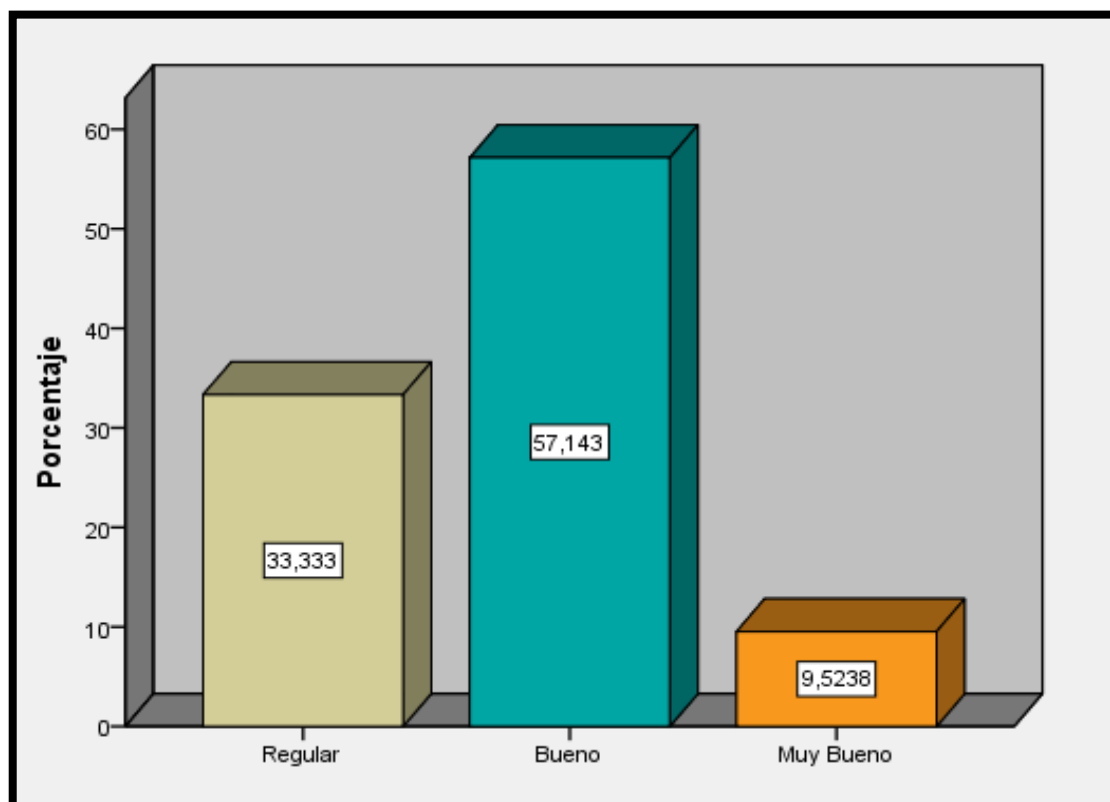
Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia

En el gráfico n° 10 se puede apreciar que dentro de la calificación de los gestores del turismo local hacía la sub gerencia de turismo y comercio exterior en el cumplimiento

de funciones concerniente al desempeño en la elaboración de proyectos de inversión pública en turismo un 52.38% lo califica como regular y un 47.62% lo califica como bueno.

Las funciones de la administración pública del Gobierno Regional de Puno, se encuentran enmarcadas en el reglamento de Organizaciones y Funciones, de las cuales como función principal se tiene la promoción de la inversión privada relacionada al turismo, la formulación de proyectos de inversión pública, planificación del turismo y promoción turística; funciones que pueden permitir el incremento significativo del turismo receptivo a la región de Puno porque en la actualidad no se cumplen de manera efectiva, Medina (2016).

Gráfico N° 11 Participación de gestores en actividades que benefician al turismo

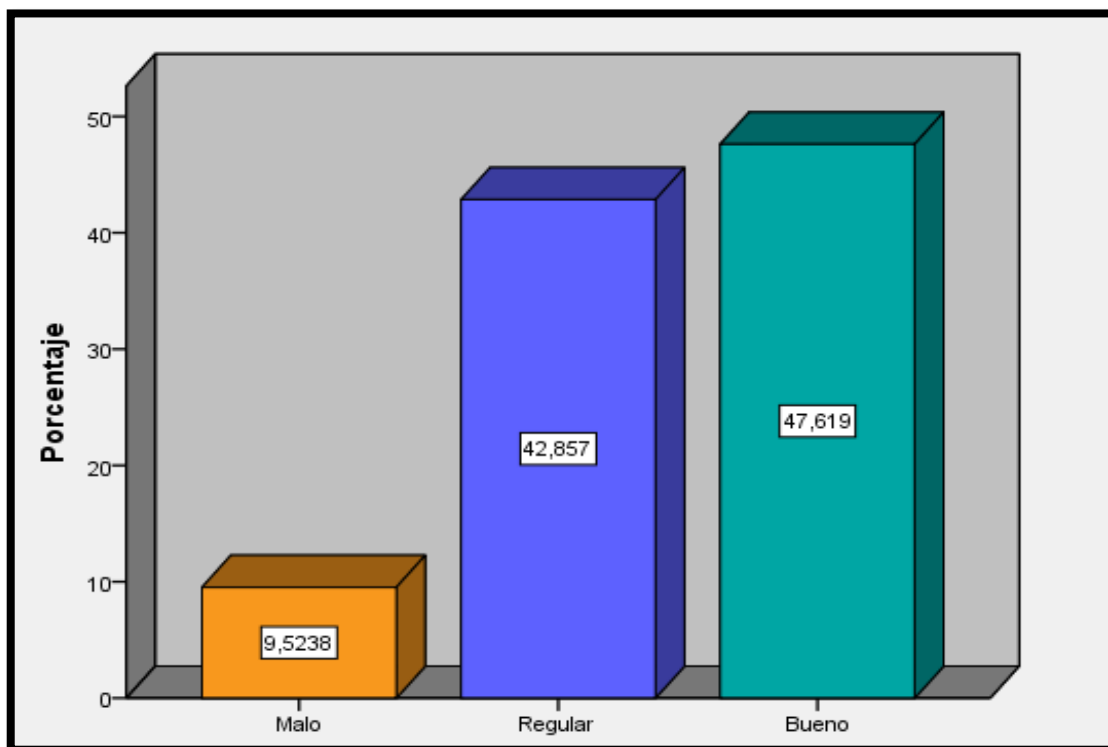


Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia

En el gráfico n° 11 se puede apreciar que los gestores del turismo local se califican en relación a su participación en actividades en beneficio del turismo teniendo un 57.14% que considera que su participación es buena, un 33.33% regular y un 9.52 la considera muy buena.

La gestión del turismo articula el funcionamiento del sector público y privado, buscando la participación e integración de los Gobiernos Regionales, Locales y de los gremios representativos del Sector Turismo (PENTUR, 2016, p. 50). Desde este punto se pone énfasis en el trabajo en conjunto entre los gestores del turismo local y los responsables de la sub gerencia de turismo, y también se evidencia la predisposición de los mismos en la participación en actividades que benefician al turismo.

Gráfico N° 12 Participación coordinada de los gestores del turismo local con la sub gerencia de turismo y comercio exterior

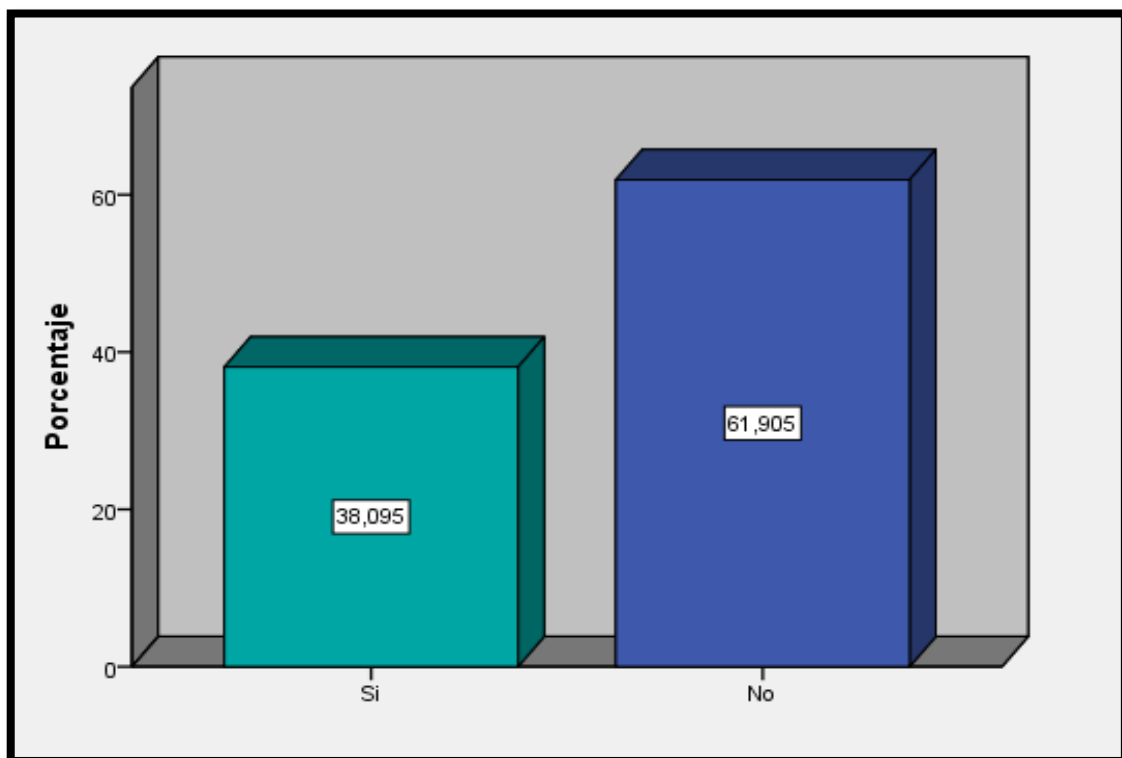


Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia

En el gráfico n° 12 se puede apreciar que los gestores del turismo local califican su coordinación con la sub gerencia de turismo y comercio exterior como buena con un 47.62, regular con 42.86% y mala con un 9.52%.

Según el PENTUR hace especial énfasis en el concepto de destinos turísticos que cuenten con un ente gestor desde las regiones, provincias y distritos para la delegación de funciones y actuaciones en materia de turismo de manera integral. El mismo que debe tener un carácter público - privado por la incidencia de instituciones privadas como prestadores de servicios turísticos, asociaciones, universidades y la necesidad de coordinación con el MINCETUR, el Ministerio de Cultura y el Ministerio del Ambiente.

Gráfico N° 13 Perfil de los responsables de la sub gerencia de turismo y comercio exterior



Fuente: Trabajo de campo
Elaboración Propia



En el gráfico n° 13 se puede apreciar que los gestores del turismo local califican con un 61.90% que los responsables de la sub gerencia de turismo no cumplen con el perfil requerido para el puesto, mientras que el otro 38.10 considera que si cuentan con los requisitos mínimos para cubrir los cargos del área de turismo.

El capital humano turístico lo podemos definir como la cantidad de conocimientos técnicos y cualificaciones que poseen los trabajadores del sector, procedente de las inversiones en educación formal y en formación en el trabajo, Lillo (2009).



V. CONCLUSIONES

El análisis académico y profesional de los responsables de la sub gerencia de turismo y comercio exterior y la relación con el nivel de cumplimiento de las funciones y políticas turísticas permiten confirmar la hipótesis de que los responsables del área de turismo de la municipalidad provincial de Puno cuentan con los conocimientos y competencias mínimos requeridos en materia de turismo para el cumplimiento de las políticas turísticas locales. Se puede mencionar que solo un 50% de los responsables son egresados de la carrera de turismo y el otro 50% son de otras carreras; los mismo que no cuentan con la experiencia necesaria en hotelería, Agencias de viajes y administración pública.

El perfil académico y la experiencia laboral en temas turístico contribuyen al buen desarrollo de las funciones y actividades turísticas dentro del área de turismo de la municipalidad provincial de Puno; por su parte en cuestión de experiencia en actividades propias de turismo como Hotelería, Agencias de Viajes y Servicio de Alimentación la experiencia alcanzada es de 25%, 75% y 25% respectivamente; y desde el punto de vista al cumplimiento de funciones establecidas por los instrumentos de gestión, políticas turísticas nacionales y regionales, se puede mencionar que el nivel de aplicación y desarrollo de muchas de ellas está en porcentajes muy bajos llegando al 25% y denotan la poca experiencia en actividades turísticas.

La calificación general al cumplimiento de funciones efectuada por los gestores del turismo local hacia los responsables del área de turismo de la municipalidad provincial de Puno es negativa, llegando a considerarla con un 61.90% que los responsables del área



de turismo no cumplen con el perfil requerido para el cargo; mientras que el otro 36.10% menciona que si cumplen con los requisitos mínimos para el cargo. Por otro lado un 47.62% menciona que su participación con las actividades desarrolladas por la subgerencia de turismo es buena, un 42.86 la considera regular, mientras que un 9.52 la considera como mala.



VI. RECOMENDACIONES

Como parte del fortalecimiento de la sub gerencia de turismo y comercio exterior de la municipalidad provincial de Puno, se recomienda que el trabajo que realizan debe estar enfocado a las políticas nacionales y locales, coordinando de las actividades principales y de interés público con los diferentes gestores del turismo local, logrando empatía y trabajo en conjunto en bien del desarrollo de la actividad turística.

Se recomienda que dentro de las mallas curriculares de las universidades locales se amplíen los cursos enfocados a la gestión pública del turismo; debido a que los profesionales que egresan de la carrera de turismo orientan sus servicios básicamente al sector privado, lo que genera un vacío en plazas gerenciales de los sectores públicos.

Contar con un modelo de evaluación anual al cumplimiento de metas y este permita retroalimentar las debilidades encontradas en el desarrollo de funciones y políticas turísticas. El involucramiento de las universidades y la coordinación en temas de gestión debe primar en aras del desarrollo de la actividad turística local.

En una etapa inicial podría aplicarse la encuesta diseñada del presente estudio con la finalidad de comparar la situación hallada hoy en día con los cambios que se pudieran generar luego de un período aproximado de un año.

Finalmente se recomienda lograr un trabajo articulado entre los gestores del turismo local, universidades y responsables de la sub gerencia de turismo y comercio



exterior en aras del crecimiento sostenible de la actividad turística en la provincia de
Puno.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acerenza, M. A. (2006). Planificación estratégica del turismo. *Trellas*.
- Bustanza, C. C., & Melénez, J. F. (2012). Evaluación y análisis del perfil de los encargados de las áreas de turismo en los gobiernos locales de Lima metropolitana. (*Tesis de licenciatura*). (Universidad San Ignacio de Loyola), Lima.
- Casas, I. S. (2012). Influencia de la gestión turística municipal en el desarrollo local sostenible del distrito de Ilabaya 2007- 2010. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna, Tacna.
- Gobierno Regional Puno. (2011). *Plan estratégico regional de turismo Puno - PERTUR 2021*. Puno.
- Gobierno Regional Puno. (2013). *Plan de desarrollo concertado Puno al 2021*. Puno: Línea Digital S.A.C.
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Vol. Quinto). México: Interamericana Editores S.A.
- Lillo, A. (2009). El papel del capital humano en el sector turístico: algunas reflexiones y propuestas. *Cuadernos de Turismo*, 24.
- Mamani, R. M. (2018). Influencia de fomento turístico municipal en el desarrollo económico del distrito de Ilabaya – Jorge Basadre – Tacna. (*Tesis de maestría*). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Tacna.
- Martinez, A., & Escalona, M. (2012). La gestion turistica municipal en el archipelago de Chiloé. *Universidad Católica de Temuco - Chile*.



- Medina, R. O. (2016). Evaluación de la administración pública del turismo del gobierno regional de Puno y efectos en la demanda del turismo extranjero 2015. (*Tesis de maestría*). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2011). *Plan nacional de calidad turística del Perú*. Lima.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2016). *Plan estratégico nacional de turismo PENTUR 2025*. Lima: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- Monitor Company. (1994). Construyendo las ventajas competitivas del Perú.
- Montesinos, B. (2013). Perspectivas de gestión pública del turismo y la municipalidad provincial de Puno 2011. (*Tesis licenciatura*). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Montesinos, M. E. (2014). Perfil profesional y perfil laboral en los docentes del instituto superior pedagógico público Arequipa, 2012. (*Tesis maestría*). Universidad Católica de Santa María, Arequipa.
- Moscoso, F. V. (2014). Gobernanza y turismo: instrumento para la planificación integral y el avance hacia la cohesión territorial de los destinos turísticos. *Instituto de Investigaciones en Turismo, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de La Plata*. Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/42644/Documento_completo_.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Municipalidad Provincial de Puno. (2017). *Plan de desarrollo local concertado de la provincia de Puno al 2030*. Puno.
- Municipalidad Provincial de Puno. (2018). *Plan operativo institucional*. Puno.



- Municipalidad Provincial de Puno. (2011). *Reglamento de organizaciones y funciones - ROF*. Puno.
- Municipalidad Provincial de Puno. (2012). *Manual de Organizaciones y funciones - MOF*. Puno.
- OCDE Estudios en Turismo. (2017). Estudio de la política de México. *Secretaría de turismo de México*.
- Organización Mundial del Turismo. (1999). *Turismo sostenible y gestión municipal*. Madrid, España: Turismo y medio ambiente.
- Organización Mundial del Turismo. (2013). Turismo en las Américas. 16. Recuperado el 23 de 08 de 2019, de http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/turismo_en_las_americas.pdf
- Pearce, D. (1991). Desarrollo turístico. Su planificación y ubicación geográfica. *Trillas*.
- Porter, M. (1998). Estrategia de competitividad. *CECSA*.
- Sanchez, I. G. (2016). Gestión de municipios turisticos como alternativa para el desarrollo del turismo sostenible en la provincia de Puno 2015. (*Tesis de maestria*). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Tamayo, M. (2011). El proceso de la investigación científica. *Editorial Limusa*.
- Velasco, M. (s.f.). Gestión de destinos: ¿governabilidad del turismo o gobernanza del destino? *CES Felipe II (Universidad Complutense)*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/237220955_GESTION_DE_DESTINOS_GOVERNABILIDAD_DEL_TURISMO_O_GOBERNANZA_DEL_DESTINO



ANEXOS

ANEXO – A

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Análisis de la gestión turística de acuerdo al perfil profesional de los responsables de la sub gerencia de turismo y comercio exterior de la municipalidad provincial de Puno – periodo 2019

Planteamiento del Problema	Hipótesis	Objetivos	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Métodos	Tipo, Nivel y Diseño	Población / Muestra
<p>Problema General ¿De qué manera influye el perfil profesional de los responsables del área de turismo en la gestión turística de la municipalidad provincial de Puno?</p> <p>Problemas específicos -¿Cuál es el grado académico y experiencia laboral en turismo de los responsables del área de turismo?</p> <p>-¿Cuáles son la políticas turísticas de la municipalidad provincial de Puno?</p> <p>-¿Cuál es el grado de participación de los gestores del turismo con el área de turismo?</p>	<p>Hipótesis general Los responsables del área de turismo no cumplen con las políticas turísticas enmarcadas dentro de la municipalidad</p> <p>Hipótesis específicas -Los responsable del área de turismo de la Municipalidad de Puno no cumplen con el perfil requerido para el cargo. -Las políticas turísticas de la municipalidad provincial de Puno no son aplicadas en favor del desarrollo de la actividad turística. -Los responsables del área de turismo de la municipalidad provincial de Puno tienen poca coordinación con los gestores del turismo local.</p>	<p>Objetivo general Analizar el perfil profesional de los responsables de la sub gerencia de turismo y su implicancia en el cumplimiento de las políticas turísticas en la municipalidad provincial de Puno.</p> <p>Objetivos específicos -Analizar el perfil profesional de los responsables de la sub gerencia de turismo y comercio exterior. -Evaluar el cumplimiento de las políticas turísticas dentro de la sub gerencia de turismo y comercio exterior. -Proponer criterios de evaluación y coordinación para el cumplimiento de políticas turísticas dentro de la sub gerencia de turismo y comercio exterior.</p>	<p>Perfil Profesional</p> <p>Gestión Turística</p>	<p>Grado profesional Políticas turísticas</p> <p>Capacidad Normativa Capacidad Ejecutiva Capacidad Política</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de instrucción • Conocimientos. • Competencias • Experiencia Laboral • Gestión Turística • Cooperación. • Liderazgo • Comunicación • Promover Actividades. • Participación de la Comunidad • Evaluación 	Hipotético Deductivo	<p>TIPO: Descriptivo Correlacional</p> <p>NIVEL o ALCANCE: Transversal</p> <p>DISEÑO : No experimental</p>	<p>04 responsables de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior</p> <p>Gestores del turismo local de la provincia de Puno</p>

ANEXO – B
Malla Curricular de la Escuela Profesional de Turismo – Universidad Nacional del Altiplano

PRIMER CICLO HT-HP-TH-C ASIGNATURAS	SEGUNDO CICLO HT-HP-TH-C ASIGNATURAS	TERCER CICLO HT-HP-TH-C ASIGNATURAS	CUARTO CICLO HT-HP-TH-C ASIGNATURAS	QUINTO CICLO HT-HP-TH-C ASIGNATURAS	SEXTO CICLO HT-HP-TH-C ASIGNATURAS	SEPTIMO CICLO HT-HP-TH-C ASIGNATURAS	OCTAVO CICLO HT-HP-TH-C ASIGNATURAS	NOVENO CICLO HT-HP-TH-C ASIGNATURAS	DÉCIMO CICLO HT-HP-TH-C ASIGNATURAS
2-2-4-3 Matemática Básica	2-2-4-3 Estadística General	2-2-4-3 Seguridad y Defensa Nacional	2-2-4-3 Taller de Alimentos (e) Taller de Bebidas (e)	3-2-5-4 Gestión y Empreramiento de Negocios Turísticos	3-2-5-4 Gestión Hotelera	3-2-5-4 Dirección Estratégica de Empresas Hoteleras	3-2-5-4 Dirección Estratégica de Agencias de Viajes y Turismo	3-2-5-4 Consultoría turística	3-2-5-4 Taller de Evaluación de Impacto en Turismo
2-2-4-3 Estrategias Cognitivas para el Aprendizaje	2-2-4-3 Contabilidad General de servicios turísticos	2-2-4-3 Patrimonio Turístico	3-2-5-4 Técnica de guías	3-2-5-4 Gestión de Empreramiento de Negocios Turísticos	3-2-5-4 Administración Estratégica del Turismo	3-2-5-4 Gestión de Agencias de Viajes y Turismo	3-2-5-4 Dirección Estratégica de Agencias de Viajes y Turismo		3-2-5-4 Seminario de Competitividad Turística
2-2-4-3 Taller de Lectura y Escritura	2-2-4-3 Cultura y Sociedad	3-2-5-4 Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible	3-2-5-4 Ecosuismo	3-2-5-4 Técnica de guías		3-2-5-4 Circuitos Turísticos			3-2-5-4 Ingeniería del Producto Turístico
2-2-4-3 Filosofía de la Ciencia	2-2-4-3 Taller de producción de Textos	3-2-5-4 Planificación del espacio turístico	3-2-5-4 Gestión del Turismo Rural	3-2-5-4 Seminario de innovación y Creatividad Turística	3-2-5-4 Gestión Estratégica de Restaurantes y Afines	3-2-5-4 Gestión de Recursos Humanos	3-2-5-4 Economía Turística	3-2-5-4 Administración de Calidad en Turismo	
2-2-4-3 Desarrollo Personal y Organizacional	3-2-5-4 Legislación Turística	3-2-5-4 Investigación aplicada al turismo I	3-2-5-4 Rentabilidad turística	3-2-5-4 Planificación Estratégica del Turismo	3-2-5-4 Gestión Pública del turismo	3-2-5-4 Gestión de Destinos Turísticos	3-2-5-4 Seminario de Proyectos de Desarrollo Turísticos I	3-2-5-4 Seminario de Proyectos de Desarrollo Turísticos II	
3-2-5-4 Introducción al Turismo	3-2-5-4 Teoría del turismo	3-2-5-4 Investigación aplicada al turismo II	3-2-5-4 Investigación aplicada al turismo II	3-2-5-4 Seminario de Investigación de Mercados Turísticos	3-2-5-4 Tecnología de información y Comunicación Turística	3-2-5-4 Marketing Turístico	3-2-5-4 Seminario de Tours I	3-2-5-4 Seminario de Tours II	3-2-5-4 Taller de Comercio Electrónico del Turismo
3-2-5-4 Inglés Turístico I	3-2-5-4 Inglés Turístico II	3-2-5-4 Inglés Turístico III	3-2-5-4 Inglés Turístico IV	3-2-5-4 Inglés Turístico V	3-2-5-4 Inglés Turístico VI		3-2-5-4 Prácticas Pre Profesionales I Hotels – Agencias – Instituciones*	3-2-5-4 Prácticas Pre Profesionales II Hotels – Agencias – Instituciones*	3-2-5-4 Prácticas Pre Profesionales III Hotels – Agencias – Instituciones*
				Area de Estudios de Especialidad					
2-2-5-4-1 Area de Estudios Generales	51-56-89-71 Area de Estudios Especificos	81-54-195-108 Sub Area de estudios de Especialidad	6-24-30-18 Sub Area de estudios Complementarios	168-140-502-298 Turismo					



ANEXO – C

Malla Curricular de la Escuela Profesional de Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía – Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez

SEMESTRE	NOMBRE DEL CURSO	CURSO GENERAL S/N	HORAS LECTIVAS		TOTAL HORAS	CREDITOS
			T	P		
I	Matemática	S	64	0	64	4
	Comunicación	S	64	0	64	4
	Cultura de Paz y Defensa Nacional	S	16	32	48	2
	Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible	S	16	32	48	2
	Metodología del Trabajo Universitario	S	32	32	64	3
	Fundamentos de Gerencia (Teoría de Administración)	N	48	32	80	4
	Introducción al Turismo, Hotelería y Gastronomía	N	48	32	80	4
	SUB TOTAL SEMESTRE			288	160	448
II	Desarrollo Personal y Social	S	32	32	64	3
	Actividad Formativa	S	32	32	64	3
	Tecnología de la Información y Comunicación	S	0	64	64	2
	Filosofía	S	32	32	64	3
	Fundamentos de Marketing	N	32	32	64	3
	Visión Integral de la Historia	N	32	32	64	3
	Hotelería I	N	32	32	64	3
	SUB TOTAL SEMESTRE			192	256	448
III	Oratoria	S	32	32	64	3
	Inglés I	S	32	32	64	3
	Diseño Organizacional	N	32	32	64	3
	Contabilidad General	N	32	32	64	3
	Matemática para la Administración	N	32	32	64	3
	Economía General	N	32	32	64	3
	Geografía Turística	N	32	32	64	3
	SUB TOTAL SEMESTRE			224	224	448
IV	Inglés II	S	32	32	64	3
	Microeconomía	N	16	32	48	2
	Planeamiento Estratégico	N	32	32	64	3
	Psicología	N	32	32	64	3
	Patrimonio Turístico	N	32	32	64	3
	Hotelería II	N	32	32	64	3
	Agencia de Viajes y Turismo I	N	48	32	80	4
	SUB TOTAL SEMESTRE			224	224	448
V	Macroeconomía	N	16	32	48	2
	Costos y Presupuestos	N	32	32	64	3
	Marketing Estratégico	N	32	32	64	3
	Antropología Cultural	N	32	32	64	3
	Organización y Administración de Eventos Turísticos y Gastronómicos	N	32	32	64	3
	Agencia de Viajes y Turismo II	N	48	32	80	4
	Gastronomía	N	16	64	80	3
	SUB TOTAL SEMESTRE			208	256	464



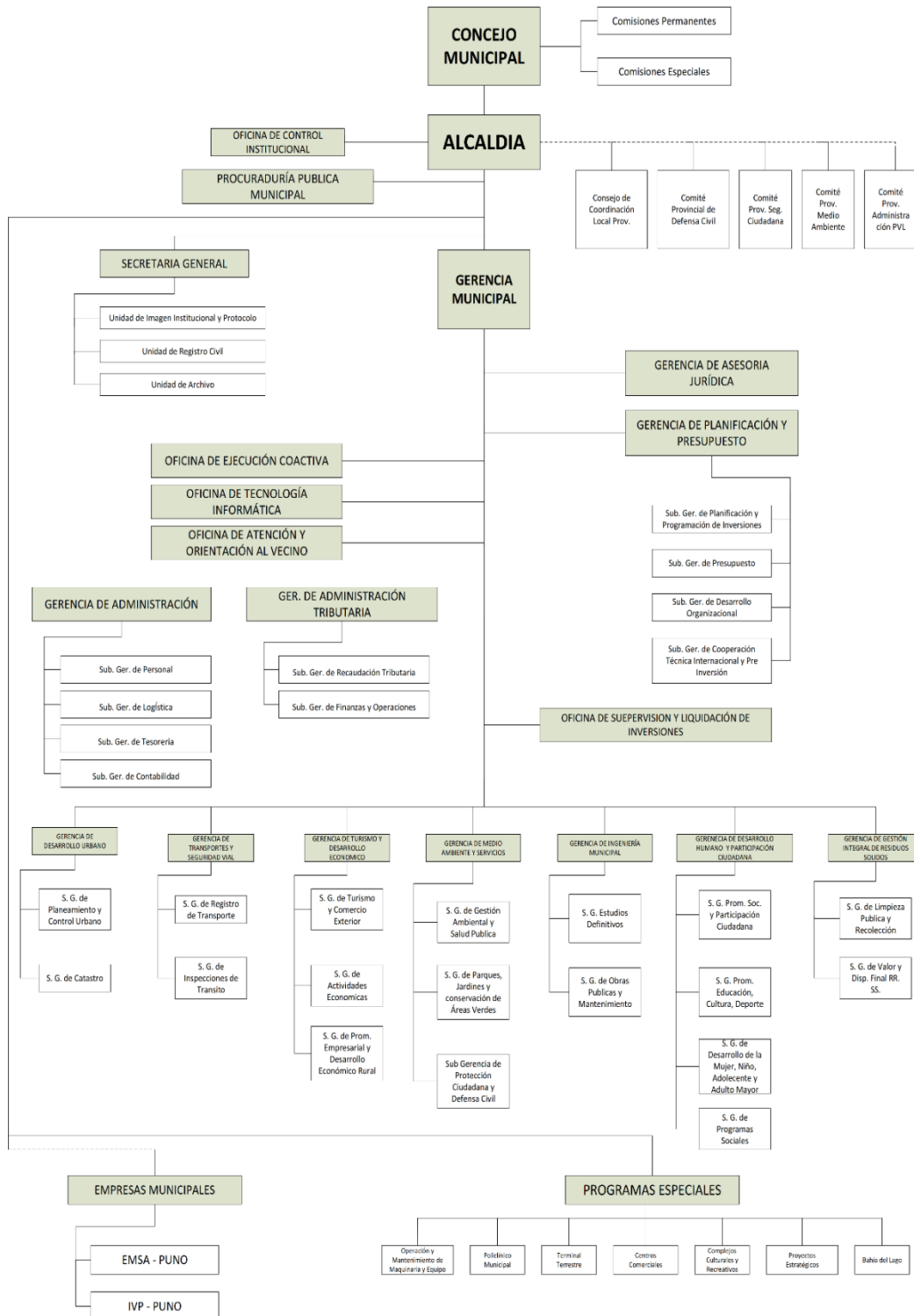
SEMESTRE	NOMBRE DEL CURSO	CURSO GENERAL S/N	HORAS LECTIVAS		TOTAL HORAS	CREDITOS
			T	P		
VI	Estadística Descriptiva	N	32	32	64	3
	Investigación de Mercados	N	32	32	64	3
	Gestión Administrativa	N	32	32	64	3
	Gestión Logística	N	32	32	64	3
	Inglés Técnico I	N	32	32	64	3
	Gerencia Hotelera	N	32	32	64	3
	Gastronomía II	N	16	64	80	3
SUB TOTAL SEMESTRE			208	256	464	21
VII	Metodología de la Investigación Científica	N	32	32	64	3
	Matemática Financiera	N	32	32	64	3
	Gestión Estratégica	N	32	32	64	3
	Derecho Laboral	N	32	32	64	3
	Desarrollo del Turismo Sostenible	N	32	32	64	3
	Inglés Técnico II	N	32	32	64	3
	Gastronomía III	N	16	64	80	3
SUB TOTAL SEMESTRE			208	256	464	21
VIII	Tesis I	N	32	32	64	3
	Finanzas	N	32	32	64	3
	Contabilidad Gerencial	N	32	32	64	3
	Marketing Operativo en Servicios	N	32	32	64	3
	Promoción y Comercialización Turística	N	32	32	64	3
	Alta Panadería y Repostería Fina	N	16	64	80	3
	Práctica en Agencia de Viajes	N	0	64	64	2
SUB TOTAL SEMESTRE			176	288	464	20
IX	Estadística Inferencial	N	32	32	64	3
	Auditoría de Gestión	N	32	32	64	3
	Tesis II	N	32	32	64	3
	Gestión del Talento Humano	N	32	32	64	3
	Formulación y Evaluación de Proyectos Turísticos	N	32	32	64	3
	Taller de Cocina Creativa y Gourmet	N	16	64	80	3
	Práctica en Hoteles	N	32	32	64	3
SUB TOTAL SEMESTRE			208	256	464	21
X	Tesis III	N	32	32	64	3
	Derecho Empresarial	N	16	32	48	2
	Gestión de Calidad	N	32	32	64	3
	Tecnología de la Información Turística y Hotelería	N	32	32	64	3
	Destinos Turísticos Nacionales e Internacionales	N	16	64	80	3
	Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión	N	16	64	80	3
	Práctica en Instituciones	N	0	64	64	2
	SUB TOTAL SEMESTRE			144	320	464
TOTAL HORAS ELECTIVAS Y CRÉDITOS POR PROGRAMA			2080	2496	4576	208



ANEXO – D

Organigrama de la Municipalidad Provincial de Puno

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL 2019



ANEXO – E

CUESTIONARIO MODELO – RESPONSABLES DEL ÁREA DE TURISMO

Cuestionario Referente al Perfil Profesional de los Responsables de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior															
Cargos:															
Nombre:															
Preparación Académica															
1. ¿Qué grado de instrucción académica ha alcanzado? (Solo estudios ya concluidos). a) Secundaria b) Superior Técnica c) Superior Universitario – Bachiller						d) Superior Universitario - Licenciado e) Maestría f) Doctorado						2. En este momento, ¿Se encuentra realizando algún curso de especialización? a) Si b) No		Cual: _____	
3. ¿Qué Carrera / especialidad siguió en Pre Grado? _____												4. Usted, planea realizar estudios de especialización en los próximos 02 años a) Si b) No			
5. En una escala del 1 al 5, donde 1 es el menor puntaje y 5 es el mayor puntaje; ¿qué valor le otorgaría al NIVEL ADQUIRIDO en los siguientes conocimientos o competencias durante los estudios alcanzados, y/o asimismo por favor indicar qué relevancia tienen en el trabajo que desempeña actualmente?															
ÁREA DE ESTUDIO		NIVEL ADQUIRIDO					Y/O	RELEVANCIA ACTUAL							
CONOCIMIENTO		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5			
Conocimiento de Negocios Turísticos		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5			
Gestión		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5			
Investigación de Mercados Turísticos		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5			
Marketing Turístico		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5			
Metodología de la Investigación		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5			
Planificación Estratégica		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5			
Organización de Eventos		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5			
Procedimientos Administrativos		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5			
Sostenibilidad Turística		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5			
Gestión de Recursos Turísticos		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5			
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5			
Computación e Informática		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5			
Idiomas		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5			
COMPETENCIAS		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5			
Habilidades Interpersonales		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5			
Trabajo en Equipo		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5			
Habilidades para resolver Problemas		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5			
Liderazgo		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5			
EXPERIENCIA PROFESIONAL Y COMPETENCIAS LABORALES															
6. ¿Cuántos años de experiencia laboral tiene en total?:															
7. ¿Cuántos años de experiencia laboral tiene en el sector turismo?:															
8. ¿En cuál de los siguientes rubros ha tenido experiencia? (Múltiple):															
RUBROS		EXPERIENCIA			¿Cuánto Tiempo?										
a) Eventos		SI	NO												
b) Hotelería		SI	NO												
c) Servicio de Alimentos y Bebidas		SI	NO												
d) Agencia de Viajes		SI	NO												
e) Guiado Turístico		SI	NO												
f) Otras Municipalidades		SI	NO												
g) MINCETUR		SI	NO												
h) Otros Ministerios		SI	NO												
i) ONG'S		SI	NO												
j) Consultorías		SI	NO												
k) Otros:.....		SI	NO												
9. En su experiencia laboral, ¿Cuántas personas en promedio conformaron los equipos que lideró? a) No he liderado Equipos de Trabajo d) De 7 a 9 b) De 1 a 3 personas e) Más de 10 personas c) De 4 a 6															



10. Del 1 al 5, donde 1 es el menor puntaje y 5 el mayor puntaje ¿Qué valoración le otorga al trabajo realizado con los Gestores del turismo Local?		1	2	3	4	5
HERRAMIENTAS		PARTICIPACIÓN		¿CUANTOS?		
a)	Plan de Marketing Turístico	SI	NO			
b)	Plan Estratégico de Turismo	SI	NO			
c)	Proyectos de Inversión Pública en Turismo	SI	NO			
ÁREA DE TURISMO						
11. Indicar los 5 retos más relevantes en su gestión para el desarrollo turístico de su localidad						
12.						
RETOS						Marca con una "X"
a)	Inventario y Conservación de Recursos Turísticos					
b)	Contratación de Profesionales Especializados en Turismo					
c)	Trabajos con la población en temas de Cultura Turística					
d)	Ejecución de documentos técnicos (Plan de Marketing, Plan de Desarrollo Turístico)					
e)	Respaldo Político municipal para actividades del área de Turismo					
f)	Comunicación con el Sector Privado para fomentar la actividad Turística					
g)	Conocimiento de las Leyes y Políticas Turísticas Nacionales					
h)	Desarrollo de Políticas Municipales en Turismo					
i)	Organización de Eventos					
j)	Otro: _____					
13. ¿Cuál es el Nivel de Motivación que tiene usted con su trabajo?						
a)	Muy Motivado	c)	Indiferente	e) Muy Desmotivado		
b)	Motivado	d)	Desmotivado			
14. ¿En qué rango se ubica su remuneración mensual?						
a)	Menos de S/ 1,000.00	c)	De S/ 2,001.00 a S/ 3,000.00	e) De S/ 4,001.00 a más		
b)	De S/ 1,001.00 a S/ 2,000.00	d)	De S/ 3,001.00 a S/ 4,000.00			
15. En relación al Mercado Laboral Turístico ¿Cómo considera la remuneración que usted percibe mensualmente?						
a)	Muy bien remunerado	c)	Ni bien, ni mal remunerado	e) Muy mal remunerado		
b)	Bien remunerado	d)	Mal remunerado			
16. A continuación se menciona una relación de acciones y tareas en función a su Municipalidad, Por favor indique el estado de las mismas con una "X"						
N°	DESARROLLO DE FUNCIONES	APLICADO	IMPLEMENTANDO	EN TRÁMITE	EN PLANIFICACIÓN	NO SE ESTA REALIZANDO
1.	Plan de Fomento del Turismo Local	AP	IM	ET	EP	NSER
2.	Actividades de Promoción y fomento del Turismo en el ámbito del eje Cusco – Puno – La Paz	AP	IM	ET	EP	NSER
3.	Elaboración y Actualización del Inventario de Zonas Turísticas	AP	IM	ET	EP	NSER
4.	Fomentar la Conciencia Turística	AP	IM	ET	EP	NSER
5.	Fomentar la Investigación Científica y Tecnológica, Mediante Concursos de Fomento a la Actividad Turística	AP	IM	ET	EP	NSER
6.	Fomento de Proyectos de Inversión Pública en Turismo	AP	IM	ET	EP	NSER
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2019						
7.	Actualizar y Elaborar el Plan de Desarrollo Turístico Local	AP	IM	ET	EP	NSER
8.	Fortalecer la Oferta del Turismo Rural Comunitario	AP	IM	ET	EP	NSER
9.	Elaborar y Proponer ordenanzas Municipales para la Normatividad y Legislación Turística	AP	IM	ET	EP	NSER
10.	Conformar el Comité de Seguridad Turística	AP	IM	ET	EP	NSER
11.	Elaborar Productos Turísticos Innovadores	AP	IM	ET	EP	NSER
12.	Establecer Buena Practicas Turísticas	AP	IM	ET	EP	NSER
13.	Promover el Turismo Local Interno	AP	IM	ET	EP	NSER



ANEXO - F

CUESTIONARIO MODELO – GESTORES DEL TURISMO LOCAL

Evaluación a la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior por parte de los Gestores Turísticos de Puno						
Institución:						
Nombre						
Instrucciones En una escala del 1 al 5, donde 1 es el menor puntaje y 5 es el mayor puntaje; ¿qué valor le otorgaría al DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES DE LA SUB GERENCIA DE TURISMO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO referente a siguientes?:						
N°	FUNCIONES ESTABLECIDAS EN EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2019	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
	Implementación de un Plan de Desarrollo Turístico Local	1	2	3	4	5
	Participación en la Oferta del Turismo Rural Comunitario	1	2	3	4	5
	Elaboración de Ordenanzas Municipales en bien de la Actividad Turística	1	2	3	4	5
	Participación en el Comité de Seguridad Turística	1	2	3	4	5
	Elaboración de Productos Turísticos Innovadores	1	2	3	4	5
	Elaboración de Planes de Buenas Practicas Turísticas	1	2	3	4	5
	Promover el Turismo Local Interno	1	2	3	4	5
	FUNCIONES ESTABLECIDAS EN EL MANUAL DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO	1	2	3	4	5
	Promoción y Fomento del Turismo en el ámbito del eje Cusco – Puno – La Paz	1	2	3	4	5
	Elaboración y Actualización del Inventario de Zonas Turísticas	1	2	3	4	5
	Fomentar la Investigación Científica y Tecnológica, mediante concursos de fomento de la Actividad Turística	1	2	3	4	5
	Fomento de la Elaboración de Proyectos de Inversión Pública en Turismo	1	2	3	4	5
	SU PARTICIPACIÓN COMO GESTOR DEL TURISMO LOCAL EN EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA	1	2	3	4	5
	¿Cómo considera su participación en actividades que benefician al turismo?	1	2	3	4	5
	¿Cómo considera su participación con la Sub Gerencia de Turismo?	1	2	3	4	5
	Considera que los Responsables de la Sub Gerencia de Turismo cumplen con el Perfil requerido al Cargo que desempeñan	SI			NO	