



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

## FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

### ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



## EVALUACIÓN DE LA ZONA DE FONDEADERO PARA EMBARCACIONES LACUSTRES Y EFECTOS EN LAS INVERSIONES TURÍSTICAS DE LA CIUDAD DE PUNO 2017

### TESIS

#### PRESENTADA POR:

**Bach. ADRIANA QUISPE PEREZ**

**Bach. CHRISTIAN JOEL CHOQUE CHURATA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN TURISMO**

**PUNO – PERÚ**

**2018**



## Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

EVALUACIÓN DE LA ZONA DE FONDEAD  
ERO PARA EMBARCACIONES LACUSTRE  
S Y EFECTOS EN LAS INVERSIONES TUR  
ÍSTICAS DE LA CIUDAD DE PUNO 2017

AUTOR

ADRIANA QUISPE PEREZ , CHRISTIAN J  
OEL CHOQUE CHURATA

RECuento DE PALABRAS

18292 Words

RECuento DE CARACTERES

100421 Characters

RECuento DE PÁGINAS

109 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

8.1MB

FECHA DE ENTREGA

Nov 10, 2023 9:29 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 10, 2023 9:31 PM GMT-5

### ● 16% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

  
D.Sc. Esmelida R. Rivera Campio

  
Dr. Julio Cesar Sardiñ Huayape  
Coordinador de Investigación  
de la EP TURISMC

Resumen



## DEDICATORIA

*A Dios por permitirme aprender más de la vida, por guiarnos y por la fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad, para mostrarme el camino hacia la superación.*

*Dedicado a mis padres: Pedro y Francisca, con gratitud por su apoyo y noble sacrificio en la confianza depositada de superación en mi persona.*

**Adriana.**



*A mis amigos y familiares quienes me alentaron,  
aconsejaron, preocuparon y motivaron para  
seguir adelante con sus buenos deseos y sobre  
todo por sus consejos.*

**Christian Joel.**



## AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, por darnos la oportunidad de estudiar y desarrollarnos profesional y humanamente en sus claustros Universitario.

A la Escuela Profesional de Turismo, por habernos acogido en sus claustros donde nos hemos formado para ser un profesional de éxito.

A los docentes de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad del Altiplano Puno, por brindarnos sus conocimientos y enseñanzas.

A los Miembros del Jurado Dr. Mario Silva Dueñas, Lic. Jorge Esparza Monroy, Msc. Carmen Aliaga Tapia, por sus sugerencias y recomendaciones, sobre todo por su tiempo y gran apoyo, consideración, preocupación y estimulación para la finalización del presente trabajo de investigación.

A nuestro director y asesor de tesis MSc. Esmelida Roxana Rivera Carpio, sin su apoyo y confianza no hubiera sido posible la culminación de la presente investigación.

A los Agentes de Viajes de Turismo y dueños de las embarcaciones lacustres ubicados en el puerto de Puno, a todos ustedes nuestro más profundo agradecimiento por su colaboración.



## INDICE GENERAL

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTOS**

**INDICE GENERAL**

**INDICE DE FIGURAS**

**INDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE ACRÓNIMOS**

**RESUMEN ..... 13**

**ABSTRACT..... 14**

### **CAPÍTULO I**

#### **INTRODUCCIÓN**

**1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ..... 15**

**1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA..... 16**

1.2.1. Pregunta General ..... 16

1.2.2. Preguntas Específicas ..... 16

**1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN..... 17**

1.3.1. Hipótesis General ..... 17

1.3.2. Hipótesis Específicas ..... 17

**1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO..... 17**

**1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN ..... 18**

1.5.1. Objetivo general ..... 18

1.5.2. Objetivos específicos ..... 18



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION.....</b>	<b>19</b>
2.1.1. A nivel Internacional .....	19
2.1.2. A nivel Nacional.....	21
2.1.3. A nivel local .....	22
<b>2.2. MARCO TEORICO .....</b>	<b>24</b>
2.2.1. La calidad y la exigencia en la atención y el servicio al cliente.....	24
2.2.2. Calidad del servicio turístico .....	24
2.2.3. Transporte y turismo.....	34

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

<b>3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>37</b>
<b>3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>37</b>
<b>3.3. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>37</b>
<b>3.4. UNIDADES DE OBSERVACIÓN .....</b>	<b>38</b>
<b>3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA .....</b>	<b>38</b>
3.5.1. Población .....	38
3.5.2. Tamaño de muestra 01.....	38
3.5.3. Tamaño de muestra 02.....	39
<b>3.6. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>	<b>40</b>
<b>3.7. INSTRUMENTOS.....</b>	<b>40</b>



<b>3.8. PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....</b>	<b>42</b>
<b>3.9. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y BASE DE DATOS.....</b>	<b>42</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
<b>4.1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE FONDEO DE EMBARCACIONES ESTABLECIDA POR LA CAPITANÍA DEL PUERTO EN LA BAHÍA DE LA CIUDAD DE PUNO. ....</b>	<b>43</b>
<b>4.2. EVALUACIÓN DE LA ZONA DE FONDEO DEL PUERTO DE PUNO POR LOS DUEÑOS DE EMBARCACIONES LACUSTRES QUE NO SON AGENTES DE VIAJES Y TURISMO. ....</b>	<b>49</b>
<b>4.3. EVALUACIÓN DE LA ZONA DE FONDEO DEL PUERTO DE PUNO POR LOS AGENTES DE VIAJES Y TURISMO DE LA CIUDAD DE PUNO. ....</b>	<b>58</b>
<b>4.4. PRUEBA DE HIPÓTESIS.....</b>	<b>62</b>
<b>4.5. PROPUESTA DE SERVICIOS QUE DEBE PRESTAR EL FONDEADERO DEL PUERTO LACUSTRE DE LA CIUDAD DE PUNO.....</b>	<b>64</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>67</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>68</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>72</b>

**Área:** Ciencias Sociales.

**Tema:** Efectos de las inversiones turísticas, embarcaciones lacustres.

**Fecha de sustentación:** Puno 05 de octubre del 2018.



## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Beneficios Socio Económicos de la inversión privada. ....	33
<b>Figura 2.</b> Dinámica del desarrollo económico. ....	33
<b>Figura 3.</b> Croquis de ubicación del área de fondeo de embarcaciones. ....	46
<b>Figura 4.</b> Napole Port fondeadero Italia. ....	47
<b>Figura 5.</b> Marina Kornati fondeadero Italia. ....	47
<b>Figura 6.</b> Iluminación de fondeadero. ....	48
<b>Figura 7.</b> Fondeadero Ibiza España. ....	48



## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Administración del uso de la bahía interior del embarcadero del lago Titicaca de la ciudad de Puno.....	49
<b>Tabla 2.</b> Está de acuerdo con la ubicación del fondeadero del puerto lacustre en la bahía interior de Puno .....	50
<b>Tabla 3.</b> Considera adecuado las condiciones en las cuales se usa el fondeadero para el anclaje de las embarcaciones en el puerto Lacustre Puno.....	51
<b>Tabla 4.</b> Cuenta con la seguridad adecuada el fondeadero de la bahía interior del Lago Titicaca.....	51
<b>Tabla 5.</b> Evaluación de la percepción sobre la calidad del servicio que se Presta en el fondeadero del Puerto de Puno.....	52
<b>Tabla 6.</b> Disposición a pagar por un adecuado servicio y seguridad en el Fondeadero del Puerto de Puno. ....	53
<b>Tabla 7.</b> Se debe diferenciar las áreas del uso del fondeadero del Puerto de Puno para las Embarcaciones rápidas y tradicionales con fines de seguridad.....	53
<b>Tabla 8.</b> Los hoteles que cuentan con embarcadero privado deberían tener permiso de la Capitanía del Puerto de Puno para fondear las Embarcaciones con fines de seguridad .....	54
<b>Tabla 9.</b> Conoce las competencias y atribuciones sobre el uso de la bahía interior del Lago Titicaca de las entidades del Estado.....	55
<b>Tabla 10.</b> Inversión para mejorar las condiciones del uso del fondeadero del Puerto de Puno.....	55
<b>Tabla 11.</b> Obligatoriedad del uso del fondeadero el Puerto de Puno.....	56
<b>Tabla 12.</b> Considera que un fondeadero moderno permitirá el desarrollo del Transporte turístico Lacustre de la Ciudad de Puno.....	57



<b>Tabla 13.</b> Cree que la construcción de un fondeadero moderno tendría efectos Positivos en las Inversiones Turísticas de la Ciudad de Puno. ....	57
<b>Tabla 14.</b> Realizaría inversiones en unidades de transporte lacustre si las condiciones de seguridad fueran adecuadas en la zona de fondeo del puerto de Puno para su agencia de viajes y turismo. ....	58
<b>Tabla 15.</b> Evaluación del servicio donde se fondean las embarcaciones actualmente.	58
<b>Tabla 16.</b> Seguridad de las embarcaciones en la zona de fondeo destinado por la Capitanía del Puerto de Puno. ....	59
<b>Tabla 17.</b> Evaluación de la infraestructura en la zona de fondeo destinado por la Capitanía del Puerto de Puno. ....	60
<b>Tabla 18.</b> En términos de tecnología la evaluación de la inversión en unidades de transporte turístico lacustre en la ciudad de Puno .....	60
<b>Tabla 19.</b> Actualmente deberían fondear las embarcaciones rápidas considerando la seguridad y la infraestructura. ....	61
<b>Tabla 20.</b> Efectos que tiene en las inversiones turísticas una inadecuada zona de fondeo para las embarcaciones lacustres en la bahía de la ciudad de Puno. ....	62



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

- (CENFOTUR)** : Centro Nacional de Formación en Turismo.
- (MTC)** : Ministerio de transporte y comunicaciones.
- (USAID/Perú)** : Administrador de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - Mark Green en Perú.
- (SERNATUR)** : Servicio Nacional de Turismo -Chile.
- (CALTUR)** : Plan Nacional de Calidad Turística.
- (SABP)** : Sistema de Aplicación de buenas prácticas.
- (S.P.S.S)** : ProcesadorestadísticoVersión22.0paraWindows.
- (MGP)** : Marina de Guerra del Perú.
- (SEIA)** : Sistema Nacional de Evaluación de Impacto Ambiental.



## RESUMEN

La Percepción de los dueños de las embarcaciones lacustres y agentes de viajes, consideran inadecuado estos espacios no brindan infraestructura adecuada, Cuyo objetivo es evaluar la zona de fondeadero para embarcaciones lacustres y efectos en las inversiones turísticas de la ciudad de Puno. Se precisa que el área obligatoria de fondeo destinado para todas las embarcaciones según resolución de capitanía del puerto Lacustre de Puno en la bahía del lago Titicaca no cuenta con la infraestructura adecuada ni la seguridad correspondiente por lo tanto es inadecuado promover mayores inversiones en comparación a otras ciudades, con áreas de fondeo que sí tienen muy buena infraestructura y seguridad. Evaluaron como malo el fondeadero, las respuestas brindadas según percepciones porque no cuenta con las condiciones mínimas de seguridad y deficiente infraestructura del área destinada para fondear las embarcaciones. Según prueba hipótesis en donde la inversión para mejorar las condiciones de infraestructura y seguridad tendrán efectos positivos en promover la inversión privada en embarcaciones con tecnología para el servicio turístico de pasajeros en el destino turístico de Puno, modelo de regresión lineal múltiple que explica en 63% la relación de variables entre la dependiente y la independiente, siendo un indicador bueno para explicar el problema de estudio. Los dueños de las embarcaciones y agentes de viajes están dispuestos a realizar pagos por alquilar espacios en un área de fondeo que cuente con seguridad e infraestructura adecuada que la gestión pública debe mejorar con lo que se promoverá mayores inversiones en embarcaciones y tecnología, en consecuencia se tendrá mejor calidad de servicio para los turistas nacionales y extranjeros.

**Palabras clave:** Embarcaciones, Fondeadero, Inversiones, Turismo.



## ABSTRACT

The perception of the owners of the lake boats and travel agents, consider these spaces inadequate, they do not provide adequate infrastructure, whose objective is to evaluate the anchorage area for lake boats and effects on tourist investments in the city of Puno. It is specified that the mandatory anchoring area for all vessels according to the resolution of the captaincy of the Lacustre port of Puno in the bay of Lake Titicaca does not have the adequate infrastructure or the corresponding security, therefore it is inappropriate to promote greater investments in comparison to other cities, with anchoring areas that do have very good infrastructure and security. They evaluated the anchorage as bad, the answers provided according to perceptions because it does not have the minimum-security conditions and deficient infrastructure of the area destined to anchor the boats. According to a hypothesis test where the investment to improve infrastructure and security conditions will have positive effects in promoting private investment in boats with technology for the tourist passenger service in the tourist destination of Puno, a multiple linear regression model that explains 63% the relationship of variables between the dependent and the independent, being a good indicator to explain the study problem. The owners of the boats and travel agents are willing to make payments to rent spaces in an anchoring area that has security and infrastructure. It is appropriate that public management should improve, thereby promoting greater investment in boats and technology, consequently, there will be a better quality of service for domestic and foreign tourists.

**Keywords:** Anchorage, Boats, Investments, Tourism.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La importancia de la investigación sobre la evaluación de la zona de fondeadero establecida por la Capitanía del Puerto de Puno, a través de la percepción de los inversionistas del sector turismo de la ciudad de Puno permitirá adoptar medidas correctivas desde la gestión pública y la empresa privada, para darles las condiciones adecuadas a la bahía interior del Lago Titicaca ya que las inversiones en su entorno no son significativas porque no existe una adecuada aplicación de los reglamentos existentes y la escasa infraestructura que actualmente presenta, en consecuencia, el presente estudio mostrará las deficiencias objetivas existentes en este espacio lacustre que debe ser un ejemplo de desarrollo turístico sostenible en la región de Puno.

El propósito es evaluar la zona de fondeadero para embarcaciones lacustres y efectos en las inversiones turísticas de la ciudad de Puno. El enfoque de la investigación es de análisis cuantitativo y cualitativo, el tipo de investigación es descriptivo explicativo, a fin de aproximarse al problema y así conocer como estos fenómenos se presentaron, tanto en sus componentes, características más saltantes, que permitieron contrastar la hipótesis con la realidad, hasta ser confirmada o refutada luego del análisis e interpretación de los datos.

Las inversiones privadas en el sector turismo constituyen un elemento principal para desarrollar la actividad turística en la ciudad de Puno, ya que existe la necesidad de mejorar la infraestructura en la bahía interior, para mejorar la calidad de los servicios de transporte lacustre ya que según la tesis de Quispe E. 2013, sobre la satisfacción del turista extranjero, muestra como resultados que respecto de la prestación del transporte turístico



lacustre en la Provincia de Puno, fue valorada como muy satisfecho por el 22% siendo este un indicador bastante deficiente ya que para lograr una adecuada calidad del servicio de transporte lacustre se debería lograr como buena percepción del servicio en un 80% como meta más baja, por lo que existe una diversidad de deficiencias que deben ser superadas para posicionar a Puno como un destino turístico de la calidad.

La falta de una adecuada aplicación de los reglamentos existentes por parte de la Capitanía del Puerto de Puno, no permite promover la inversión privada ya que no existen astilleros adecuados para la construcción de embarcaciones modernas, la inseguridad permanente en la bahía interior del Lago Titicaca y la falta de infraestructura en general para dar condiciones adecuadas a los inversionistas hacen que el transporte turístico lacustre no tenga condiciones para brindar servicios de calidad para los turistas nacionales y extranjeros debiéndose identificar cuidadosamente como influyen las políticas de los organismos del Estado peruano sobre las inversiones privadas y las consecuencias que estas traen para el desarrollo del turismo en la ciudad de Puno.

## **1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Pregunta General**

¿Cuál es la situación de la zona de fondeadero para embarcaciones lacustres y efectos en las inversiones turísticas de la ciudad de Puno?

### **1.2.2. Preguntas Específicas**

- ¿Cómo describir el área de fondeo obligatorio establecida por la capitanía del puerto de Puno para todas las embarcaciones lacustres en la bahía interior de Lago Titicaca?



- ¿Cuál es la percepción de los dueños de las embarcaciones lacustres y de los agentes de viajes y turismo sobre la zona de fondeadero para embarcaciones lacustres establecida por la Capitanía del Puerto de Puno?
- ¿Qué acciones proponer para que permitan mejorar el servicio en el área de fondeo de las embarcaciones lacustres en la bahía interior del Lago Titicaca?

### **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Hipótesis General**

Al Evaluar la zona de fondeadero para embarcaciones lacustres y efectos en las inversiones turísticas de la ciudad de Puno.

#### **1.3.2. Hipótesis Específicas**

- La descripción del área de fondeo obligatorio establecida por la capitanía del puerto de Puno es significativa para todas las embarcaciones lacustres en la bahía interior de Lago Titicaca.
- La evaluación de la percepción de los dueños de las embarcaciones lacustres y de los agentes de viajes y turismo sobre la zona de fondeadero es regular para embarcaciones lacustres establecida por la Capitanía del Puerto de Puno.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

El estudio se justifica porque busco analizar y proponer una solución al problema, con la evaluación de la zona de fondeadero para embarcaciones lacustres y efectos en las inversiones turísticas de la ciudad de Puno. Lo que permitió conocer la percepción de los agentes de viajes y turismo y de los dueños de las embarcaciones lacustres frente a un adecuado ordenamiento del espacio físico que facilitara confiar en el inversionista



empresarial, frente a la zona de fondeadero para las embarcaciones lacustres establecida por la Capitanía del Puerto de Puno.

Así mismo tiene sustento teórico que consta de aporte y valoración sustentada de conocimientos existentes. Trabajo de investigación que servirá como antecedente para las futuras investigaciones.

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo general**

Evaluar la zona de fondeadero para embarcaciones lacustres y efectos en las inversiones turísticas de la ciudad de Puno.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Describir el área de fondeo obligatorio establecida por la capitanía del puerto de Puno para todas las embarcaciones lacustres en la bahía interior de Lago Titicaca.
- Evaluar la percepción de los dueños de las embarcaciones lacustres y de los agentes de viajes y turismo sobre la zona de fondeadero para embarcaciones lacustres establecida por la Capitanía del Puerto de Puno.
- Proponer acciones que permitan mejorar el servicio en el área de fondeo de las embarcaciones lacustres en la bahía interior del Lago Titicaca.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

Según estudios identificados, referidos o relacionados con el tema de investigación se ubicaron en algunos centros de estudios, enmarcados a nivel: local, nacional e internacional se considera a continuación:

##### 2.1.1. A nivel Internacional

El estudio realizado por (Vásquez & Diaz, 2014), Sobre: “El Conocimiento de las Expectativas de los Clientes: Una Pieza Clave de la Calidad de Servicio en el Turismo”. Documento de Trabajo entregado a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Universidad de Oviedo España hace una reseña de la evolución de la investigación sobre los modelos y conceptos planteados por distintos autores en la cual menciona que: Desafortunadamente, la definición y medida de la calidad han resultado ser particularmente complejas en el ámbito de los servicios, puesto que, al hecho de que la calidad sea un concepto aún sin definir hay que añadirle la dificultad derivada de la naturaleza intangible de los servicios (Grönroos, 1994).

Este nuevo panorama se encuadra dentro de un contexto más amplio, caracterizado por la transformación del negocio turístico desde unos postulados tradicionales meramente cuantitativos y tendentes a la explotación intensiva de los recursos, hacia otros caracterizados por la segmentación de la demanda, la flexibilización y diversificación de la oferta y la distribución, la incorporación de nuevas tecnologías, así como la preocupación por los impactos culturales y medioambientales (López, 1997). Este escenario obliga a las empresas turísticas a dejar de competir de manera exclusiva en precios para cimentar su competitividad



actual y futura en la puesta en marcha de opciones estratégicas enfocadas a la obtención de rentas de diferenciación (Camisón y Monfort, 1996), a partir de la oferta de productos y servicios de calidad que satisfagan las expectativas de los clientes. No obstante, la implantación de tal estrategia plantea como principal inconveniente la dificultad de definición y medida de la calidad de servicio (Carman, 1990), que surge debido a las diferentes características que presentan los servicios frente a los productos (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). No hay que olvidar que a la intangibilidad de los primeros se añaden los problemas asociados con la prestación y recepción simultánea del servicio (Lloréns, 1994). Estos obstáculos no implican, sin embargo, la imposibilidad de conceptuar lo que se entiende por calidad de servicio”.

De acuerdo a Rúa, el termino puerto se define como “El lugar natural o construido en la costa o en las orillas de un río, defendido de los vientos y dispuesto para detenerse las embarcaciones y para realizar las operaciones de carga y descarga de mercancías, embarque y desembarco de pasajeros, etc.”. Así mismo, la Unión Europea define un puerto como “una zona de tierra y agua dotada de unas obras y equipo que permitan principalmente la recepción de buques, su carga y descarga, y el almacenamiento, recepción y entrega de mercancías, así como el embarco y desembarco de pasajeros”. Esta zona de tierra y agua incluye la infraestructura necesaria (obras de abrigo, muelles...) así como la superestructura (construcciones fijas ubicadas sobre la infraestructura tales como almacenes, silos, tinglados...) y el equipamiento fijo y móvil necesario para la operativa (tuberías de transporte, grúas, tolvas...). Para acceder al puerto es necesaria la presencia de unas infraestructuras marítimas de acceso (canales de entrada, ayudas a la navegación) así como unas infraestructuras terrestres (carreteras, vías férreas...). (Rúa, 2006, pág. 2).



Según tesis (Moya, 2014) UMDSA/La Paz Bolivia, “Bases para establecer un sistema de transporte lacustre en el Lago Titicaca”: En su objetivo general deduce Construir y fortalecer seis Puertos, atracaderos o muelles, para facilitar el transporte acuático permitiendo la interconexión en el sistema lacustre, incidiendo en forma positiva en el turismo e impulsando al desarrollo socio económico de la región del Lago Titicaca Boliviano.P.182. Concluyen que es necesidad de traslado y cultura de navegación, la conexión entre diferentes comunidades, la participación del gobierno en proyectos de desarrollo rural y conservación del atractivo, la necesidad de volver a revivir la imagen de un Lago más alto y navegable, y el apoyo e incentive a las comunidades evitando la migración pueblo-ciudad, conlleva al diseño de un proyecto que puede introducir “Cruceros Lacustres Temáticos” que rijan una ruta estratégica en el Lago Titicaca e impulse su desarrollo en todo aspecto, además que pueda ser capaz de ser implementado a nivel internacional como un mercado competitivo de Bolivia.

### **2.1.2. A nivel Nacional**

Uno de los estudios realizados por CENFOTUR, 2003; sobre "Niveles de Calidad de los Servicios Turísticos en el Perú ", menciona que: La encuesta fue diseñada para aplicarse en los principales destinos turísticos del país, a turistas nacionales y extranjeros (excepto en Huancayo, donde sólo se entrevistó a turistas nacionales), a la salida de los visitantes, en aeropuertos y Terrapuertos o Estaciones de empresas de transporte terrestre. Su cuestionario fue suficientemente extenso para obtener tanto percepciones globales como específicas sobre los servicios turísticos en las cuatro áreas de competencia laboral identificadas por el Proyecto: Alojamiento, Alimentos y Bebidas, Transporte y Comercialización y Operaciones Turísticas. El nivel de desagregación fue muy alto, tomando en cuenta la



disponibilidad de tiempo de los encuestados (media hora como límite, mientras esperaban su embarque). La escala de calificación, de 1 a 5, fue explícita en términos de equivalencia (pésimo, malo, intermedio, bueno, excelente). De este modo se aseguró el pleno entendimiento del entrevistado sobre el valor real de los puntajes a asignar. Esta escala es muy útil para efecto de aplicación de la encuesta. No lo es para la presentación de los resultados, puesto que su estrechez cuantitativa puede provocar impresiones erróneas en el lector. En virtud a ello, se optó por traducirla a una escala centesimal.

Los resultados no sólo califican la percepción de los turistas nacionales y extranjeros sobre el servicio turístico en el destino de la visita, sino que también ofrecen una evaluación comparativa del servicio turístico en el Perú con los servicios de sus respectivos países o ciudades de origen.

### **2.1.3. A nivel Local**

**En su tesis de grado, (Quispe E. 2013)** señala que “Las inversiones privadas en el sector turismo constituyen un elemento principal para desarrollar la actividad turística en la ciudad de Puno; ya que existe la necesidad de mejorar la infraestructura en la bahía interior, para mejorar la calidad de los servicios de transporte lacustre, sobre la satisfacción del turista extranjero, muestra como resultados que respecto de la prestación del transporte turístico lacustre en la Provincia de Puno, fue valorada como muy satisfecho por el 22% siendo este un indicador bastante deficiente ya que para lograr una adecuada calidad del servicio de transporte lacustre se debería lograr como buena percepción del servicio en un 80% como meta más baja, por lo que existe una diversidad de deficiencias que deben ser superadas para posicionar a Puno como un destino turístico de calidad”.



**Según la Tesis de (Velásquez, O.,2007),** UNA-Puno. “*Posicionamiento del Lago Titicaca en la mente de los turistas nacionales y extranjeros a través de los atractivos turísticos de la región Puno año 2011*” Deduce que los resultados mencionados se llega a la siguiente conclusión principal: Según los resultados... el Lago Titicaca no presenta un adecuado posicionamiento en la mente de los turistas, principalmente extranjeros y solo en parte en la mente de los turistas nacionales, debido primordialmente al bajo nivel de difusión de los atractivos turísticos, falta de diversidad en la prestación de servicios turísticos y la falta de infraestructura y tecnología adecuada para una mejor atención y atracción de los turistas nacionales y extranjeros.

Planteamiento de las hipótesis. Hipótesis nula  $H_0$ : No existe influencia significativa de los factores de la prestación de servicios turística (transporte lacustre, servicio de hospedaje, servicio de las agencias de turismo, servicio de restaurante) en el nivel de posicionamiento que tiene el Lago Titicaca en la mente de los turistas nacionales y extranjeros.

**Proyecto: Hotel Flotante Manco Cápac.** La importancia radica en la generación de un nuevo producto Turístico, como actividad complementaria al potencial turístico como es el Lago Titicaca de la Región Puno. Con el Barco “CRUCERO MANCO CAPAC”, se busca mejorar la integración del producto turístico en coordinación con oferentes de servicios turísticos en tierra para pasajeros de cruceros, bajo un enfoque de producto compuesto. Se ofrecerá servicios para unas vacaciones divertidas con una atmósfera de fiesta, programas para niños presentaciones artísticas. El baile será el pasatiempo preferido y el más popular, y los clubes nocturnos con comediantes. Localización: Puno. Monto de inversión



estimada: S/. Sin estimar Condición: Inversión privada. (Pro inversión& Gobierno Regional Puno, 2008, pág.50).

## **2.2. MARCO TEORICO**

### **2.2.1. La calidad y la exigencia en la atención y el servicio al cliente**

La Calidad en la atención y en el servicio al cliente, radica en la aplicación de dos tipos de habilidades: “Las habilidades personales” que están relacionadas con la comunicación que se establecen entre el “asesor de servicios y el cliente”, las mismas que son básicas para una buena relación con el cliente, y “las habilidades técnicas”, derivadas de los procesos de atención, y en general de las exigencias de los clientes en relación con nuestra empresa y nuestro trabajo. De hecho, para que el cliente se sienta satisfecho a plenitud, se deberá poner en práctica tanto habilidades personales como habilidades técnicas. (CALTUR- Perú, 2010).

### **2.2.2. Calidad del servicio turístico**

La calidad del servicio turístico sólo se mide a través de la satisfacción del cliente y ésta es a su vez una relación con las expectativas previas al servicio. Traducir estos Conceptos perceptuales a valores cuantitativos aceptables es un proceso que requiere algunos criterios comunes previos.

Estos, que han regido el estudio, son los que se desarrollan brevemente a continuación, (CALTUR- Perú, 2010).

#### **La organización y gestión de empresas de transporte turístico acuático. -**

Una empresa de transporte turístico acuático es aquella que brinda servicio de traslado a los turistas hacia los atractivos turísticos con el fin de posibilitar su disfrute.



En este sentido, la organización interna de la empresa les debe permitir a sus gerentes o a quienes asuman la dirección y administración el manejarla de forma eficiente y eficaz, tomando decisiones que conlleven hacia una gestión adecuada. Es importante que la empresa cuente con una estructura eficaz y funcional que se refleje en el personal, generando un clima laboral agradable, que propicie resultados económicos positivos para la empresa. (CALTUR- Perú, 2010).

**La zona de tolerancia.** - La satisfacción del cliente no es un valor absoluto, es un rango variable de aceptación de un producto o de un servicio. Por ejemplo, una persona que va al banco con la intención de cobrar un cheque tiene la esperanza de hacer toda la operación en cinco minutos, sin embargo, estima que el tiempo de espera aceptable será de veinte minutos. Si logra cobrar el cheque en ese lapso se sentirá satisfecho, pero si como sucede con frecuencia tardará más de veinte minutos en el banco, se sentirá cada vez más insatisfecho.

Leonard Berry llama servicio esperado a la mejor expectativa del cliente y servicio adecuado a su expectativa mínima. Asumimos que, dentro de ese rango, denominado zona de tolerancia, cualquier cliente se sentirá satisfecho. Es muy importante, en consecuencia, identificar el estándar mínimo de satisfacción, a fin de asegurar la calidad del servicio. Esta afirmación no debe descuidar que, bajo condiciones inusuales, los márgenes de aceptabilidad de un servicio se pueden estrechar y un determinado cliente puede ser más exigente que en circunstancias normales. Esto obliga a pensar en términos adicionales de personalización del servicio.

Es ya una política de los líderes en la prestación de servicios en el ámbito internacional establecer un mínimo de 75 puntos sobre 100 en la percepción de los



clientes, como el nivel mínimo de calificación para hablar de satisfacción con el servicio brindado.

Dicho mínimo se eleva en razón directa a la naturaleza de las circunstancias específicas que hagan más exigente a un cliente. Se asume que un proveedor de servicios que entiende la calidad como una filosofía, hará todo lo necesario para manejarse siempre dentro de la zona de tolerancia.

**Hacer las cosas bien, a la primera.** - La percepción de calidad del servicio deriva de la sensación de que cada uno de sus componentes está bien ejecutado sin necesidad de repetir ninguno de los pasos. Un comensal satisfecho será aquél que haya disfrutado al mismo tiempo del ambiente del restaurante, de la atención de los camareros y del sabor de la comida. Esto, que es tan sencillo de decir, supone la integración de tres factores indispensables.

El primero es el compromiso de los propietarios y administradores con la calidad del servicio.

Este compromiso tiene poco de declarativo y mucho de conductual y práctico e incluye temas como equipamiento, insumos y política de personal.

El segundo es la arquitectura del servicio, es decir la capacidad de diseñar la cadena de procesos de modo tal que el servicio se desarrolle sin errores. Este diseño deberá prestar especial atención a la identificación de los puntos críticos de cada proceso.



El tercero es la infraestructura de recursos humanos, materiales y tecnológicos que constituirá el soporte real del servicio. Esta infraestructura requiere la adecuada combinación de recursos humanos competentes, con equipos y tecnología apropiados a la naturaleza del servicio. Nadie deberá suponer que la tecnología de punta es sinónimo de calidad si ésta no “hace juego” con el tipo de servicio que se brinda.

Usualmente, cuando el servicio turístico se enfrenta con esta vocación, los clientes se sienten regularmente satisfechos. La cultura “cero defectos” es, de este modo, posible. Sin embargo, a pesar de contar con el mayor compromiso, el mejor diseño y el más apropiado soporte, será imposible no incurrir en algún error. (CENFOTUR, 2003).

No es sensato pensar que, ante el error (sobre todo cuando es involuntario o cuando es responsabilidad de terceros), no hay nada que hacer. Es frente al error cuando muchas veces definimos si efectivamente existe compromiso con la calidad del servicio. Intentaremos demostrar que el error, adecuadamente enfrentado, es una magnífica oportunidad para brindar excelencia. Ciertamente es que un error en el servicio provoca inmediata e irremediamente una sensación de insatisfacción en el cliente. Por tanto, el primer esfuerzo, una vez producido la falla, deberá estar orientado a reconocer e identificar el error. No se debe perder tiempo en señalar culpables. Las responsabilidades deberán determinarse sólo después de haber resuelto satisfactoriamente el problema.

El segundo esfuerzo consistirá en reparar el error, en hacer bien lo que en la primera ocasión se hizo mal. Sin embargo, eso no es suficiente. Es necesario asumir



que el error produjo un perjuicio al cliente y que, además de repararlo hay que compensar el daño provocado. Es decir, hay que brindar al cliente más de lo que esperaba originalmente. La molestia, incomodidad o malestar generado por nuestro error eleva las expectativas del cliente, que ya no se siente dispuesto a aprobar nuestro servicio. Un cambio de habitación a otra de mayor comodidad y precio, a cuenta del hotel, puede provocar una inesperada satisfacción a un huésped indignado que encontró su habitación sin acomodar a las diez de la mañana.

La cultura de rectificación tiene un tercer e indispensable componente y éste es el aprendizaje a partir del error. Seguramente será inevitable cometer otros errores, pero ya no se deberá cometer el mismo. Habrá que establecer sistemas y procedimientos que impidan volver a cometer un error ya identificado. En el hotel del ejemplo, todas las habitaciones deberán estar listas a las diez de la mañana de acuerdo a mecanismos que así lo aseguren, excepción hecha de las que continúen ocupadas por supuesto.

**El Puerto.** - Es la localidad geográfica y unidad económica de una localidad donde se ubican los terminales, infraestructuras e instalaciones, terrestres y acuáticos, naturales o artificiales, acondicionados para el desarrollo de actividades portuarias. Las actividades portuarias comprenden la construcción, conservación, desarrollo, uso, aprovechamiento, explotación, operación, administración de los puertos, terminales e instalaciones portuarias en general, incluyendo las actividades necesarias para el acceso a los mismos, en las áreas marítimas, fluviales y lacustres.

**Áreas Y Zonas Del Puerto.** - ¿Cuáles son las áreas y zonas que conforman los puertos? Los puertos están conformados por las siguientes áreas y zonas: \*Áreas de



desarrollo portuario: espacios terrestres, marítimos, lacustres y fluviales calificados por la Autoridad Portuaria Nacional aptos para ser usados en la construcción o ampliación de puertos o terminales portuarios o que, por razones de orden logístico, comercial, urbanísticos o de otra naturaleza, se destinan como tales en el Plan Nacional de Desarrollo Portuario. \*Infraestructura Portuaria: obras civiles e instalaciones mecánicas, eléctricas y electrónicas, fijas y flotantes, construidas o ubicadas en los puertos, para facilitar el transporte y el intercambio modal; y está constituida por: a) Acceso Acuático: canales, zonas de aproximación, obras de abrigo o defensa tales como rompeolas, esclusas y señalizaciones náuticas. b) Zonas de transferencia de carga y tránsito de pasajeros: muelles, diques, dársenas, áreas de almacenamiento, boyas de amarre, tuberías subacuáticas, ductos, plataformas y muelles flotantes. c) Acceso Terrestre: vías interiores de circulación y líneas férreas que permitan la interconexión directa e inmediata con el sistema nacional de circulación vial. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2009, págs. 27,28).

**Definición del tipo de Embarcaciones.** - Embarcación: Es toda construcción flotante destinada a navegar en los espejos de agua de Bolivia, conforme a normas nacionales, convenios o tratados en aguas internacionales, ya sea propulsada por sus propios medios o mediante el auxilio de otra. Marina Mercante: Es el conjunto de buques, embarcaciones, artefactos navales y sus tripulaciones debidamente registradas por la Autoridad Competente y la Autoridad regulatoria, para realizar actividades comerciales. Buque: Toda clase de embarcaciones públicas, privadas o mixtas, incluidas aquellas sin desplazamiento y los hidroaviones, utilizados o que puedan ser operados como medio de transporte sobre el agua, con la debida autorización. Temática: Es un término que puede funcionar como sustantivo o adjetivo, En el primer caso, hace referencia al tema o a la gran variedad de temas y



asuntos que caracterizan a un hecho o fenómeno. (Definición de temática-Que es, significado y concepto <http://definicion.de/tematica/> (Moya, 2014).

**Definiciones del tipo de Puerto.** - Es un conjunto de espacios acuáticos, terrestres naturales, artificiales e instalaciones fijas y móviles (obras, canales, vías de acceso, instalaciones y servicios), destinados a la atención de pasajeros, mercancías y embarcaciones.

**Puerto Mayor.** - Se entiende por Puerto Mayor a las instalaciones construidas en el ámbito marítimo, fluvial y lacustre, que tenga protección natural o artificial, con equipamiento conveniente, con acceso a vías de comunicación aceptables, con volumen de carga y pasajeros relativamente altos.

**Puerto Menor.** - Constituye aquella infraestructura construida en aguas interiores, fluviales o lacustres, que disponga de limitada infraestructura acuática, terrestre, equipos, servicios y otros, con movimiento de carga y pasajeros relativamente bajos.  
Capitanías de Puerto: Son los organismos ejecutores de la Dirección General de Capitanías de Puerto.

Dentro de su área de responsabilidad desempeñan las funciones como delegados de la Autoridad Marítima, que tienen bajo su jurisdicción, el control, vigilancia y seguridad de todas las actividades que se desarrollan en el ámbito acuático navegable. Infraestructura portuaria: Comprende las obras civiles e instalaciones mecánicas, eléctricas y electrónicas, fijas y flotantes, construidas o ubicadas en los puertos, debidamente certificadas y autorizadas según reglamento específico, para facilitar el transporte y el intercambio modal. (Moya, 2014).

**Condiciones operativas de navegación en empresas de transporte turístico acuático.** - Es importante tener presente que la autoridad competente que regula las



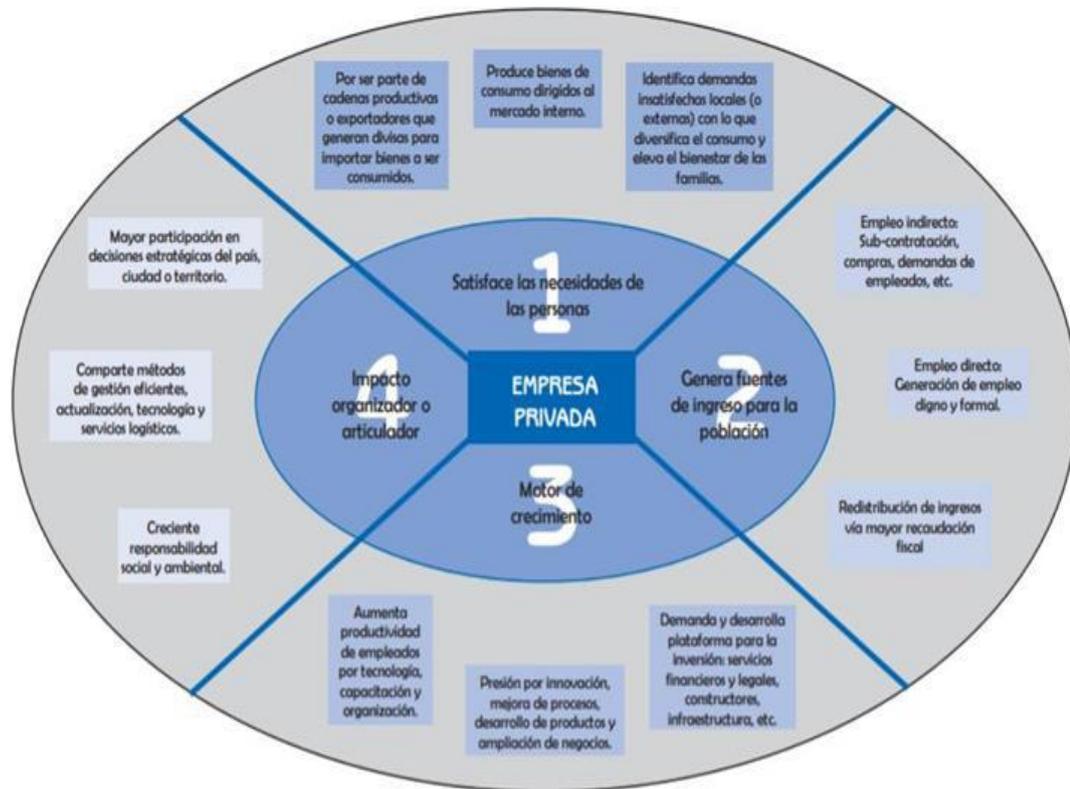
disposiciones de seguridad y funcionamiento, que debe cumplir toda empresa que brinde servicios de transporte turístico acuático, son la Dirección de General de Capitanías y Guardacostas del Perú y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Las normas, requisitos y procedimientos expedidos por estas entidades deben cumplirse para operar de manera correcta en espacios marítimos, fluviales y lacustres del país. Información sobre las normas legales vigentes aplicables, los requisitos y procedimientos que deben seguirse para la formalización, así como las obligaciones que deben cumplirse para la prestación del servicio, pueden ser revisadas en las webs de estas entidades (CALTUR- Perú, 2010).

**Marco Legal de Servicios de Transporte y Logística.** - El marco legal aplicable a los servicios vinculados con el transporte y la logística puede definirse como el conjunto de normas de derecho público y privado que rigen las actividades vinculadas con estos servicios. Por normas de derecho público entendemos aquellas que tienen carácter obligatorio y que otorgan facultades a los organismos públicos vinculados al sector, así como aquellas que se imponen a los actores privados que realizan actividades vinculadas al transporte y logística. Normas de derecho privado son aquellas que establecen un marco general flexible para el desarrollo de los contratos entre empresas ofertantes y demandantes de servicios de transporte y logística, su utilización dependerá en cierto grado de la voluntad de las partes, quienes pueden negociar el contenido de los contratos en función de las condiciones de los mercados y su poder de negociación. Dentro de las normas comprendidas en el marco legal podemos distinguir cuatro grandes grupos conformados por; a) El Marco Constitucional Económico, formado por los principios jurídicos fundamentales del ordenamiento económico recogidas en la Constitución Política del Perú, b) Normas organizativas de carácter administrativo del sector, iii) Normas



regulatorias de las actividades y servicios en sus distintos modos, entre las que se distinguen las normas que ordenan la contratación privada de servicios de transporte en sus distintos modos y la contratación de servicios logísticos. (Ministerio de transporte y comunicaciones, 2011, pág. 327).

**Según Pro inversión.** - En el Perú señala que “Una inversión es el aporte o reserva de un recurso con ánimo de una ganancia o mejora permanente. Visto de otra forma, es cualquier sacrificio de recursos hoy con la esperanza o intención de recibir algún beneficio en el futuro. Un ejemplo típico sería el inicio de un negocio particular, como cuando una familia realiza el esfuerzo de instalar un restaurante y espera que, a través de su funcionamiento y la atención de los clientes, se incrementen sustancialmente sus ingresos futuros. Ese sería el caso de una inversión privada, acto por el cual una persona natural o jurídica, nacional o extranjera, destina recursos a una actividad económica específica con la finalidad de satisfacer una necesidad de sus consumidores y obtener un retorno por su inversión. Uno de los elementos esenciales de la inversión privada es el derecho a la libre iniciativa, definido como el derecho que tiene un promotor a dedicarse a la actividad económica de su preferencia y por tanto asume los riesgos del negocio que él mismo ha seleccionado O diseñado. Este principio es recogido por las normas peruanas como 391 sigue: El Estado garantiza la libre iniciativa privada e inversión privada, nacional y extranjera, efectuadas o por efectuarse, en todos los sectores de la actividad económica, en cualquiera de las formas empresariales permitidas por la Constitución y las leyes. Artículo 2 de la Ley Marco de Promoción de la Inversión Descentralizada. Ley N° 28059 publicada el 13 de agosto de 2003 (Presentación Proyecto USAID/Perú ‘Pro Descentralización, 2010).



**Figura 1.** Beneficios Socio Económicos de la inversión privada.

**Fuente:** Pro inversión, 2010.

La necesaria sinergia, a nivel de gobiernos regionales, locales y empresas, se puede entender en el siguiente diagrama:



**Figura 2.** Dinámica del desarrollo económico.

**Fuente:** Proinversión, 2010



### 2.2.3. Transporte y turismo.

La clave de la relación que se produce entre los conceptos de turismo y transporte son los desplazamientos, ya que el turismo surge a partir de un desplazamiento voluntario y temporal de un individuo o un grupo de personas, fuera del lugar de residencia habitual. Aquellas personas que se desplazan persiguen esencialmente fines recreativos, de descanso, cultura o salud, y crean una red de relaciones que fomentan el desarrollo económico y cultural que beneficia al destino, contribuyendo a su desarrollo. La finalidad de los servicios de transporte, sea de tipo público o privado, ligados al turismo, es brindar desplazamientos confortables, económicos, seguros y rápidos, entre otros. (Silva & SERNATUR, 2013, pág. 13).

Según (Bustillo, 1994), En el diseño del sistema de la gestión de Recursos Humanos; deduce...No se puede hablar del trabajo sin relacionarlo directamente al hombre, ya que este es el principal sujeto, actor y beneficiario de cualquier actividad. En la evolución histórica de la gestión empresarial se le ha asignado un determinado papel dentro de este sistema, y de forma explícita o implícita ha sido siempre el elemento fundamental en el desarrollo de las diferentes actividades, pues a pesar del nivel tecnológico alcanzado por la mecanización y la automatización en los procesos productivos o de servicios, detrás de ellos siempre está el hombre. El hombre es el principal objeto y sujeto por su carácter activo, que a la vez transforma y se transforma en el desarrollo de la actividad. Cuando se dice que es el centro de la gestión de recursos humanos se analiza al mismo en la integración de las esferas cognitiva, afectiva, física y social.

Como se puede apreciar, en los modelos presentados se hace énfasis en los procesos, la tecnología, las funciones, las estructuras y los contenidos, pero se debe señalar que el recurso humano, el hombre sólo aparece proyectado de forma indirecta



y no como principal sujeto de los procesos organizacionales, así como no se resume el objetivo fundamental de los modelos propuestos; es por ello que se propone el siguiente modelo de gestión de los recursos humanos, que hace énfasis en las personas, sin desconocer el resto de los elementos que integran el sistema.

Sistema de Aplicación buenas prácticas SABP. Según (CALTUR-Perú, 2016, pág. 8). El SABP es una de las herramientas más representativas en el ámbito en el ámbito de prestadores de servicios turísticos debido a la continuidad y extensión que ha alcanzado a nivel nacional Esta herramienta promueve la mejora continua de la calidad de los servicios prestados, a través de la aplicación de buenas prácticas de gestión del servicio turístico, desarrolladas de manera específica para cada rubro de prestación: Sus objetivos son:

- Desarrollar una cultura de calidad.
- Reconocer la importancia de prestar servicios de calidad.
- Fomentar la implementación de procesos de mejora continua.
- Sentar las bases para el otorgamiento de un sello de calidad.

**En el artículo de Viloría.** - Sobre la gestión turística señala que “Históricamente la relación turismo-transporte parte desde el siglo XIX cuando los ferrocarriles surgen como medio de transporte básicamente en Europa y Estados Unidos, los cuales eran utilizados para asistir a los museos y visitar los monumentos por razones de esparcimiento, recreación. Seguidamente, surgen los primeros vehículos de combustión interna como medio de desplazamiento y se convierten en el transcurrir del tiempo uno del transporte con características turísticas por excelencia, puesto que



es un medio de transporte no regular, es decir, no tiene ni horario, ni ruta establecida si el mismo no pertenece a ninguna línea de transporte en particular.

En cuanto al transporte acuático se comenzó con canoas, balsas y actualmente se tienen barcos –cruceiros, a los que se le llama “ciudades acuáticas”, porque tienen todo El confort en el interior y exterior de las naves, es decir, realizar en el agua (mares, Océanos) lo que se puede hacer en tierra. Los primeros cruceros zarparon por las rutas turísticas de Europa como es el caso de las rutas en el Mediterráneo; entre los cruceros. Famosos de la época se tienen el Titanic, Mauritania y el Lucitania. Asimismo, cuando se construyeron los ferry, los car-ferry (pasajeros y automóviles) y los hovercraft. Naves con utilidad turística. Los grandes transbordadores que anexados a los cruceros Incrementan cada día el interés de los turistas por viajar por mares y océanos. (Vilora, 2012).



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque de la investigación es de análisis cuantitativo y cualitativo, el cual divide los datos en partes para responder al planteamiento del problema. Estos análisis se interpretaron como consecuencia de las afirmaciones iniciales conocidas como hipótesis y de estudios previos llamado teoría. La interpretación constituye una explicación de cómo los resultados encajan en el conocimiento existente, este enfoque utilizó la lógica o razonamiento deductivo, que comienza con la teoría de ésta y que se deriva en expresiones lógicas denominadas hipótesis.

#### 3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación está dirigida a cumplir el logro del objetivo general y los objetivos específicos y es de tipo descriptivo explicativo, a fin de aproximarse al problema y así conocer cómo estos fenómenos se presentaron, tanto en sus componentes, Características más saltantes, que permiten contrastar la hipótesis con la realidad, hasta ser confirmada o refutada luego del análisis e interpretación de los datos.

#### 3.3. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

Se aplicó un conjunto de estrategias y procedimientos denominados métodos, los que permitieron encontrar los resultados que se busca, en este caso demostrar las hipótesis y cumplir con los objetivos trazados; es así que se emplearon los siguientes métodos generales de investigación: método hipotético deductivo y el método estadístico. El presente trabajo de Investigación Evaluó las Percepciones de los Dueños de las embarcaciones lacustres y Percepciones de los Agentes de Viajes y Turismo de la Ciudad de Puno.



### 3.4. UNIDADES DE OBSERVACIÓN

Se consideró como unidades de estudio:

- Dueños de las embarcaciones lacustres.
- Agentes de Viajes y Turismo de la Ciudad de Puno

### 3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para el presente estudio se identificaron dos muestras: una para los dueños de las embarcaciones lacustres y otra para los agentes de viajes y turismo de la ciudad de Puno.

#### 3.5.1. Población

La población de la primera muestra está conformada por los dueños de las embarcaciones lacustres ubicadas en el puerto de Puno que suman 275 unidades de observación.

#### 3.5.2. Tamaño de muestra 01

La muestra es de tipo probabilístico y el método utilizado es el muestreo aleatorio simple. La estimación muestral deberá tener un error máximo de 5% y un nivel de Confianza del 95%. Para la estimación del tamaño de la muestra se considera una población finita del año 2017, de los dueños de las embarcaciones lacustres ubicadas en el puerto de Puno.

$$n = \frac{Z^2 N(p.q)}{E^2(N-1) + Z^2(p.q)}$$

#### Muestra estimada:

Simbología Valores para Hipótesis

N = Población	275
P = nivel de insatisfacción	0,50



Q = nivel de satisfacción	0,50
Z = nivel de confianza	1,96
E = error	0,05
n = Tamaño de la muestra estimada	<b>160,50</b>

Fuente: Elaborado por el investigador

La población de la segunda muestra está conformada por los dueños de las agencias de viaje y turismo de la ciudad de Puno que suman 72 unidades de observación.

### 3.5.3. Tamaño de muestra 02

La muestra es de tipo probabilístico y el método utilizado es el muestreo aleatorio simple.

La estimación muestral deberá tener un error máximo de 5% y un nivel de confianza del 95%.

Para la estimación del tamaño de la muestra se considera una población finita del año 2017 de los agentes de viajes y turismo de la ciudad de Puno.

$$n = \frac{Z^2 N(p.q)}{E^2(N-1) + Z^2(p.q)}$$

#### Muestra estimada:

Simbología Valores para Hipótesis

N = Población	72
P = nivel de insatisfacción	0,50
Q = nivel de satisfacción	0,50
Z = nivel de confianza	1,96
E = error	0,05
n = Tamaño de la muestra estimada	61,16

Fuente: Elaborado por el investigador



### 3.6. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- a. **Técnica de encuesta:** Mediante esta técnica, apoyados de un cuestionario de recolección de datos se obtuvieron resultados de las unidades de observación.
- b. **Técnica de entrevista:** Mediante esta técnica, apoyados de una guía de entrevista se obtuvo resultados de las unidades de observación.
- c. **Técnica documental o bibliográfica:** Permitió revisar la documentación de carácter teórico sobre la materia, elementos de sustento en la ejecución del trabajo de investigación.

### 3.7. INSTRUMENTOS

#### Especificación del modelo estadístico.

El modelo estadístico que se aplicó para la evaluación de la percepción es:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots \dots \dots + \beta_n X_n + \varepsilon$$

#### Variable dependiente o endógena: Y

Y = Inversiones turísticas en la ciudad de Puno.

#### Variables independientes o exógenas: $X_n$

$X_n$  = Zona de fondeadero para embarcaciones lacustres.

$X_1$  = Construcción de un fondeadero moderno

$X_2$  = Obligatoriedad del uso del fondeadero el Puerto de Puno.

$X_3$  = Un fondeadero moderno permitirá el desarrollo del transporte turístico lacustre en la ciudad de Puno



$X_4$  = Conoce las competencias y atribuciones sobre el uso de la bahía interior del lago Titicaca.

$X_5$  = Cuenta con la seguridad adecuada el fondeadero de la bahía interior del lago Titicaca.

$X_6$  = Evaluación de la percepción sobre la calidad del servicio que se presta en el fondeadero del Puerto de Puno

$X_7$  = Considera adecuado las condiciones en las cuales se usa el fondeadero para el anclaje de las embarcaciones

$X_8$  = Disposición a pagar por un adecuado servicio y seguridad en el fondeadero del Puerto de Puno.

$X_9$  = Diferenciar las áreas del uso del fondeadero del Puerto de Puno para las embarcaciones rápidas y tradicionales con fines de seguridad

$X_{10}$  = Está de acuerdo con la ubicación del fondeadero en la bahía interior de Puno

$X_{11}$  = Hoteles que cuentan con embarcadero privado deberían tener permiso de la Capitanía del Puerto de Puno para fondear las embarcaciones con fines de seguridad

$X_{12}$  = Administración del uso de la bahía interior del lago Titicaca de la ciudad de Puno

#### **Grados de dirección de los ítems.**

Se utilizará la escala de Likert cuyos ítems tienen grados de respuestas que van de 1 a 5; Siendo “1” equivalente a “muy deficiente”, “2” “deficiente”, “3” “regular”, “4” “bueno”, “5” “muy bueno”, sobre la percepción de los inversionistas en turismo de la Ciudad de Puno.



### **3.8. PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

El modelo estadístico se adaptó a un cuestionario que permite recolectar información sobre la percepción de los inversionistas.

### **3.9. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y BASE DE DATOS**

El procesamiento de los mismos se hizo través del procesador estadístico S.P.S.S Versión 22.0 para Windows. Para ello, se identificaron las variables de acuerdo a sus características y se recodificaron según la escala ordinal y de intervalo. La base de datos está representada en forma de una matriz rectangular  $X$ , con número de filas, que son los pobladores de los distritos en estudio o elementos de información y  $p$  columnas, tantas variables como tiene el estudio.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### **4.1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE FONDEO DE EMBARCACIONES ESTABLECIDA POR LA CAPITANÍA DEL PUERTO EN LA BAHÍA DE LA CIUDAD DE PUNO.**

- 1) Velar por la seguridad y protección de la vida humana en el medio acuático, de acuerdo con la normativa nacional aplicable y los instrumentos internacionales de los que el Perú es parte.
- 2) Prevenir y combatir la contaminación, y la protección del medio ambiente acuático, evaluando y aprobando los instrumentos de gestión ambiental en el ámbito de su competencia, de acuerdo con lo regulado en la normativa ambiental nacional, el Sistema Nacional de Evaluación de Impacto Ambiental, SEIA, y lo dispuesto por el Ministerio del Ambiente, en su condición de organismo rector ambiental nacional; así como emitir opinión técnica sobre todo instrumento de gestión ambiental en el ámbito acuático de su competencia.
- 3) Reprimir las actividades ilícitas en el medio acuático, ejerciendo la Policía Marítima, Fluvial y Lacustre, de acuerdo con la normativa nacional e instrumentos internacionales de los que el Perú es parte.
- 4) Otorgar permisos de navegación a naves y artefactos navales de bandera extranjera para operar en aguas jurisdiccionales.
- 5) Planear, normar, coordinar, dirigir y controlar dentro del ámbito de su competencia, las actividades que se desarrollan en el medio acuático, sin perjuicio de las atribuciones de otros sectores competentes.



- 6) Ejercer el ruteo, el control y la vigilancia del tráfico de las naves, embarcaciones, artefactos navales e instalaciones acuáticas propulsadas y remolques en general en el medio acuático, incluyendo el canal de acceso y las áreas de fondeo en los puertos.
- 7) Investigar los sucesos, siniestros y accidentes ocurridos en el medio acuático, para determinar sus causas y responsabilidades, con la finalidad de velar por la seguridad de la vida humana en el medio acuático y la protección del medio ambiente acuático.
- 8) Disponer la suspensión temporal, en forma total o parcial, de las actividades en el medio acuático por razones de riesgo para la vida humana y el medio ambiente acuático, incluyendo la apertura y cierre de puertos para instalaciones portuarias. Para el caso de las naves mercantes en tráfico comercial que se encuentren en las instalaciones portuarias, esta medida se aplicará en coordinación con la Autoridad Portuaria Nacional.
- 9) Evaluar y aprobar los estudios de maniobra para las instalaciones en el medio acuático, para velar por la seguridad de la vida humana y la protección del medio ambiente acuático.
- 10) Aprobar los estudios hidro-oceanográficos de toda actividad, infraestructura e instalación que por su naturaleza se realice en el medio acuático o en accesos a instalaciones en la franja ribereña, con la finalidad de velar por la seguridad de la vida humana y la protección del medio ambiente acuático.
- 11) Otorgar a las personas naturales o jurídicas derechos de uso de área acuática, previa opinión favorable de la Superintendencia de Bienes Estatales, y en coordinación con los sectores involucrados, a través de autorizaciones temporales hasta por treinta (30) años, plazo que podrá ser renovado; efectuando la desafectación de dichas áreas por razones de interés nacional determinadas por norma específica del sector competente;



asimismo, administrar el catastro único de dichas áreas acuáticas, sin perjuicio de las competencias de otros sectores.

- 12) Establecer las áreas de fondeo, los canales de acceso, las zonas marinas especialmente sensibles, y las áreas de maniobra restringida en el medio acuático.
- 13) Participar en el proceso de recepción y despacho de naves, así como del zarpe y arribo de embarcaciones, artefactos navales e instalaciones acuáticas propulsadas y remolques en general que ingresen o salgan de los puertos e instalaciones acuáticas, de acuerdo con la normativa nacional e instrumentos internacionales de los que el Perú es parte.
- 14) Autorizar el zarpe y arribo de naves pesqueras, náutica deportiva, tráfico de bahía, artefactos navales, instalaciones acuáticas propulsadas, aprovisionamiento de instalaciones costa afuera, y remolcadores en general.
- 15) Normar, supervisar y certificar la formación, capacitación y titulación por competencias de las personas naturales que desempeñan labores en el medio acuático, dentro del ámbito de competencia, de acuerdo con la normativa nacional e instrumentos internacionales de los que el Perú es parte.
- 16) Evaluar y aprobar las licencias de práctico y piloto de acuerdo con la normativa nacional e instrumentos internacionales de los que el Perú es parte.
- 17) Normar y certificar las naves de bandera nacional, de acuerdo con la normativa nacional e instrumentos internacionales de los que el Perú es parte.
- 18) Sancionar las infracciones que se cometan dentro del ámbito de su competencia.

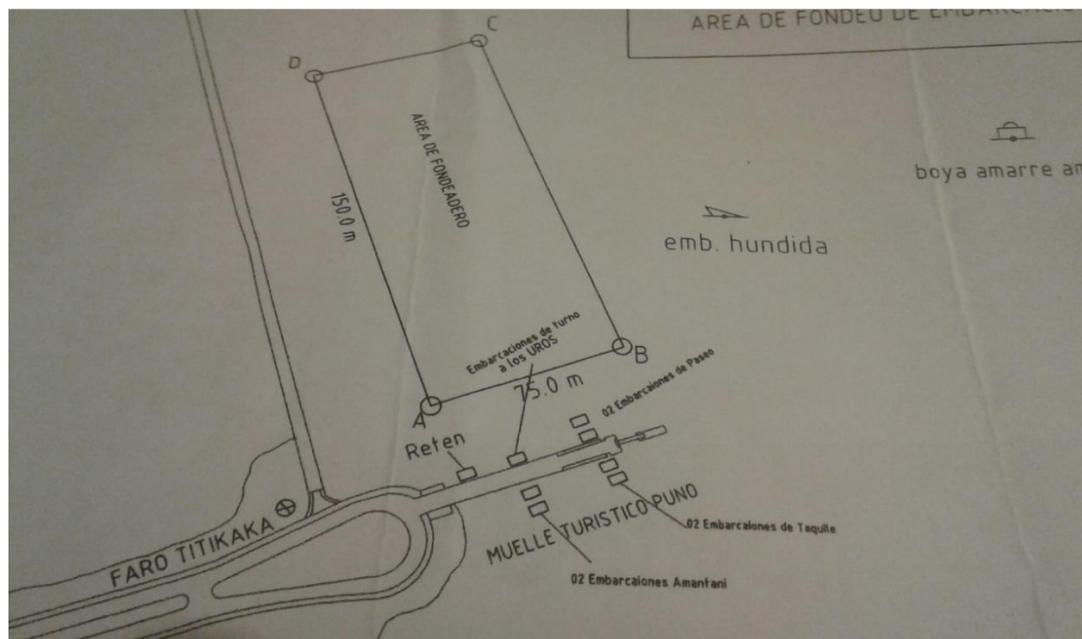
Según el inciso 12 de DECRETO LEGISLATIVO N° 1147, la resolución en mención

RESUELVE:

Artículo 1.- Establecer una zona de fondeadero público para todas las naves y/o embarcaciones lacustres en las siguientes coordenadas geográficas de la carta de navegación HIDRONAV- 6525 PUERTO PUNO (DATUM WGS-84) Escala 1:2000, que se detalla a continuación:

- Posición (A) Latitud  $15^{\circ} 50'06.25''$  Sur, Longitud  $070^{\circ} 00'54.04''$  Oeste
- Posición (B) Latitud  $15^{\circ} 50'05.34''$  Sur, Longitud  $070^{\circ} 00'51.70''$  Oeste
- Posición (C) Latitud  $15^{\circ} 50'00.81''$  Sur, Longitud  $070^{\circ} 00'53.57''$  Oeste
- Posición (D) Latitud  $15^{\circ} 50'01.72''$  Sur, Longitud  $070^{\circ} 00'55.91''$  Oeste

Artículo 2.- todas las naves y/o embarcaciones dedicadas al transporte de pasajeros, a partir de la fecha de la publicación de la presente, deberán de fondear en el área establecida en el artículo 1° de la presente resolución de acuerdo al cuadro siguiente:



**Figura 3.** Croquis de ubicación del área de fondeo de embarcaciones.

**Fuente:** Capitanía del puerto de Puno.

Como se aprecia en la figura el área para fondear las embarcaciones se encuentra al lado izquierdo del puerto de Puno, un área en la cual no se cuenta con seguridad ni infraestructura como: los espigones para cada embarcación, faros y cámaras de seguridad acceso con vehículos terrestres, entre otros propias de una ciudad moderna, como se muestra en las siguientes figuras:



**Figura 4.** *Napole Port fondeadero Italia.*



**Figura 5.** *Marina Kornati fondeadero Italia.*



**Figura 6.** *Iluminación de fondeadero.*



**Figura 7.** *Fondeadero Ibiza España.*

#### 4.2. EVALUACIÓN DE LA ZONA DE FONDEO DEL PUERTO DE PUNO POR LOS DUEÑOS DE EMBARCACIONES LACUSTRES QUE NO SON AGENTES DE VIAJES Y TURISMO.

**Tabla 1.**

*Administración del uso de la bahía interior del embarcadero del lago Titicaca de la ciudad de Puno.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ministerio de Transporte y Comunicaciones	25	15,5	15,5	15,5
Válido Gobierno Municipal de Puno	93	57,8	57,8	73,3
Capitanía del puerto de Puno	43	26,7	26,7	100,0
Total	161	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a encuestas aplicadas 2018.

Según sondeo de opinión a los dueños de las embarcaciones deducen: que La administración del uso de la bahía interior del lago Titicaca debe realizarse a través del Gobierno Local de la Ciudad de Puno, esto en función de que la administración de la ciudad, el ornato público la seguridad y las condiciones adecuadas para los pobladores y visitantes corresponde a la función del municipio local, según las respuestas de los dueños de las embarcaciones lacustres que no trabajan como agentes de viajes y turismo ya que solo prestan servicio de transporte privado o como alquilan sus embarcaciones a los agentes de viajes de la ciudad de Puno.



**Tabla 2.**

*Está de acuerdo con la ubicación del fondeadero del puerto lacustre en la bahía interior de Puno*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Si	34	21,1	21,1	21,1
Válido	No	127	78,9	78,9	100,0
	Total	161	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a encuestas aplicadas 2018

La respuesta de los dueños de embarcaciones del puerto lacustre fundamenta que es negativa con relación a la actual ubicación del fondeadero en la bahía interior de la ciudad de Puno ya que el lugar es inadecuado y no cuenta con las condiciones mínimas de seguridad e infraestructura principalmente por parte de las entidades del Estado que tienen que ver directamente con la administración de la bahía interior de la ciudad de Puno. Un lugar adecuado debe contar con las condiciones mínimas de seguridad para proteger las inversiones de los dueños de las unidades de transporte además de que debe poseer una adecuada infraestructura para permitir la movilidad del personal que labora en las embarcaciones y la protección de los fenómenos naturales como el viento, oleaje y lluvias propias del clima altiplánico.

**Tabla 3.**

*Considera adecuado las condiciones en las cuales se usa el fondeadero para el anclaje de las embarcaciones en el puerto Lacustre Puno*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	26	16,1	16,1	16,1
	No	135	83,9	83,9	100,0
	Total	161	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a encuestas aplicadas 2018

Un porcentaje mayoritario de los dueños de las embarcaciones lacustres no están de acuerdo con las condiciones actuales en la que se obliga a los transportistas a fondear las unidades de transporte principalmente por la falta de infraestructura y seguridad, elementos muy importantes para promover mayores inversiones de los empresarios locales, nacionales e internacionales con lo que mejoraría la tecnología y calidad del servicio turísticos lacustre.

**Tabla 4.**

*Cuenta con la seguridad adecuada el fondeadero de la bahía interior del Lago Titicaca.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	17	10,6	10,6	10,6
	No	144	89,4	89,4	100,0
	Total	161	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a encuestas aplicadas 2018

Según opinión de los dueños de las embarcaciones se considera que la seguridad de las inversiones tiene relación directa con el incremento en las inversiones y el mejoramiento de la tecnología y la calidad del servicio por lo que el mayor porcentaje de los encuestados respondieron que el lugar destinado de manera obligatoria por la capitánía

del puerto de Puno definitivamente no cuenta con la seguridad adecuada para el fondeo de sus unidades de transporte.

**Tabla 5.**

*Evaluación de la percepción sobre la calidad del servicio que se Presta en el fondeadero del Puerto de Puno.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy mala	85	52,8	52,8	52,8
Válido				
Mala	50	31,1	31,1	83,9
Regular	26	16,1	16,1	100,0
Total	161	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a encuestas aplicadas 2018

La percepción de la calidad del servicio que se presta en el lugar destinado para el fondeo de las embarcaciones es evaluada definitivamente como muy mala ya que no existe el servicio adecuado ni la inversión necesaria para darle las condiciones mínimas de seguridad e infraestructura por parte de la capitanía del puerto de Puno, la municipalidad de la provincia de Puno ni el Gobierno Regional además de constituirse como principal problema la dificultad para obtener permisos para el fondeo de las embarcaciones en lugares privados dentro de la bahía del lago Titicaca.

**Tabla 6.**

*Disposición a pagar por un adecuado servicio y seguridad en el Fondeadero del Puerto de Puno.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Si	136	84,5	84,5	84,5
Válido	No	25	15,5	15,5	100,0
	Total	161	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a encuestas aplicadas 2018.

Los dueños de las embarcaciones lacustres que prestan directamente servicios de transporte de pasajeros mayoritariamente están dispuestos a pagar por un adecuado servicio que debería ofrecer la capitania del puerto de Puno y no solo obligar a fondear las embarcaciones sin prever las condiciones mínimas de calidad de servicio como son la seguridad y la infraestructura para el desplazamiento del personal de las embarcaciones lacustres en el área destinada para el fondeo.

**Tabla 7.**

*Se debe diferenciar las áreas del uso del fondeadero del Puerto de Puno para las Embarcaciones rápidas y tradicionales con fines de seguridad.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Si	119	73,9	73,9	73,9
Válido	No	42	26,1	26,1	100,0
	Total	161	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a encuestas aplicadas 2018

Según respuesta de los 161 dueños de embarcaciones tomados como muestra para este estudio los encuestados respondieron que si se debe prever la distinción de la ubicación de las embarcaciones tradicionales cuyo material de construcción es madera y

las embarcaciones rápidas cuya tecnología es mayor por ser de fibra de vidrio y motores de mejor tecnología.

**Tabla 8.**

*Los hoteles que cuentan con embarcadero privado deberían tener permiso de la Capitanía del Puerto de Puno para fondear las Embarcaciones con fines de seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Si	143	88,8	88,8	88,8
Válido	No	18	11,2	11,2	100,0
	Total	161	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a encuestas aplicadas 2018

Las condiciones de infraestructura y seguridad son adecuadas para el fondeo de las embarcaciones en los puertos privados de los hoteles que cuentan con esta infraestructura sin embargo la capitanía del puerto de Puno, dificulta la obtención de permisos especiales obligando a los dueños de las embarcaciones lacustres a fondear en el área destinada según mapa bajo apercibimiento de multas sin provisionar el riesgo que corren estas inversiones ya que esta zona de fondeo destinada por la capitanía del puerto de Puno no cuenta con la infraestructura ni la seguridad adecuada por ello la mayoría de los dueños de las embarcaciones de transporte lacustre respondieron que se debería otorgar los permisos especiales a los hoteles que cuentan con la infraestructura necesario para promover mayores inversiones en transporte turístico lacustre en la ciudad de Puno.

**Tabla 9.**

*Conoce las competencias y atribuciones sobre el uso de la bahía interior del Lago Titicaca de las entidades del Estado.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Si	17	10,6	10,6
Válido	No	144	89,4	100,0
	Total	161	100,0	100,0

Fuente: Elaborado en base a encuestas aplicadas 2018

Existe una gran confusión respecto de las competencias y atribuciones sobre el uso de la bahía interior del lago Titicaca ya que las entidades que tienen esa responsabilidad son la Municipalidad provincial de Puno, el Gobierno Regional a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones y la Capitanía del Puerto de Puno, por lo que los dueños de las embarcaciones lacustres que no son Agentes de viajes y Turismo respondieron que no conocen las competencias y atribuciones sobre el uso de la bahía interior del lago Titicaca en su mayoría.

**Tabla 10.**

*Inversión para mejorar las condiciones del uso del fondeadero del Puerto de Puno.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Ministerio de Transporte y Comunicaciones	17	10,6	10,6
Válido	Gobierno Municipal de Puno	110	68,3	78,9
	Capitanía del puerto de Puno	34	21,1	100,0
	Total	161	100,0	100,0

Fuente: Elaborado en base a encuestas aplicadas 2018

La inversión para mejorar las condiciones del uso del fondeadero del Puerto de Puno, debe ser asumida principalmente por el Gobierno Municipal de Puno, en coordinación con la Capitanía del Puerto de Puno y el Gobierno Regional a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones según la respuesta de los dueños de las embarcaciones encuestados, ya que en la actualidad la zona destinada para el fondeo de las embarcaciones lacustre son completamente inadecuadas pese a ello se obliga a los propietarios a fondear en la zona destinada según mapa no favoreciendo la promoción de la inversión en nuevas embarcaciones modernas y con mayor tecnología.

**Tabla 11.**

*Obligatoriedad del uso del fondeadero el Puerto de Puno.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Si	153	95,0	95,0	95,0
Válido	No	8	5,0	5,0	100,0
	Total	161	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a encuestas aplicadas 2018

Los encuestados respondieron que existe una absoluta obligatoriedad del uso del fondeadero ubicado por el personal de la capitanía del puerto de Puno, sin considerar las condiciones mínimas de seguridad e infraestructura para proteger las inversiones de los dueños de las unidades de transporte lacustre, con lo que también no se promueve la inversión de nuevas embarcaciones con mayor tecnología ya que estarían expuestas al riesgo permanente de ser dañadas por agentes externos.

**Tabla 12.**

*Considera que un fondeadero moderno permitirá el desarrollo del Transporte turístico Lacustre de la Ciudad de Puno.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Si	152	94,4	94,4	94,4
Válido	No	9	5,6	5,6	100,0
	Total	161	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a encuestas aplicadas 2018

Un plan de ordenamiento territorial en la bahía interior del lago Titicaca permitiría generar mejores y mayores inversiones en lugares para el fondeo las embarcaciones lacustres y la construcción de astilleros hasta nuevos embarcaderos con inversión privada y del Estado, por lo que absolutamente los dueños de las embarcaciones respondieron que un fondeadero moderno permitiría el desarrollo del transporte turístico lacustre en la ciudad de Puno.

**Tabla 13.**

*Cree que la construcción de un fondeadero moderno tendría efectos Positivos en las Inversiones Turísticas de la Ciudad de Puno.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Si	145	90,1	90,1	90,1
Válido	No	16	9,9	9,9	100,0
	Total	161	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a encuestas aplicadas 2018

Un fondeadero moderno con una adecuada infraestructura definitivamente tendría efectos positivos en las inversiones turísticas en la ciudad de Puno, ya que permitiría contar con una infraestructura adecuada y la seguridad necesaria que necesitan las

embarcaciones lacustres en la bahía interior de la ciudad de Puno, construcción que puede ser financiada por las empresas privadas y la inversión estatal.

#### 4.3. EVALUACIÓN DE LA ZONA DE FONDEO DEL PUERTO DE PUNO POR LOS AGENTES DE VIAJES Y TURISMO DE LA CIUDAD DE PUNO.

**Tabla 14.**

*Realizaría inversiones en unidades de transporte lacustre si las condiciones de seguridad fueran adecuadas en la zona de fondeo del puerto de Puno para su agencia de viajes y turismo.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	49	80,3	80,3	80,3
	No	12	19,7	19,7	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a encuestas aplicadas 2018

La mayoría de los agentes viajes y turismo de la ciudad de Puno encuestados respondieron que si realizarían inversiones en unidades de transporte lacustre si las condiciones de seguridad fueran adecuadas en la zona de fondeo del puerto de Puno para su Agencia de Viajes y Turismo, condición que promovería la inversión privada y el mejoramiento de la tecnología en servicio turístico lacustre de la ciudad de Puno.

**Tabla 15.**

*Evaluación del servicio donde se fondean las embarcaciones actualmente.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	39	63,9	63,9	63,9
	Malo	18	29,5	29,5	93,4
	Regular	4	6,6	6,6	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a encuestas aplicadas 2018.

Los agentes de viajes y turismo encuestados respondieron que el servicio donde se fondean las embarcaciones actualmente es de muy mala calidad según su percepción ya que no cuenta con los servicios mínimos de seguridad e infraestructura para promover las inversiones turísticas en nuevas embarcaciones que permiten mejorar la calidad del servicio turísticos en la ciudad de Puno.

**Tabla 16.**

*Seguridad de las embarcaciones en la zona de fondeo destinado por la Capitanía del Puerto de Puno.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy malo	40	65,6	65,6
Válido	Malo	15	24,6	90,2
	Regular	6	9,8	100,0
	Total	61	100,0	100,0

Fuente: Elaborado en base a encuestas aplicadas 2018.

La seguridad de las embarcaciones en la zona de fondeo destinado por la capitanía del puerto de Puno fue calificada por los encuestados como muy mala ello como consecuencia de que no existen cámaras de seguridad, iluminación ni personal de la capitanía del puerto de Puno que vigile las embarcaciones especialmente durante las noches, servicio que debe ser coordinado con personal de seguridad privado que podrían pagar los dueños de las embarcaciones lacustres sin embargo algunas empresas ponen a disposición personal que pernocta en alguna embarcaciones para darle seguridad de manera privada responsabilizándose solo de sus embarcaciones y estando en riesgo el resto de las embarcaciones tanto tradicionales como las embarcaciones rápidas de las empresas.

**Tabla 17.**

*Evaluación de la infraestructura en la zona de fondeo destinado por la Capitanía del Puerto de Puno.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	33	54,1	54,1	54,1
	Malo	24	39,3	39,3	93,4
	Regular	4	6,6	6,6	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a encuestas aplicadas 2018

Los agentes de viajes y turismo encuestados evaluaron la infraestructura en la zona de fondeo destinado por la capitanía del puerto de Puno como muy mala ya que no existen accesos directos a las embarcaciones en donde se anclan además de que no están protegidas contra vientos y oleaje propios del clima del altiplano, hecho que trae como consecuencia el riesgo de las inversiones actuales y la escasa inversión en mejor tecnología lacustre para el transporte de pasajeros a los distintos lugares turísticos dentro del lago Titicaca.

**Tabla 18.**

*En términos de tecnología la evaluación de la inversión en unidades de transporte turístico lacustre en la ciudad de Puno*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	8	13,1	13,1	13,1
	Malo	17	27,9	27,9	41,0
	Regular	24	39,3	39,3	80,3
	Bueno	12	19,7	19,7	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a encuestas aplicadas 2018.

En términos de tecnología la evaluación de la inversión en unidades de transporte turístico lacustre en la ciudad de Puno fue calificada como regular por los Agentes de Viajes y Turismo ya que existen embarcaciones de fibra de vidrio con motores modernos que permite optimizar el tiempo de viaje de los turistas para aprovechar mayor tiempo en los lugares turísticos a los cuales visitan, sin embargo saben que sus inversiones corren riesgo al tener que fondear obligatoriamente en la zona destinada por la capitanía del puerto de Puno por no contar con seguridad ni adecuada infraestructura.

**Tabla 19.**

*Actualmente deberían fondear las embarcaciones rápidas considerando la seguridad y la infraestructura.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En la zona destinada por la capitanía del Puerto de Puno	11	18,0	18,0
	En los puertos privados de los hoteles	50	82,0	100,0
	Total	61	100,0	100,0

Fuente: Elaborado en base a encuestas aplicadas 2018

La respuesta mayoritaria de los Agentes de Viajes y Turismo encuestados respecto de que actualmente deberían fondear las embarcaciones rápidas considerando la seguridad y la infraestructura fue que deben ser en los puertos privados de los hoteles que cuenten con ese servicio y que la capitanía del Puerto de Puno debe facilitar los procedimientos e impedimentos para que las inversiones en transporte turístico no se vean afectadas por la inseguridad y la falta de infraestructura que carece la actual zona de fondeo.

**Tabla 20.**

*Efectos que tiene en las inversiones turísticas una inadecuada zona de fondeo para las embarcaciones lacustres en la bahía de la ciudad de Puno.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Escasa inversión	50	82,0	82,0	82,0
No afecta a las inversiones	11	18,0	18,0	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a encuestas aplicadas 2018

Los efectos que tiene en las inversiones turísticas una inadecuada zona de fondeo para las embarcaciones lacustres en la bahía de la ciudad de Puno se reflejan en la escasa inversión ello como respuesta de los Agentes de Viajes y Turismo de la Ciudad de Puno, quienes consideran que si tuviéramos una adecuada infraestructura y seguridad en la zona destinada como fondeadero de la bahía del lago Titicaca las inversiones en mejores unidades de transporte y tecnología mejorarían en Puno, por lo tanto la calidad del servicio turístico.

#### 4.4. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Modelo de regresión Lineal

Resumen del modelo <sup>b</sup>										
Modelo	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio					Durbin-Watson	
				Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F		
1	,811 <sup>a</sup>	,657	,629	,33764	,657	23,635	12	148	,000	2,573

a. Predictores: (Constante), Cree que la construcción de un fondeadero moderno tendría efectos positivos en las inversiones turísticas de la ciudad de Puno, Obligatoriedad del uso del fondeadero el Puerto de Puno, Considera que un fondeadero moderno permitirá



el desarrollo del transporte turístico lacustre en la ciudad de Puno, Conoce las competencias y atribuciones sobre el uso de la bahía interior del lago Titicaca de las entidades del Estado, Cuenta con la seguridad adecuada el fondeadero de la bahía interior del lago Titicaca, Evaluación de la percepción sobre la calidad del servicio que se presta en el fondeadero del Puerto de Puno, Considera adecuado las condiciones en las cuales se usa el fondeadero para el anclaje de las embarcaciones, Disposición a pagar por un adecuado servicio y seguridad en el fondeadero del Puerto de Puno, Se debe diferenciar las áreas del uso del fondeadero del Puerto de Puno para las embarcaciones rápidas y tradicionales con fines de seguridad, Está de acuerdo con la ubicación del fondeadero en la bahía interior de Puno, Los hoteles que cuentan con embarcadero privado deberían tener permiso de la Capitanía del Puerto de Puno para fondear las embarcaciones con fines de seguridad, Administración del uso de la bahía interior del lago Titicaca de la ciudad de Puno

b. Variable dependiente: Inversión para mejorar las condiciones del uso del fondeadero del Puerto de Puno

Resultado de la investigación se prueba la hipótesis de estudio en donde la inversión para mejorar las condiciones de infraestructura y seguridad tendrán efectos positivos en promover la inversión privada en nuevas embarcaciones con mejor tecnología para el servicio turístico de pasajeros en el destino turístico de Puno, modelo de regresión lineal múltiple que explica en 63% la relación de variables entre la dependiente y las independientes, siendo este un indicador bueno para explicar el problema de estudio.



#### **4.5. PROPUESTA DE SERVICIOS QUE DEBE PRESTAR EL FONDEADERO DEL PUERTO LACUSTRE DE LA CIUDAD DE PUNO.**

##### **Servicios generales.**

Se consideran así servicios generales los siguientes:

- a) El servicio de ordenación, coordinación y control del tráfico portuario, tanto lacustre como terrestre.
- b) El servicio de coordinación y control de las operaciones asociadas a los servicios portuarios básicos, comerciales y otras actividades.
- c) Los servicios de señalización, balizamiento y otras ayudas a la navegación que sirvan de aproximación y acceso de la embarcación al puerto, así como su balizamiento interior. La instalación y el mantenimiento del balizamiento de las instalaciones otorgadas en concesión o autorización, incluidas las destinadas a cultivos lacustres, serán realizados por el titular de las mismas o responsable de la actividad, de acuerdo con el proyecto de ejecución aprobado por la Autoridad Lacustre.
- d) Los servicios de vigilancia, seguridad y policía en las zonas comunes, sin perjuicio de las competencias que correspondan a otras Administraciones.
- e) El servicio de alumbrado de las zonas comunes.
- f) El servicio de limpieza de las zonas comunes de tierra y de agua. No se incluyen en este servicio la limpieza de muelles y explanadas como consecuencia de las operaciones de depósito y manipulación de mercancías, ni la de los derrames y vertidos marinos contaminantes competencia de la Administración lacustre.



g) Los servicios de prevención y control de emergencias, en los términos establecidos por la normativa sobre Protección Civil, mercancías peligrosas y demás normativa aplicable, en colaboración con las Administraciones competentes sobre protección civil, prevención y extinción de incendios, salvamento y lucha contra la contaminación.

### **Servicios básicos.**

Se consideran servicios portuarios básicos aquellas actividades comerciales que permiten la realización de las operaciones de tráfico portuario. Así, son servicios básicos son los siguientes:

a) Servicio de practicaje.

b) Servicios técnico-náuticos:

1. Remolque portuario.

2. Amarre y desamarre de buques.

c) Servicios al pasaje:

1. Embarque y desembarque de pasajeros.

2. Carga y descarga de equipajes en régimen de pasaje.

d) Servicios de manipulación y transporte de mercancías:

1. Carga, estiba, descarga, desestiba y transbordo de mercancías.

2. Depósito.

3. Transporte horizontal.



e) Servicios de recepción de desechos generados por buques:

1. Recepción de desechos sólidos.

2. Recepción de desechos líquidos.

Los servicios de manipulación y transporte de mercancías sólo tendrán la condición de servicios básicos cuando estén asociados directamente a las operaciones de carga y descarga de embarcaciones o a las operaciones directamente vinculadas al intercambio entre medios de transporte o al tránsito lacustre, siempre que se desarrollen en las embarcaciones, o íntegramente en las zonas que, de acuerdo con el plan de utilización de espacios portuarios, se encuentren destinadas a usos comerciales.

Estos servicios básicos tendrán la consideración de servicios públicos y se desarrollarán en pliegos reguladores del servicio a fin de que se realicen en las adecuadas condiciones de seguridad, regularidad, continuidad, calidad y precios adecuados y respeto al medio ambiente.

En general los servicios básicos serán gestionados por empresas privadas a través de una autorización que otorgará la Autoridad Portuaria correspondiente. Sin embargo, ante la ausencia o insuficiencia de iniciativa privada, las Autoridades Portuarias podrán asumir la prestación del servicio, directa o indirectamente por cualquier procedimiento reconocido en las leyes, o concurrir a la prestación del mismo con la iniciativa privada.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** El área obligatoria de fondeo destinado para todas las embarcaciones según resolución de capitán del puerto de Puno en la bahía del lago Titicaca no cuenta con la infraestructura adecuada ni la seguridad correspondiente por lo tanto es inadecuado para promover mayores inversiones en comparación a otras ciudades desarrolladas con áreas de fondeo que si tienen muy buena infraestructura y seguridad.

**SEGUNDA:** Los dueños de las embarcaciones lacustres y agentes de viajes encuestados evaluaron como malo el fondeadero actual según las respuestas brindadas a través de sus percepciones porque no cuenta con las condiciones mínimas de seguridad y deficiente infraestructura del área destinada para fondear las embarcaciones. Resultado de la investigación se prueba la hipótesis de estudio en donde la inversión para mejorar las condiciones de infraestructura y seguridad tendrán efectos positivos en promover la inversión privada en nuevas embarcaciones con mejor tecnología para el servicio turístico de pasajeros en el destino turístico de Puno, modelo de regresión lineal múltiple que explica en 63% la relación de variables entre la dependiente y las independientes, siendo este un indicador bueno para explicar el problema de estudio.

**TERCERA:** Los dueños de las embarcaciones y agentes de viajes están dispuestos a realizar pagos por alquilar espacios en un área de fondeo que cuente con seguridad e infraestructura adecuada que la gestión pública debe mejorar con lo que se promovería mayores inversiones en embarcaciones y tecnología en consecuencia se tendrá mejor calidad de servicio para los turistas nacionales y extranjeros.



## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Los futuros investigadores deben enfatizar en un modelo adecuado para un área de fondeo con el diseño de la infraestructura y estrategias de seguridad para las embarcaciones con un proyecto de sostenibilidad económica para desarrollar el transporte turístico lacustre en la ciudad de Puno.

**SEGUNDA:** La gestión pública debe ser coordinada y concertada entre la capitanía del puerto de Puno, gobierno local y regional para mejorar la infraestructura y seguridad con inversión pública para promover las inversiones en transporte lacustre.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bustillo. (1994). La Gestión de recursos humanos y la motivación de la persona. *Revista Capital Humano*, s/n.
- CALTUR- Perú. (2010). *Manual de buenas prácticas de gestión de servicios para empresas de transporte turístico acuático*. Lima-Perú: Plan Nacional de Calidad Turística del Perú – CALTUR/MINCETUR.
- CALTUR-Perú. (2016). *Actualización del Plan Nacional de Calidad Turística - CALTUR 2016-2025*. Lima-Perú: CALTUR-PERU.
- CENFOTUR. (2003). *Niveles de calidad de los servicios turísticos en el Perú*. Lima - Perú: CENFOTUR.
- Chiavenato. (1993). *Administración de recursos humanos*. México: D.F:MC.Graw-Hill.
- Conger. (1992). *El Lider carismático*. México: MCgraw-Hill,254 p.
- Cuesta. (1999). *Tecnología de gestión de recursos humanos*. La Habana: Academia.
- Davis & Werther. (1991). *Administración de personal y recursos humanos*. México: Mc.Graw-Hill-396 p.
- DePre. (1993). *Learderships Jazz: The Art. Of Conducting Business- Throught Learderships,Followerships Tegmwork,Touch,voice*. Nueva York: Dell -22-225 Pp.
- Drucker. (1992). *Managing for the future*. New York: Truman Talley Books Dutton - 184 p.
- Hernandez,F. Fernandez,C.& Baptista,M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: D.F.McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. Quinta Edición.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (3 de Abril de 2009).  
<https://unstats.un.org/unsd/trade/WS%20Bogota09/Presentations/Item%2011%20-%20Peru.pdf>. Obtenido de



<https://unstats.un.org/unsd/trade/WS%20Bogota09/Presentations/Item%2011%20-%20Peru.pdf>. Obtenido de

<https://unstats.un.org/unsd/trade/WS%20Bogota09/Presentations/Item%2011%20-%20Peru.pdf>. Obtenido de

<https://unstats.un.org/unsd/trade/WS%20Bogota09/Presentations/Item%2011%20-%20Peru.pdf>:

<https://unstats.un.org/unsd/trade/WS%20Bogota09/.../Item%2011%20->

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2009). *Guía de orientación al usuario de transporte turístico*. Lima-Perú: MINCETUR-UNION EUROPEA.

Ministerio de transporte y comunicaciones. (2011). *Plan de Desarrollo de los Servicios de logística de transporte*. Lima - Perú: BID-Ministerio de transporte y Comunicaciones.

Moya, E. M. (2014). *Bases para establecer un sistema de Transporte Lacustre en el Lago Titicaca*. La Paz Bolivia: Universidad Mayor de San Andres -Facultad de Humanidades y ciencias de la educación carrera en Turismo.

Presentación Proyecto USAID/Perú Pro Descentralización. (2010). *Guía de Promoción de Inversiones Descentralizada*. Lima - Perú: Consultoría PROINVERSIÓN-PRODES/USAID - Tercera Edición Actualizada.

Pro inversión & Gobierno Regional Puno. (2008). *Plan de promoción de inversiones de Puno*. Lima-Perú: Pro inversión privada-Perú.

Proyecto USAID/Perú Pro Descentralización. (2010). *Guía de promoción de inversiones descentralizada*. Lima-Perú: Consultoría Proinversión-PRODES/USAID-Tercera Edición actualizada.



- Quispe, S. (2013). *Factores que determinan el nivel de satisfacción del turista extranjero en el servicio de transporte lacustre y efectos en la demanda turística en la Provincia de Puno*. Puno: UNA- Puno-Tesis.
- Reglamento de la Ley de control y vigilancia de las actividades marítimas,fluviales y lacustres.Aprobado por D.S. N°028 DE / MGP 25., (21 de Mayo de 2004).*  
Obtenido de Mayo 2001 . Obtenido de  
[http://www2.congreso.gob.pe/Sicr/Comisiones/2004/Ambiente\\_2004.nsf/Documentosweb/](http://www2.congreso.gob.pe/Sicr/Comisiones/2004/Ambiente_2004.nsf/Documentosweb/)
- Silva & SERNATUR. (2013). *Manual de buenas prácticasn transporte turístico - Chile por un turismo sustentable*. Chile - Santiago: 1° Edición SERNATUR - FEDETUR.
- Vásquez & Diaz. (2011). *El conocimiento de las expectativas de los clientes: Una pieza clave de la Calidad de Servicio en el Turismo*. España: /.
- Vásquez, R. & Diaz,A. (2014). *El conocimiento de las expectativas de los clientes:Una pieza clave de la calidad de servicio en el turismo*. Oviedo: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales/Universidad de Oviedo.
- Velásquez, O. (2007). “*Posicionamiento del lago Titicaca en la mente de los turistas nacionales y extranjeros a través de los atractivos turísticos de la región Puno año 2011*”. Puno-Perú: UNAP-Repositorio-Tesis-Economía.
- Vilora. (- de Junio de 2012). *Gestión Turística. N° 17. Obtenido de Desarrollo y su Relación con el transporte*. Obtenido de  
<http://mingaonline.uach.cl/pdf/gestur/n17/art02.pdf>



## ANEXOS



**Anexo A: Cuestionario para dueños de embarcaciones de transporte**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**

**CUESTIONARIO PARA DUEÑOS DE EMBARCACIONES DE TRANSPORTE  
LACUSTRE “EVALUACION DE LA ZONA DE FONDEADERO PARA  
EMBARCACIONES LACUSTRES Y EFECTOS EN LAS INVERSIONES  
TURISTICAS DE LA CIUDAD DE PUNO 2017”**

Estimado empresario responda según corresponda:

1. ¿Quién cree que debe administrar el uso de la bahía interior del lago Titicaca de la ciudad de Puno?
  - Ministerio de Transporte y Comunicaciones
  - Gobierno Municipal de Puno
  - Capitanía del puerto de Puno
  
2. ¿Está de acuerdo con la ubicación del fondeadero en la bahía interior de Puno?
  - Si
  - No
  
3. ¿Considera adecuado las condiciones en las cuales se usa el fondeadero para el anclaje de las embarcaciones?
  - Si
  - No
  
4. ¿Cuenta con la seguridad adecuada el fondeadero de la bahía interior del lago Titicaca?
  - Si



- No
5. ¿Cómo evalúa la calidad del servicio que se presta en el fondeadero del Puerto de Puno?
- Muy buena
  - Buena
  - Regular
  - Mala
  - Muy mala
6. ¿Estaría dispuesto a pagar por un adecuado servicio y seguridad en el fondeadero del Puerto de Puno?
- Si
  - No
7. ¿Se debe diferenciar las áreas del uso del fondeadero del Puerto de Puno para las embarcaciones rápidas y tradicionales con fines de seguridad?
- Si
  - No
8. ¿Los hoteles que cuentan con embarcadero privado deberían tener permiso de la Capitanía del Puerto de Puno para fondear las embarcaciones con fines de seguridad?
- Si
  - No
9. ¿Conoce las competencias y atribuciones sobre el uso de la bahía interior del lago Titicaca de las entidades del Estado?
- Si
  - No



10. ¿Quién debe invertir para mejorar las condiciones del uso del fondeadero del

Puerto de Puno?

- Ministerio de Transporte y Comunicaciones
- Gobierno Municipal de Puno
- Capitanía del puerto de Puno

11. ¿Es obligatorio el uso del fondeadero el Puerto de Puno?

- Si
- No

12. ¿Considera que un fondeadero moderno permitirá el desarrollo del transporte turístico lacustre en la ciudad de Puno?

- Si
- No

13. ¿Cree que la construcción de un fondeadero moderno tendría efectos positivos en las inversiones turísticas de la ciudad de Puno?

- Si
- No



**Anexo B: Cuestionario para agentes de viaje y turismo**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**

**CUESTIONARIO PARA AGENTES DE VIAJE Y TURISMO:**

**“EVALUACION DE LA ZONA DE FONDEADERO PARA  
EMBARCACIONES LACUSTRES Y EFECTOS EN LAS INVERSIONES  
TURISTICAS DE LA CIUDAD DE PUNO 2017”**

Estimado agente de viajes y turismo de la ciudad de Puno responda según corresponda:

1. ¿Usted realizaría inversiones en unidades de transporte lacustre si las condiciones de seguridad fueran adecuadas en la zona de fondeo del puerto de Puno para su agencia de viajes y turismo?
  - Si
  - No
  
2. Como agente de viajes en términos generales ¿cómo evalúa el servicio donde se fondean las embarcaciones actualmente?
  - Muy malo
  - Malo
  - Regular
  - Bueno
  - Muy Bueno



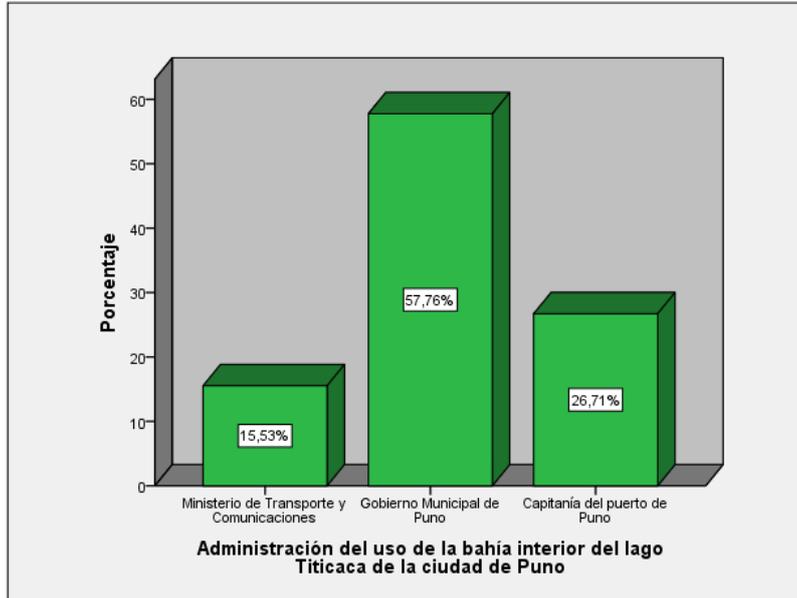
3. ¿Cómo evalúa la seguridad de las embarcaciones en la zona de fondeo destinado por la capitanía del puerto de Puno?
  - Muy malo
  - Malo
  - Regular
  - Bueno
  - Muy Bueno
  
4. ¿Cómo evalúa la infraestructura en la zona de fondeo destinado por la capitanía del puerto de Puno?
  - Muy malo
  - Malo
  - Regular
  - Bueno
  - Muy Bueno
  
5. En términos de tecnología ¿Cómo evalúa la inversión en unidades de transporte turístico lacustre en la ciudad de Puno?
  - Muy malo
  - Malo
  - Regular
  - Bueno
  - Muy Bueno



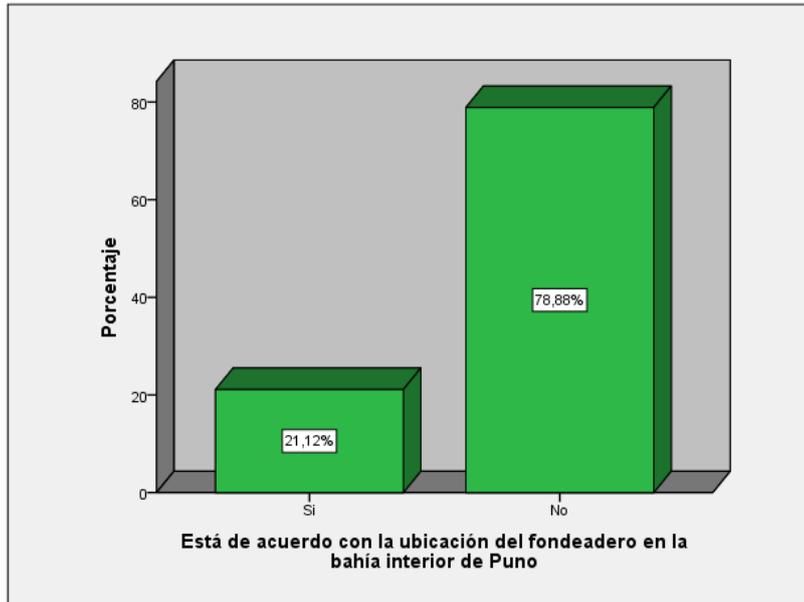
6. Actualmente ¿dónde deberían fondear las embarcaciones rápidas considerando la seguridad y la infraestructura?
  - En la zona destinada por la capitanía del Puerto de Puno
  - En los puertos privados de los hoteles
  
7. ¿Qué efectos tiene en las inversiones turísticas una inadecuada zona de fondeo para las embarcaciones lacustres en la bahía de la ciudad de Puno?
  - Escasa inversión
  - No afecta a las inversiones

**Anexo C:** Evaluación de la zona de fondeo del puerto de Puno por los dueños de embarcaciones lacustres que no son agentes de viajes y turismo.

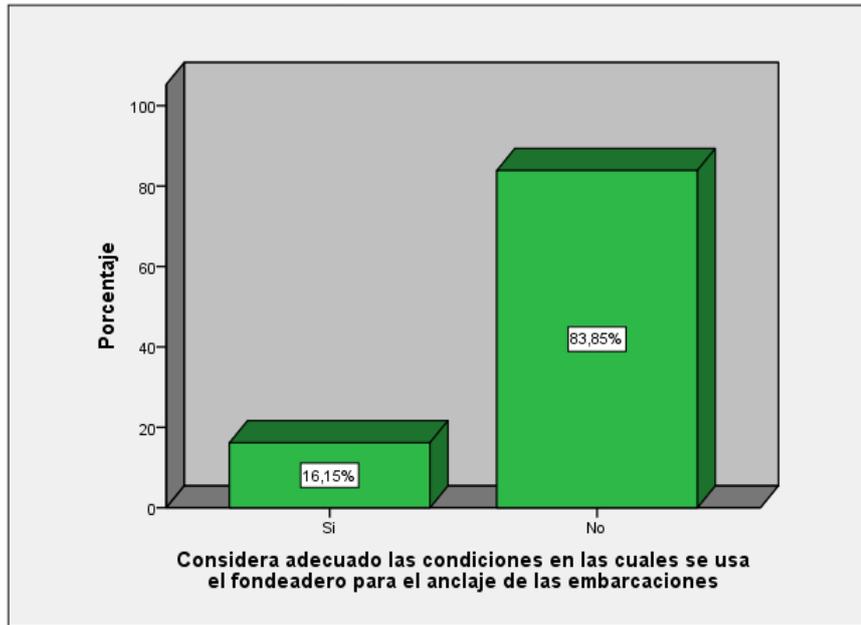
**Administración del uso de la bahía interior del lago Titicaca de la ciudad de Puno**



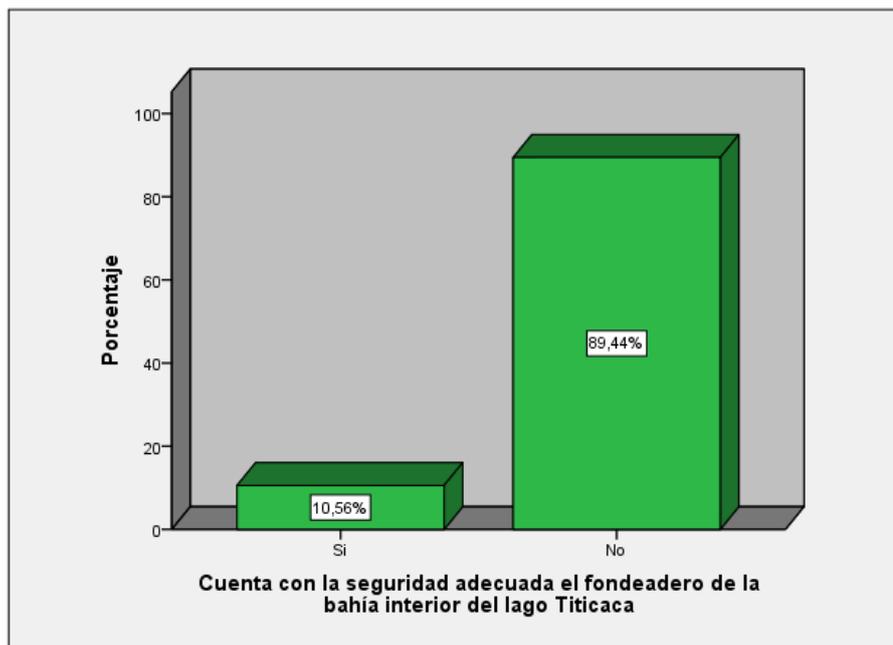
**Está de acuerdo con la ubicación del fondeadero en la bahía interior de Puno**



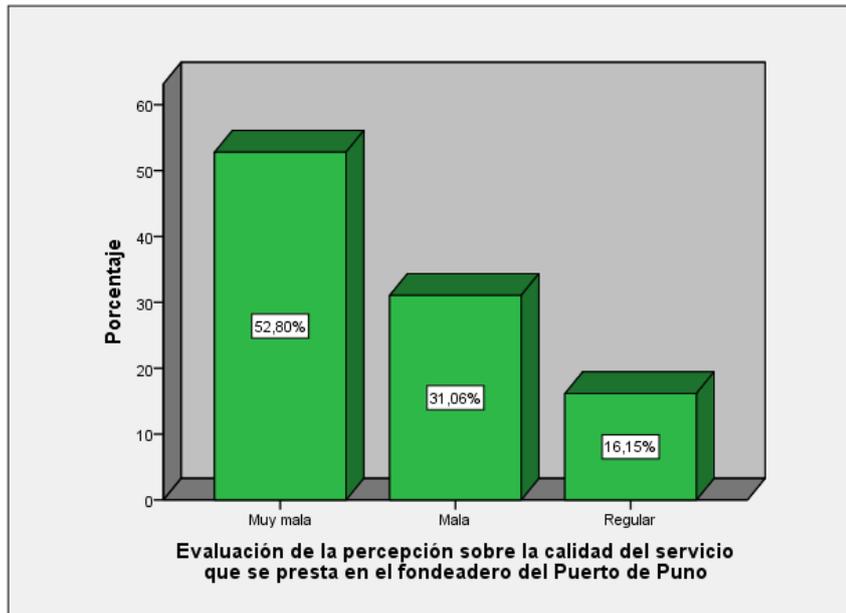
**Considera adecuado las condiciones en las cuales se usa el fondeadero para el anclaje de las embarcaciones**



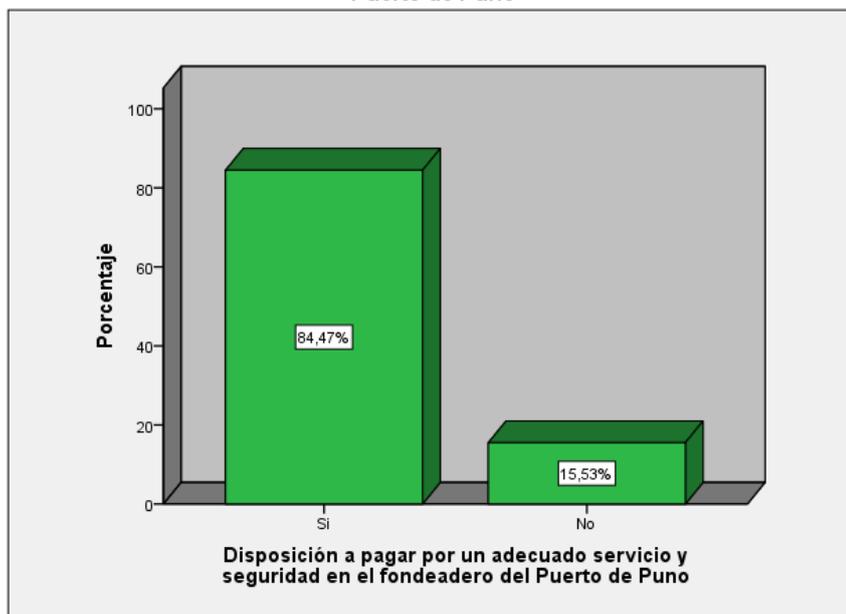
**Cuenta con la seguridad adecuada el fondeadero de la bahía interior del lago Titicaca**



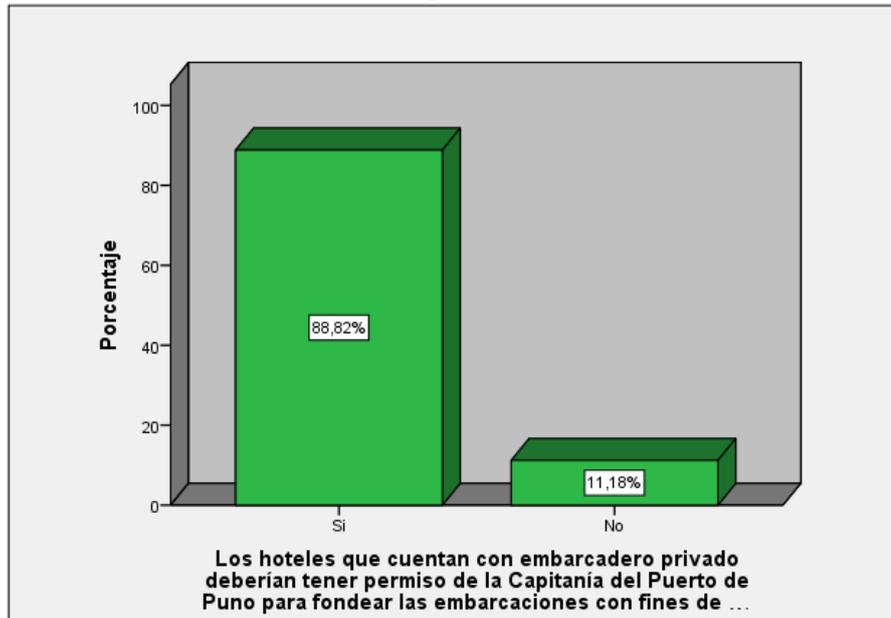
**Evaluación de la percepción sobre la calidad del servicio que se presta en el fondeadero del Puerto de Puno**



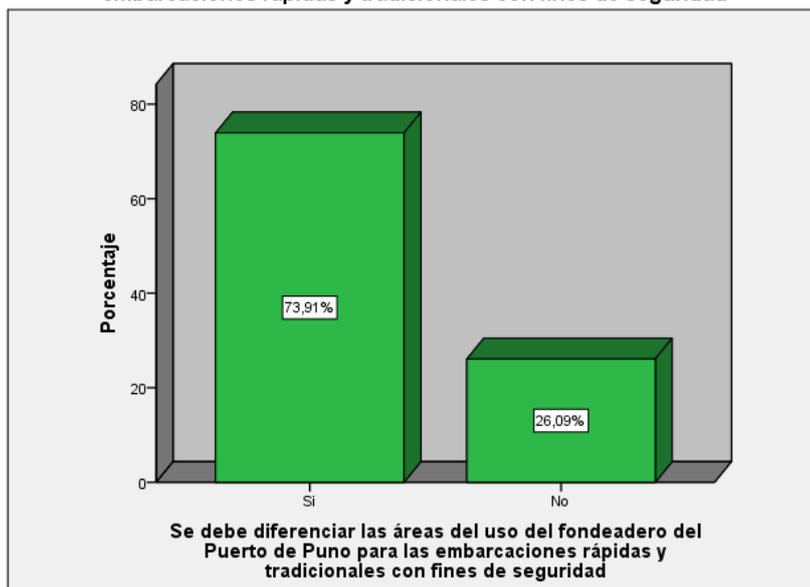
**Disposición a pagar por un adecuado servicio y seguridad en el fondeadero del Puerto de Puno**



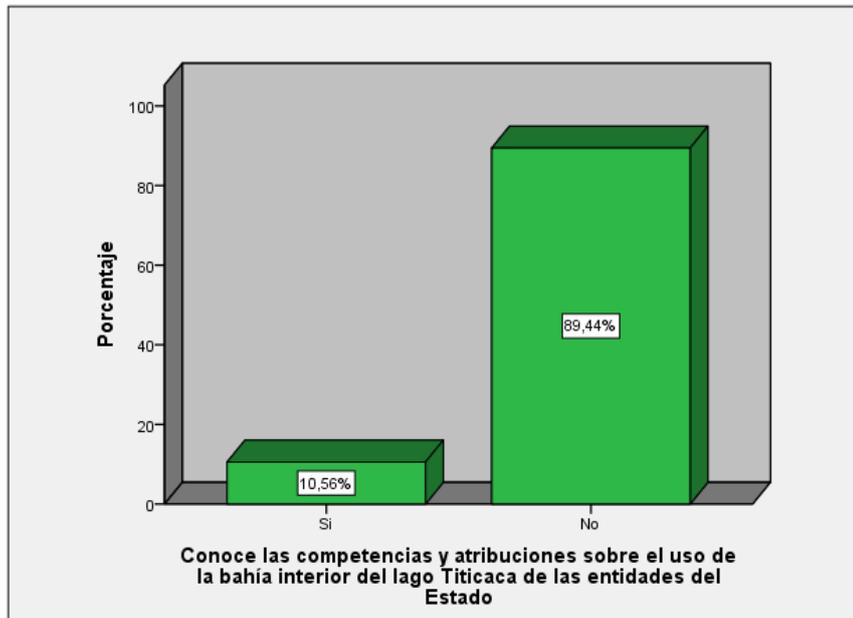
**Los hoteles que cuentan con embarcadero privado deberían tener permiso de la Capitania del Puerto de Puno para fondear las embarcaciones con fines de seguridad**



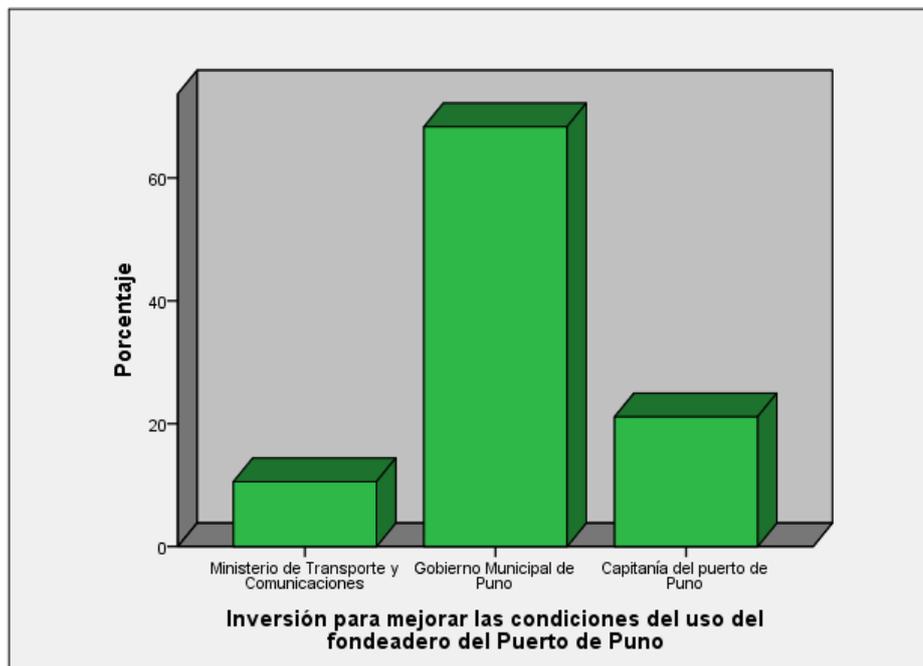
**Se debe diferenciar las áreas del uso del fondeadero del Puerto de Puno para las embarcaciones rápidas y tradicionales con fines de seguridad**



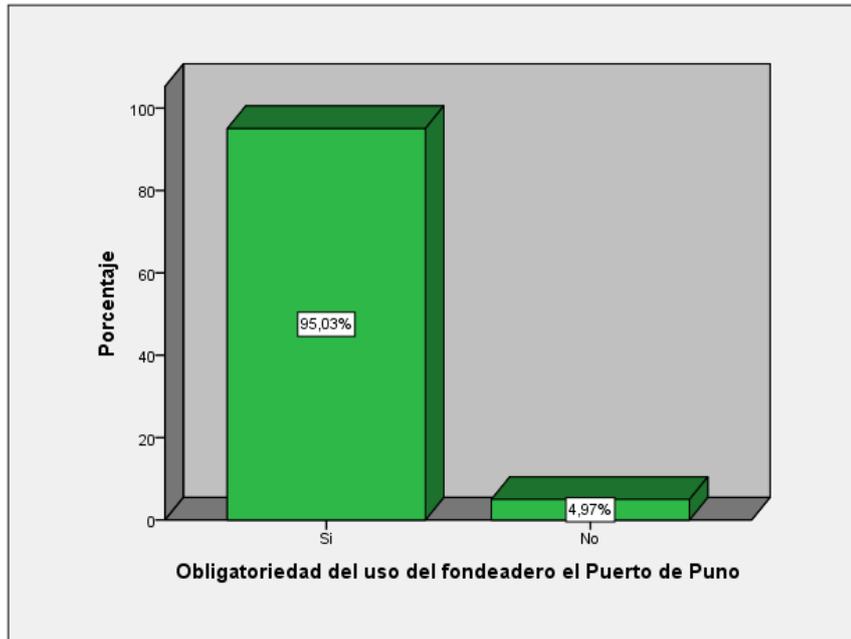
**Conoce las competencias y atribuciones sobre el uso de la bahía interior del lago Titicaca de las entidades del Estado**



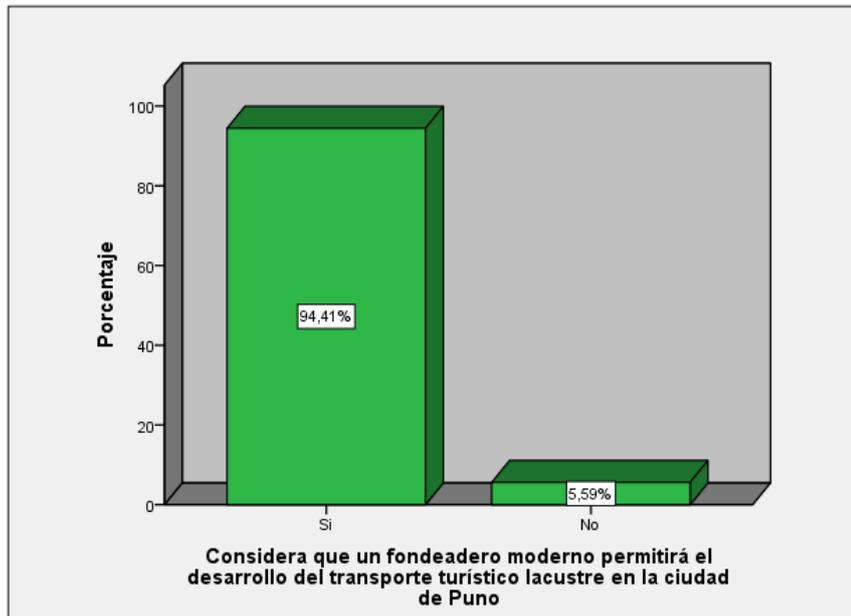
**Inversión para mejorar las condiciones del uso del fondeadero del Puerto de Puno**



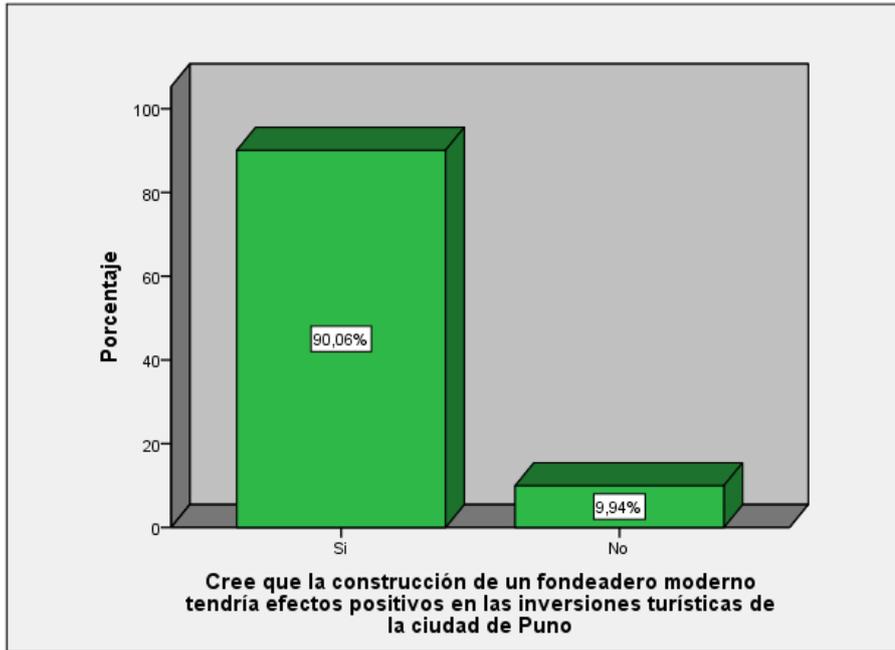
Obligatoriedad del uso del fondeadero el Puerto de Puno



Considera que un fondeadero moderno permitirá el desarrollo del transporte turístico lacustre en la ciudad de Puno

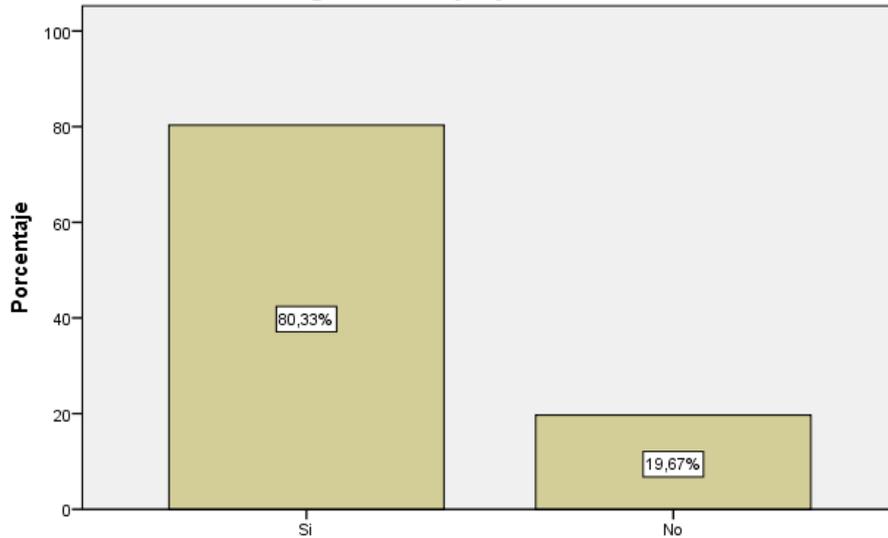


**Cree que la construcción de un fondeadero moderno tendría efectos positivos en las inversiones turísticas de la ciudad de Puno**



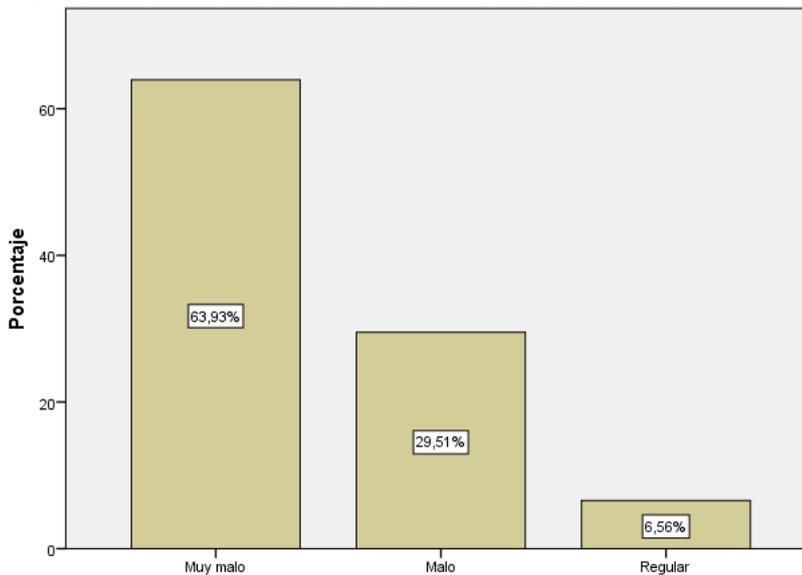
**Anexo D:** Evaluación de la zona de fondeo del puerto de Puno por los agentes de viajes y turismo de la ciudad de Puno.

**Realizaría inversiones en unidades de transporte lacustre si las condiciones de seguridad fueran adecuadas en la zona de fondeo del puerto de Puno para su agencia de viajes y turismo**



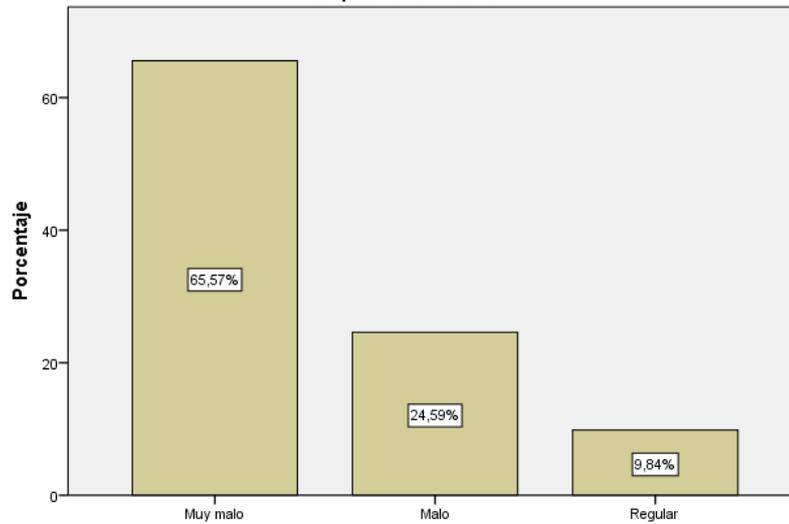
**Realizaría inversiones en unidades de transporte lacustre si las condiciones de seguridad fueran adecuadas en la zona de fondeo del puerto de Puno para su agencia de viajes y turismo**

**Evaluación del servicio donde se fondean las embarcaciones actualmente**



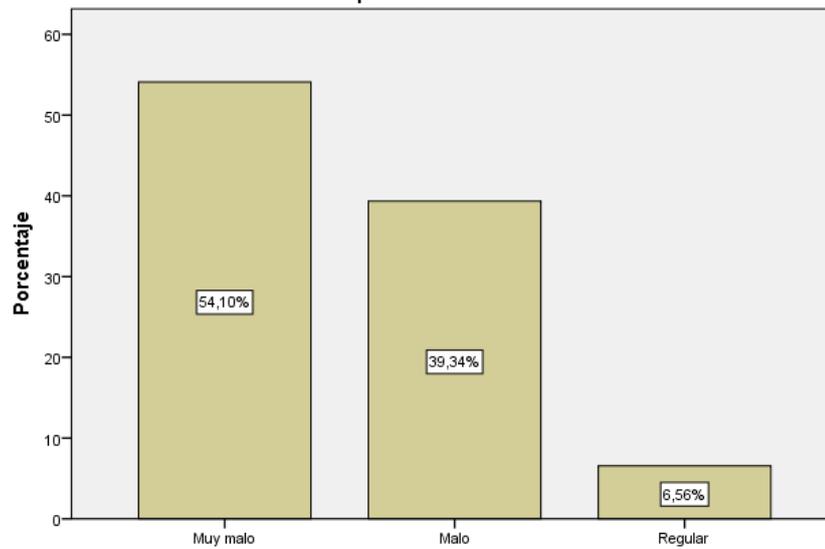
**Evaluación del servicio donde se fondean las embarcaciones actualmente**

**Seguridad de las embarcaciones en la zona de fondeo destinado por la capitanía del puerto de Puno**



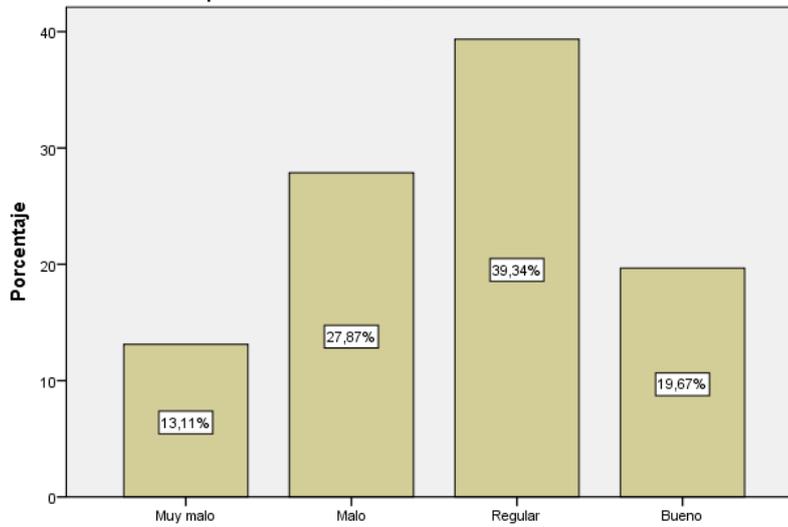
**Seguridad de las embarcaciones en la zona de fondeo destinado por la capitanía del puerto de Puno**

**Evaluación de la infraestructura en la zona de fondeo destinado por la capitanía del puerto de Puno**



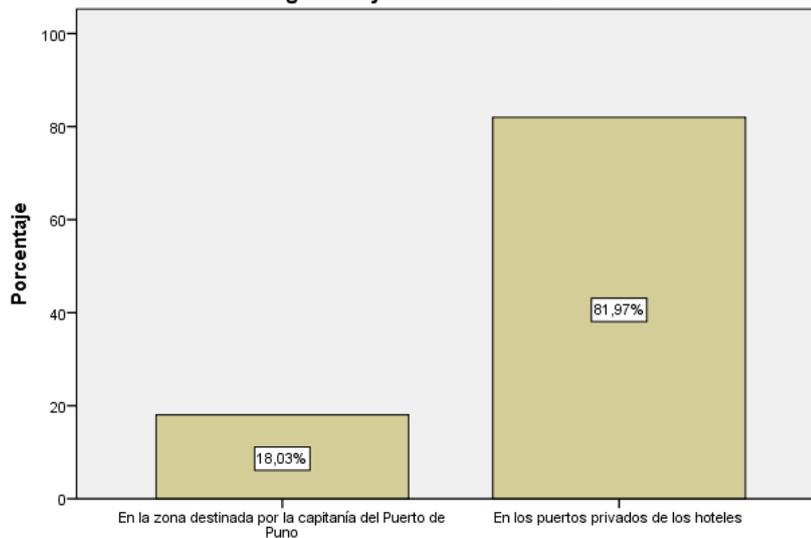
**Evaluación de la infraestructura en la zona de fondeo destinado por la capitanía del puerto de Puno**

**En términos de tecnología la evaluación de la inversión en unidades de transporte turístico lacustre en la ciudad de Puno**



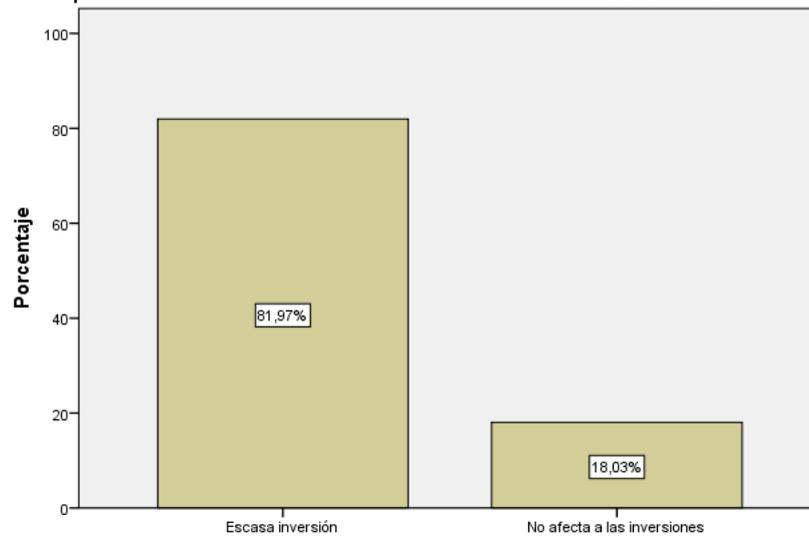
**En términos de tecnología la evaluación de la inversión en unidades de transporte turístico lacustre en la ciudad de Puno**

**Actualmente deberían fondear las embarcaciones rápidas considerando la seguridad y la infraestructura**



**Actualmente deberían fondear las embarcaciones rápidas considerando la seguridad y la infraestructura**

**Efectos que tiene en las inversiones turísticas una inadecuada zona de fondeo para las embarcaciones lacustres en la bahía de la ciudad de Puno**



**Efectos que tiene en las inversiones turísticas una inadecuada zona de fondeo para las embarcaciones lacustres en la bahía de la ciudad de Puno**



**Anexo E: DECRETO LEGISLATIVO N° 1147**

**Decreto Legislativo que regula el fortalecimiento de las Fuerzas Armadas en las competencias de la Autoridad Marítima Nacional - Dirección General de**

**Capitanías y Guardacostas**

**Fecha de publicación: 11-12-2012**

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA POR CUANTO:

El Congreso de la República por Ley 29915, ha delegado en el Poder Ejecutivo la facultad de legislar, entre otras materias, sobre la Reforma del Sistema de Seguridad y Defensa Nacional con el objeto de fortalecer su constitución y funcionamiento, así como sobre la Reforma de la legislación orientada al fortalecimiento institucional del Sector Defensa, de las Fuerzas Armadas, la carrera militar y el servicio militar, conforme a lo señalado en el numeral 4 del artículo 2 de la citada norma;

En el marco del fortalecimiento de las Fuerzas Armadas, la Dirección General de Capitanías y Guardacostas de la Marina de Guerra del Perú en su condición de Autoridad Marítima Nacional, mantiene competencias sobre las áreas acuáticas, las actividades que se desarrollan en el medio acuático, las naves, artefactos navales, instalaciones acuáticas, y embarcaciones en general, con la finalidad de velar por la seguridad de la vida humana en el mar, ríos y lagos navegables, proteger el medio ambiente acuático, y reprimir las actividades ilícitas en el ámbito de su jurisdicción, las cuales requieren ser fortalecidas para hacer frente al contexto actual de las amenazas que se presentan en el medio acuático, con la finalidad de garantizar condiciones de seguridad y protección adecuadas para el desarrollo de las actividades que se realizan en el medio acuático, conforme a las normas nacionales e instrumentos internacionales de los que el Perú es parte;



De conformidad con lo establecido en el artículo 104 de la Constitución Política del Perú;  
Con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros; Con cargo a dar cuenta al Congreso de  
la República; Ha dado el Decreto Legislativo siguiente:

**DECRETO LEGISLATIVO QUE REGULA EL FORTALECIMIENTO DE LAS  
FUERZAS ARMADAS EN LAS COMPETENCIAS DE LA AUTORIDAD  
MARÍTIMA NACIONAL - DIRECCIÓN GENERAL DE CAPITANÍAS Y  
GUARDACOSTAS.**

**TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES.**

**Artículo 1.- Objeto.**

El presente Decreto Legislativo tiene por objeto el fortalecimiento de las Fuerzas Armadas en las competencias de la Autoridad Marítima Nacional - Dirección General de Capitanías y Guardacostas, sobre la administración de áreas acuáticas, las actividades que se realizan en el medio acuático, las naves, artefactos navales, instalaciones acuáticas, y embarcaciones en general, las operaciones que éstas realizan y los servicios que prestan o reciben, con el fin de velar por la seguridad de la vida humana en el mar, ríos y lagos navegables, la protección del medio ambiente acuático, y reprimir las actividades ilícitas en el ámbito de su jurisdicción, en cumplimiento de las normas nacionales e instrumentos internacionales de los que el Perú es parte.

**Artículo 2.- Ámbito de aplicación.**

**El ámbito de aplicación del objeto del presente Decreto Legislativo es:**

1) El medio acuático comprendido por el dominio marítimo y las aguas interiores, así como los ríos y los lagos navegables, y las zonas insulares, incluidas las islas ubicadas en el medio acuático del Perú.



- 2) Los terrenos ribereños hasta los cincuenta (50) metros medidos a partir de la línea de más alta marea del mar y las riberas hasta la línea de más alta crecida ordinaria en las márgenes de los ríos y lagos navegables.
- 3) Las naves y embarcaciones que se encuentren en aguas jurisdiccionales peruanas y las de bandera nacional que se encuentren en alta mar o en aguas jurisdiccionales de otros países, de acuerdo con los tratados de los que el Perú es parte y otras normas de derecho internacional sobre la materia aplicables al Estado peruano.
- 4) Los artefactos navales e instalaciones acuáticas en el medio acuático.
- 5) Las personas naturales y jurídicas, cuyas actividades se desarrollen o tengan alcance en el medio acuático, sin perjuicio de las atribuciones de los sectores y organismos autónomos competentes.
- 6) El tráfico acuático.

**Artículo 3.-** Responsabilidad de aplicación Corresponde a la Autoridad Marítima Nacional aplicar y hacer cumplir el presente Decreto Legislativo, las normas reglamentarias y complementarias, las regulaciones de los sectores y organismos competentes y los tratados o Convenios en que el Perú es parte, en el ámbito de su competencia.

## **TÍTULO II**

### **DE LA AUTORIDAD MARÍTIMA NACIONAL**

#### **Artículo 4.- Ejercicio de la Autoridad Marítima Nacional.**

La Autoridad Marítima Nacional se ejerce por medio de:

- 1) La Dirección General de Capitanías y Guardacostas ejerce la Autoridad Marítima Nacional a través de:
  - 1.1) El Director General de Capitanías y Guardacostas a nivel nacional.
  - 1.2) Los Jefes de Distrito de Capitanía a nivel regional.



1.3) Los Capitanes de Puerto de la Dirección General de Capitanías y Guardacostas en el ámbito de su jurisdicción.

2) Los Cónsules ejercen funciones como autoridad marítima, en los casos que la ley así lo determine.

#### **Artículo 5.- Funciones de la Autoridad Marítima Nacional**

Las funciones que realiza la Autoridad Marítima Nacional dentro del ámbito de su competencia se efectuarán con eficiencia y transparencia coadyuvando al desarrollo competitivo de las actividades de transporte, comerciales, turísticas y de otros sectores que se realizan en el medio acuático.

Son funciones de la Autoridad Marítima Nacional:

1) Velar por la seguridad y protección de la vida humana en el medio acuático, de acuerdo con la normativa nacional aplicable y los instrumentos internacionales de los que el Perú es parte.

2) Prevenir y combatir la contaminación, y la protección del medio ambiente acuático, evaluando y aprobando los instrumentos de gestión ambiental en el ámbito de su competencia, de acuerdo con lo regulado en la normativa ambiental nacional, el Sistema Nacional de Evaluación de Impacto Ambiental, SEIA, y lo dispuesto por el Ministerio del Ambiente, en su condición de organismo rector ambiental nacional; así como emitir opinión técnica sobre todo instrumento de gestión ambiental en el ámbito acuático de su competencia.

3) Reprimir las actividades ilícitas en el medio acuático, ejerciendo la Policía Marítima, Fluvial y Lacustre, de acuerdo con la normativa nacional e instrumentos internacionales de los que el Perú es parte.

4) Otorgar permisos de navegación a naves y artefactos navales de bandera extranjera para operar en aguas jurisdiccionales.



- 5) Planear, normar, coordinar, dirigir y controlar dentro del ámbito de su competencia, las actividades que se desarrollan en el medio acuático, sin perjuicio de las atribuciones de otros sectores competentes.
- 6) Ejercer el ruteo, el control y la vigilancia del tráfico de las naves, embarcaciones, artefactos navales e instalaciones acuáticas propulsadas y remolques en general en el medio acuático, incluyendo el canal de acceso y las áreas de fondeo en los puertos.
- 7) Investigar los sucesos, siniestros y accidentes ocurridos en el medio acuático, para determinar sus causas y responsabilidades, con la finalidad de velar por la seguridad de la vida humana en el medio acuático y la protección del medio ambiente acuático.
- 8) Disponer la suspensión temporal, en forma total o parcial, de las actividades en el medio acuático por razones de riesgo para la vida humana y el medio ambiente acuático, incluyendo la apertura y cierre de puertos para instalaciones portuarias. Para el caso de las naves mercantes en tráfico comercial que se encuentren en las instalaciones portuarias, esta medida se aplicará en coordinación con la Autoridad Portuaria Nacional.
- 9) Evaluar y aprobar los estudios de maniobra para las instalaciones en el medio acuático, para velar por la seguridad de la vida humana y la protección del medio ambiente acuático.
- 10) Aprobar los estudios hidro-oceanográficos de toda actividad, infraestructura e instalación que por su naturaleza se realice en el medio acuático o en accesos a instalaciones en la franja ribereña, con la finalidad de velar por la seguridad de la vida humana y la protección del medio ambiente acuático.
- 11) Otorgar a las personas naturales o jurídicas derechos de uso de área acuática, previa opinión favorable de la Superintendencia de Bienes Estatales, y en coordinación con los sectores involucrados, a través de autorizaciones temporales hasta por treinta (30) años, plazo que podrá ser renovado; efectuando la desafectación de dichas áreas por razones de



interés nacional determinadas por norma específica del sector competente; asimismo, administrar el catastro único de dichas áreas acuáticas, sin perjuicio de las competencias de otros sectores.

12) Establecer las áreas de fondeo, los canales de acceso, las zonas marinas especialmente sensibles, y las áreas de maniobra restringida en el medio acuático.

13) Participar en el proceso de recepción y despacho de naves, así como del zarpe y arribo de embarcaciones, artefactos navales e instalaciones acuáticas propulsadas y remolques en general que ingresen o salgan de los puertos e instalaciones acuáticas, de acuerdo con la normativa nacional e instrumentos internacionales de los que el Perú es parte.

14) Autorizar el zarpe y arribo de naves pesqueras, náutica deportiva, tráfico de bahía, artefactos navales, instalaciones acuáticas propulsadas, aprovisionamiento de instalaciones costa afuera, y remolcadores en general.

15) Normar, supervisar y certificar la formación, capacitación y titulación por competencias de las personas naturales que desempeñan labores en el medio acuático, dentro del ámbito de competencia, de acuerdo con la normativa nacional e instrumentos internacionales de los que el Perú es parte.

16) Evaluar y aprobar las licencias de práctico y piloto de acuerdo con la normativa nacional e instrumentos internacionales de los que el Perú es parte.

17) Normar y certificar las naves de bandera nacional, de acuerdo con la normativa nacional e instrumentos internacionales de los que el Perú es parte.

18) Sancionar las infracciones que se cometan dentro del ámbito de su competencia.



### **TÍTULO III**

#### **DE LAS ACTIVIDADES MARÍTIMAS, FLUVIALES Y LACUSTRES.**

##### **CAPÍTULO I**

#### **DE LA PROTECCIÓN Y SEGURIDAD DE LA VIDA HUMANA EN EL MEDIO ACUÁTICO.**

##### **Artículo 6.- Inspecciones de control.**

La Autoridad Marítima Nacional está facultada para llevar a cabo inspecciones y reconocimientos, en forma periódica y aleatoria, sobre las naves, artefactos navales, instalaciones acuáticas y embarcaciones en general; las operaciones que éstos realizan y los servicios que prestan o reciben, incluyendo el transporte y manipuleo de mercancías peligrosas, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas de protección y seguridad de la vida humana en el ámbito de su competencia. En todos Estos casos, se actuará de conformidad con los tratados de los que el Perú es parte y la normativa nacional.

##### **Artículo 7.- Construcción y modificación de naves.**

La construcción o modificación de naves, artefactos navales e instalaciones acuáticas, destinadas a operar bajo bandera peruana o a ser instaladas dentro del ámbito del presente Decreto Legislativo, sea que se realice en el país o en el extranjero, se encuentra sujeta a la fiscalización técnica de la Autoridad Marítima Nacional, para fines de seguridad de la vida humana en el medio acuático.

##### **Artículo 8.- De la imposibilidad para navegar, la inmovilización, subasta y desguace.**

1) La imposibilidad para navegar de las embarcaciones por disposición de la Autoridad Marítima Nacional se efectuará en los siguientes casos:

1.1) Las naves, artefactos navales, instalaciones acuáticas y embarcaciones en general que carezcan de la matrícula o permiso correspondiente, de acuerdo a sus características,



tipo o categoría, para realizar actividades u operar en el medio acuático, están prohibidas para navegar u operar en el medio acuático.

1.2) En estos casos, la Autoridad Marítima Nacional está facultada para disponer la inmovilización en un fondeadero o varadero asignado, siendo por costo, cuenta y riesgo del propietario el traslado al área designada, así como la custodia de la embarcación y de sus bienes a bordo.

1.3) El incumplimiento de la inmovilización acarreará el varado o traslado a tierra, siendo dicho traslado por cuenta, costo y riesgo del propietario de la embarcación, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes.

2) Subasta para fines de desguace. -

3) En mérito a la declaración firme de imposibilidad absoluta para navegar dictada por la Autoridad Marítima Nacional, por las causales indicadas en el numeral.

3.1 1), se procederá a efectuar la subasta para fines de desguace, según el procedimiento que se determinará en el Reglamento, de cuyo monto resultante se hará pago en primer lugar de los costos y gastos del proceso sumario y otros incurridos por la Autoridad Marítima Nacional desde la inmovilización y hasta la conclusión firme del proceso.

4) El monto remanente, luego de cubiertos los gastos del proceso administrativo, será entregado al propietario.

#### **Artículo 9.- Desguace a solicitud del propietario.**

El desguace de embarcaciones, artefactos navales e instalaciones acuáticas, a iniciativa del propietario, deberá tener permiso de la Autoridad Marítima Nacional. Los desguaces antes mencionados, sólo podrán efectuarse en lugares autorizados.



## **CAPÍTULO II**

### **DE LA PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL MEDIO ACUÁTICO**

#### **Artículo 10.- Responsabilidad objetiva por derrame.**

El propietario o armador de la nave, artefacto naval, instalación acuática o embarcación en general, es responsable objetivo de todos los daños que por derrame o vertimiento de sustancias contaminantes produzcan dichos bienes, con excepción de los casos expresamente establecidos en el reglamento del presente Decreto Legislativo.

## **CAPÍTULO III**

### **DE LA NAVEGACIÓN**

#### **Artículo 11.- Arribo y zarpe.**

Toda nave, embarcación, artefacto naval e instalación acuática propulsada y, remolque en general, debe arribar o zarpar de un puerto, instalación o zona habilitada para tal fin. La Autoridad Marítima Nacional está facultada a inspeccionarlos en el ámbito de su competencia.

#### **Artículo 12.- Cumplimiento de la normativa.**

- 1) Toda nave, embarcación o artefacto naval e instalación acuática propulsada y remolque en general que se encuentre en el medio acuático debe cumplir con las normas nacionales y con los tratados de los que el Perú es parte.
- 2) El Estado peruano mantiene jurisdicción sobre toda nave de bandera nacional que se encuentre fuera de sus aguas jurisdiccionales, salvo en los casos previstos en los tratados de los que el Perú es parte y en otras normas de Derecho Internacional sobre la materia aplicables al Estado peruano.



### **Artículo 13.- Arribo de buques de guerra extranjeros.**

La autorización de arribo a puertos nacionales debe ser comunicada a la Autoridad Marítima Nacional por la autoridad competente. En tales casos se procede conforme a lo previsto en la normativa nacional.

### **Artículo 14.- Cartas y publicaciones náuticas.**

Toda actividad u operación que se realice en el medio acuático, debe tener como referencia obligatoria las cartas y publicaciones náuticas oficiales emitidas por la Dirección de Hidrografía y Navegación de la Marina de Guerra del Perú.

## **CAPÍTULO IV**

### **DE LA COMPETENCIA DE LA AUTORIDAD MARÍTIMA NACIONAL SOBRE LAS NAVES, ARTEFACTOS NAVALES Y EMBARCACIONES EN GENERAL**

#### **Artículo 15.- Cancelación de Matrículas**

- 1) La Dirección General de Capitanías y Guardacostas está facultada para cancelar la Matrícula de las naves nacionales por las causales que serán establecidas en el Reglamento.
- 2) La incapacidad del propietario o armador de presentar la nave o el artefacto naval ante la Autoridad Marítima Nacional para su reconocimiento e inspección dará lugar a la cancelación de la matrícula, en los términos establecidos en el Reglamento.
- 3) La Autoridad Marítima Nacional mediante Resolución Directoral podrá suspender, de manera temporal y extraordinaria, el cambio de dicho registro o matrícula por razones de seguridad nacional.



## **CAPÍTULO V**

### **DE OTRAS ACTIVIDADES.**

#### **Artículo 16.- Salvamento de bienes en el medio acuático.**

1) La existencia de salvamento de bienes en el medio acuático es determinada, a través de la investigación sumaria correspondiente, con indicación de las circunstancias de peligro actual y concreto, del resultado útil y la participación de los intervinientes.

2) Cuando una unidad o personal de la Autoridad Marítima Nacional participe en las operaciones de salvamento de bienes en el medio acuático, podrá ser sujeto de compensación de acuerdo con los instrumentos internacionales aplicables sobre el material.

#### **Artículo 17.- Hallazgos y remoción de restos hundidos.**

1) Toda persona natural o jurídica está obligada a informar por el medio más rápido a la Autoridad Marítima Nacional, el hallazgo o información recibida sobre cualquier bien, objeto o resto hundido en el medio acuático, incluyendo bienes, objetos y restos históricos o culturales. El incumplimiento de esta disposición acarrea las responsabilidades que establece la normativa nacional sobre la materia.

2) El Estado es propietario de cualquier bien, objeto o resto hundido en el medio acuático, conforme a la normativa nacional sobre la materia.

## **TÍTULO IV**

### **EJERCICIO DE LA POLICÍA MARÍTIMA**

#### **Artículo 18.- La Autoridad Marítima Nacional.**

La Dirección General de Capitanías y Guardacostas, en su condición de Autoridad Marítima Nacional y órgano de la Marina de Guerra del Perú, está facultada para ejercer la Policía Marítima, Fluvial y Lacustre, con el fin de aplicar y hacer cumplir la normativa nacional e instrumentos internacionales de los que el Perú es parte, para velar por la



protección y seguridad de la vida humana en el medio acuático, la protección del medio ambiente acuático y sus recursos, y reprimir las actividades ilícitas en el ámbito de su jurisdicción.

## **TÍTULO V INFRACCIONES Y SANCIONES**

### **Artículo 19.- Infracciones y sanciones.**

1) La Autoridad Marítima Nacional ejerce la potestad sancionadora por la comisión de infracciones al presente Decreto Legislativo, su reglamento y normas complementarias que se cometan por acción u omisión que afecte: i) la protección y seguridad de la vida humana en el ámbito acuático; ii) la prevención y protección del ambiente acuático; iii) el control y vigilancia del tráfico acuático y la seguridad y protección de la navegación en el ámbito acuático.

2) La comisión de infracciones al presente Decreto Legislativo, su Reglamento y/o normas complementarias, serán sancionadas de acuerdo a los siguientes tipos de sanción, según el grado de responsabilidad del infractor: Amonestación, Multa, Suspensión o Cancelación de Matrícula, Título, Licencia, o Derecho de Uso de Área Acuática, respectivamente.

3) El reglamento especifica las conductas infractoras y sus respectivas sanciones con relación con los bienes jurídicos protegidos que se han considerado en el numeral 1) del presente artículo, conforme a su gravedad, circunstancia, reincidencia y reiteración, y concurrencia con otras infracciones.

4) La responsabilidad administrativa es independiente de las responsabilidades penales y civiles y otras administrativas de competencia ajena a la autoridad marítima nacional, en tanto a la diferencia en su fundamento y bien jurídico protegido.



5) El reglamento del presente Decreto Legislativo establece el procedimiento administrativo sancionador y el procedimiento de ejecución coactiva, conforme a la normativa nacional aplicable sobre la materia.

6) La Dirección General de Capitanías y Guardacostas, en su condición de Autoridad Marítima Nacional, está facultada para exigir coactivamente el pago de toda deuda administrativa, originada por el incumplimiento de obligaciones económicas y financieras incurridas por el administrado.

### **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES.**

#### **PRIMERA: Simplificación Administrativa.**

La Autoridad Marítima Nacional promueve la eliminación de cualquier regulación, trámite, costo o requisito de tipo administrativo, económico, técnico, operativo o de cualquier naturaleza, así como de los obstáculos burocráticos o criterios de calificación que no resulten razonables para la autorización del ejercicio de las actividades dentro del ámbito de su competencia.

Todo acto jurídico, administrativo o contractual, que se exija o se derive de este Decreto Legislativo, Reglamento o normas complementarias, puede ser realizado y notificado por medios electrónicos. En ese sentido, los mensajes electrónicos de datos, los documentos electrónicos, así como la firma electrónica gozan de total validez jurídica en el ámbito de competencia de la Autoridad Marítima Nacional.

#### **SEGUNDA: Creación de la Oficina de Inspecciones y Auditorías de la Autoridad Marítima Nacional.**

Créase la Oficina de Inspecciones y Auditorías de la Autoridad Marítima Nacional para que, en calidad de servicios prestados en exclusividad, pueda emitir a pedido de los interesados, reportes de Inspección y Auditoría, así como constancias sobre las inspecciones, auditorías y reconocimientos de los estándares de protección, seguridad, y



prevención de la contaminación, respecto de las naves, embarcaciones, artefactos navales e instalaciones acuáticas, así como de las personas naturales y jurídicas que desarrollen actividades vinculadas al medio acuático.

Esta Oficina formará parte de la estructura orgánica de la Autoridad Marítima Nacional y tundra autonomía técnica en el ejercicio de sus actividades.

Para efectos de la determinación del importe de la retribución por la prestación de los servicios brindados en exclusividad por parte de la Oficina de Inspecciones y Auditorías de la Autoridad Marítima Nacional respecto de las actividades acuáticas tales como auditoría, inspección, supervisión, certificación, titulación, licencias, y otras que se definan en el reglamento, se aplicará como unidad de medida de referencia el Arqueo Bruto (AB); y para el caso de las áreas acuáticas se aplicará como unidad de medida el Metro Cuadrado (m<sup>2</sup>).

Todo procedimiento seguido ante la Autoridad Marítima Nacional dará lugar al cobro de las correspondientes tasas, cuyos montos son fijados en el correspondiente Texto Único de Procedimientos Administrativos.

### **TERCERA: Financiamiento.**

El presupuesto de la Dirección General de Capitanías y Guardacostas - Autoridad Marítima Nacional, será financiado con cargo al presupuesto institucional del Ministerio de Defensa - Marina de Guerra del Perú, sin demandar recursos adicionales al Tesoro Público.

Asimismo, forman parte de dicho financiamiento los Recursos Directamente Recaudados (RDR) por la Autoridad Marítima Nacional, por concepto de las tasas, multas y la retribución por servicios prestados en exclusividad, conforme al presente Decreto Legislativo.



**CUARTA: Vigencia.**

El presente Decreto Legislativo entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS PRIMERA:  
Vigencia de disposiciones.**

Hasta la publicación del Reglamento correspondiente, se aplicarán las disposiciones reglamentarias vigentes, en lo que no lo contradigan. Los expedientes admitidos a trámite, antes de la entrada en vigor de la presente norma, serán concluidos en el plazo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos aplicable al momento de su admisión, no debiendo exceder el plazo de noventa (90) días calendarios.

En los proyectos de asociación público privada que a la fecha de entrada en vigencia de la presente norma hayan sido incorporados al proceso de promoción de la inversión privada, seguirán sujetas a las normas y disposiciones vigentes al momento de su incorporación, hasta su adjudicación. Esta disposición es aplicable exclusivamente a los procedimientos a que se refiere la presente norma.



## **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS DEROGATORIAS**

### **PRIMERA: Norma derogatoria**

Queda derogada la Ley 26620, así como, todas las normas con rango de Ley o inferior en cuanto se contrapongan a lo dispuesto en el presente Decreto Legislativo.

### **SEGUNDA: Elaboración del Reglamento.**

El reglamento del presente Decreto Legislativo será elaborado en un plazo de ciento ochenta (180) días calendario, contados a partir de su publicación y aprobado mediante Decreto Supremo con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros.

### **POR TANTO:**

Mando se publique y cumpla, dando cuenta al Congreso de la República.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los diez días del mes de diciembre del año dos mil doce.

**OLLANTA HUMALA TASSO**

Presidente Constitucional de la República.

**JUAN F. JIMÉNEZ MAYOR.**

Presidente del Consejo de Ministros.

**PEDRO CATERIANO BELLIDO.**

Ministro de Defensa.



### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Adriana Quispe Perez  
identificado con DNI 70335389 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado  
de Turismo

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

"Evaluación de la Zona de Fondeadero para Embarcaciones  
Lacustres y Efectos en las Inversiones Turísticas de la  
Ciudad de Puno 2017"

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 04 de Julio del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella



### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Christian Joel Choque Churata  
identificado con DNI 71785221 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado  
de Turismo

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“Evaluación de la Zona de Fondeadero para Embarcaciones Lacustres  
y Efectos en las Inversiones Turísticas de la Ciudad de Puno 2017”

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

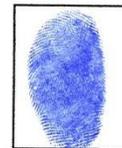
Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 04 de Julio del 2023

  
FIRMA (obligatoria)



Huella



### AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Adriana Quispe Perez  
identificado con DNI 70335329 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado  
de Turismo

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:  
" Evaluación de la Zona de Fondeadero para Embarcaciones  
Lacustres y Efectos en las Inversiones Turísticas de la  
Ciudad de Puno 2017 "

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 04 de Julio del 2023

  
FIRMA (obligatoria)



Huella



### AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Christian Joel Choque Churata identificado con DNI 71785221 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado de Turismo

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

"Evaluación de la Zona de Fondeadero para Embarcaciones Lowstres y Efectos en las Inversiones Turísticas de la Ciudad de Puno 2017".

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 04 de Julio del 2023

  
FIRMA (obligatoria)

