



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DEL TURISMO EN LA GESTIÓN TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE PUNO - PERIODO 2018

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. HENRY SAUL LUQUE SOLORZANO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN TURISMO

PUNO – PERÚ

2021



DEDICATORIA

*La tesis está dedicada a Dios por las
bendiciones que me concede, por
guiarme y su amor infinito.*

*A mi madre que ha estado conmigo a
cada paso que doy, dándome
fortaleza apoyándome para
continuar y
alcanzar mis metas.*

*A mi padre y a mis hermanos que, con
su confianza y fe en mí, me dan
ánimos y me impulsan a no
defraudarlos.*



AGRADECIMIENTOS

Un eterno agradecimiento a mi mamá Fany y mi papá Gerardo quienes me dieron su apoyo incondicional, a esta casa superior de estudios que me instruyó en mi formación académica para mi vida profesional, a los docentes de la Escuela Profesional de Turismo, jurados y director de tesis por apoyarme a concretar la investigación.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 11

ABSTRACT..... 12

CAPITULO I

INTRODUCCION

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 14

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 16

1.2.1. Problema general..... 16

1.2.2. Problemas específicos..... 16

1.3. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN 17

1.3.1. Hipótesis general 17

1.3.2. Hipótesis específicos 17

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO..... 17

1.5. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN..... 18

1.5.1. Objetivo general 18

1.5.2. Objetivos específicos 18



CAPITULO II

REVISION LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	19
2.1.1. A nivel Internacional	19
2.1.2. A nivel Nacional	20
2.1.3. A nivel Local	20
2.2. MARCO TEÓRICO	21
2.2.1. Las políticas públicas del turismo en la gestión turística	21
2.3. LEY ORGANICA DE MUNICIPALIDADES LEY 27972	48
2.3.1. Competencias de las Municipalidades	48
2.3.2. Participación ciudadana	49
2.4. FUENTES DE FINANCIAMIENTO PARA LA GESTIÓN PÚBLICA DEL TURISMO	53
2.4.1. Proinversión	54
2.5. PLAN ESTRATEGICO TURISTICO LOCAL	54
2.5.1. Plan operativo anual	55
2.5.2. Proyectos de inversión pública	55
2.6. ACTIVIDADES PARA EL CUIDADO Y PRESERVACION DEL PATRIMONIO TURSTICO A NIVEL LOCAL	56
2.6.1. Plan estratégico nacional de turismo 2021 - 2025	57
2.6.2. Modelo de desarrollo y modelo de gestión	58
2.6.3. Monitoreo y evaluación	61



2.6.4. Análisis estratégico	61
2.6.5. Formulación de la Visión regional de Turismo Política Regional de Turismo	62
2.6.6. Análisis de coherencia de las políticas y planes	62

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. METODO CUANTITATIVO	66
3.2. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	66
3.2.1. Tipo	66
3.2.2. Diseño	67
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	67
3.3.1. Población	67
3.3.2. Muestra	68
3.4. UNIDAD DE ANÁLISIS	68
3.5. TECNICAS E INSTRUMENTOS	69
3.5.1. Técnicas	69
3.5.2. Instrumentos	69
3.5.3. Validez y Confiabilidad del Instrumento	69
3.6. PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS	69
3.6.1. Revisión Crítica y Clasificación de Datos	69



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN PÚBLICA	71
4.1.1.Las Leyes del estado relacionadas a la política pública y gestión pública local del turismo.....	71
4.2. POSEEN ORDENANZAS MUNICIPALES EN BENEFICIO DEL TURISMO	75
4.3. PERCEPCION DE LA POBLACIÓN SOBRE EL NIVEL DE DESARROLLO TURISTICO	77
4.3.1. Conocimiento sobre participación	77
4.3.2.Propuestas del modelo de gestión de municipios turístico sostenible para la provincia de Puno.....	78
4.4. DISCUSIÓN	81
V. CONCLUSIONES.....	84
VI. RECOMENDACIONES	85
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	86
ANEXOS.....	90

ÁREA: Ciencias Sociales

TEMA: Desarrollo Regional Turístico

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 17 de diciembre de 2021



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Características de las políticas públicas del turismo	25
Figura 2 Características de las políticas en la gestión turística	38
Figura 3 Componentes de la política pública - oferta.....	57
Figura 4 Categorización de recursos turísticos	58
Figura 5 Gestión turística.....	59
Figura 6 Gestión municipal	61
Figura 7 Eventos en gestión pública.....	70
Figura 8 Actores sociales que intervienen en un municipio turístico.....	79
Figura 9 Vista panorámica de la ciudad de Puno	91
Figura 10 Plaza de Armas de la ciudad de Puno	91



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Leyes del estado en materia de turismo que conocen los funcionarios municipales.....	72
Tabla 2 Fuentes de financiamiento que conocen los funcionarios municipales	73
Tabla 3 Posee el área de turismo un plan estratégico turístico local.	73
Tabla 4 Posee el área de turismo en plan operativo anual.	74
Tabla 5 Gestionan proyectos de inversión pública en turismo.	75
Tabla 6 Posee ordenanzas municipales en beneficio del turismo	75
Tabla 7 Realizan actividad de preservación del patrimonio turístico a nivel local.	76
Tabla 8 En qué actividad de derecho ciudadano le gustaría participar.....	78



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

X AT	: Actividad Turística
OMT	: Organización Mundial del Turismo.
INEI	: Instituto Nacional de Estadística e Informática.
LGT	: Ley General del Turismo.
PROMPERU	: Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo.
MINCETUR	: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
SECTUR	: Secretaría de Turismo.
SERNATUR	: Servicio Nacional de Turismo.
FODA	: Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.



RESUMEN

La presente investigación “Las políticas públicas del turismo en la gestión turística de la ciudad de Puno”, cuyo objetivo fue analizar la influencia de las políticas públicas del turismo en la gestión turística de la ciudad de Puno, el tipo de investigación es cuantitativa, el método explicativo y el diseño es no experimental – transeccional, se aplicó una muestra a 383 personas involucradas con las políticas públicas y la gestión turística de la ciudad de Puno. Los resultados concluyen que el nivel de desarrollo del turismo no es sostenible en la Provincia de Puno desde la perspectiva de los pobladores por la falta de planificación turística municipal y en aspectos como políticas públicas y gestión municipal; por lo que se debe implementar proyectos de desarrollo turístico, programas de cooperación público-privado, para promover y atraer las inversiones turísticas y alcanzar el desarrollo local sostenible.

Palabras Clave: Políticas públicas, gestión pública, municipio turístico, planificación turística, ente gestor y actores.



ABSTRACT

This research "Public policies of tourism in the tourism management of the city of Puno", whose objective was to analyze how public policies of tourism influence the tourism management of the managing entity of the city of Puno, the type of research is quantitative, the explanatory method and the design is non-experimental transectional, applied a sample of 383 people involved with public policies and tourism management of the city of Puno. The results conclude that the level of development of tourism is not sustainable in the province of Puno from the perspective of the residents due to the lack of municipal tourism planning and aspects such as public policy and municipal management; Therefore, tourism development projects and public-private cooperation programs should be implemented to promote and attract tourism investments and achieve sustainable local development.

Keywords: Public politics, public management, tourism municipality, tourism planning, managing and actors



CAPITULO I

INTRODUCCION

La ley de modernización del estado nos permite en la actualidad poner énfasis en la descentralización y la búsqueda de gestores municipales en la actividad del turismo como eje de desarrollo a nivel local, regional y nacional.

La importancia que tiene el impulso del turismo a nivel local a través de la acción municipal y al mismo tiempo, de estructurar sus acciones y responsabilidades a través de un modelo teórico adecuado a las competencias y posibilidades de su ámbito de gobierno. La participación del gobierno local en el sector turismo como área de investigación data de la década de los setenta (Miguel Acerenza 1997), cobró ya especial relevancia en épocas anteriores al convertirse en una pieza clave dentro del desarrollo del destino turístico. En el mundo moderno desde hace 10 años aproximadamente se dieron procesos como la Globalización de la Economía y el avance Tecnológico, lo que produjo cambios, que afectó de formas diferentes a la economía y sociedades. La Constitución peruana precisa que las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno local, y que tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Asimismo, que corresponden al Concejo Municipal las funciones normativas y fiscalizadoras; y a la Alcaldía, las funciones ejecutivas. Además, se establece que las municipalidades de los centros poblados son creadas conforme a ley. Los gobiernos locales promueven el desarrollo y la economía local, así como la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas planes nacionales y regionales de desarrollo siendo competentes para: Aprobar su organización interna y su presupuesto. Aprobar el plan de desarrollo local concertado con la sociedad civil. Administrar sus bienes y rentas. Crear, modificar y suprimir contribuciones, tasas,



arbitrios, licencias y derechos municipales, conforme a ley. Organizar, reglamentar y administrar los servicios públicos locales.

La presente investigación está conformada por los siguientes capítulos:

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

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

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

En el capítulo cuarto, en la primera parte de este capítulo, de manera sintetizada se desarrolla la caracterización y descripción general y de recurso turísticos de la ciudad de Puno, y en una segunda parte se exponen los resultados y la discusión de la presente investigación sobre los elementos de gestión pública para la municipalidad provincial de la ciudad de Puno, donde se aborda sub temas como leyes del estado para el sector turismo, las fuentes de financiamiento, Plan estratégico turístico local, plan de desarrollo turístico local, Plan operativo anual, Gestión de proyectos turísticos, competencias, capacitación e incentivos para el personal que labora en la subgerencia de turismo y el presupuesto anual asignado a la subgerencia de turismo.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El propósito de la investigación es generar información teórica y práctica que brinde una visión clara y real de la situación actual de la Municipalidad Provincial de Puno a través de la gerencia de Turismo; Con eso en mente, hay opiniones diferentes



sobre el tema. En este sentido, la información recopilada en este estudio permite comparar teorías sobre las acciones de los responsables de la gestión del turismo, de acuerdo con la política turística, la elaboración de planes estratégicos de promoción turística desarrollo y, el trabajo articulado con la empresa privada Por otro lado, existe una mala comunicación entre la empresa privada y las instituciones públicas, lo que se traduce en un lento crecimiento y desarrollo de la actividad.

El turismo es una de las industrias más importantes del mundo. El Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) calcula que genera aproximadamente 12% del Producto Bruto Neto mundial. Las previsiones apuntan a su crecimiento ininterrumpido, por lo que será un factor con una repercusión cada vez mayor en la planificación y la gestión del Patrimonio Mundial de la UNESCO.

Nadie ignora las ventajas que ofrece el turismo. Las entradas, las concesiones y las donaciones suministran fondos para las tareas de restauración y conservación del patrimonio. Los visitantes se convierten a veces en amigos del patrimonio tangible e intangible y promueven así el apoyo internacional. Los operadores y las cadenas de hoteles deben participar en la gestión del patrimonio mediante contribuciones financieras, colaborando en las tareas de vigilancia o aleccionando a sus clientes en prácticas de turismo sostenible. Por último, el turismo puede promover los valores culturales al apoyar la artesanía local o generar actividades económicas alternativas

En cuanto a los aspectos negativos hacia el patrimonio tangible e intangible, son bien conocidos los inconvenientes que acarrea el turismo. La gestión de un turismo en rápido desarrollo es un proceso que exige tiempo y políticas claras, un diálogo permanente con las partes interesadas y una vigilancia constante.

Esta responsabilidad plantea complejas cuestiones cuando toca decidir hasta qué punto es posible introducir el patrimonio cultural inmaterial y material a un turismo en



aumento. Un problema adicional consiste en asegurar que una parte del ingreso generado por el turismo permanezca dentro de la comunidad como un medio de estimular los esfuerzos locales de valoración y conservación.

En ese contexto, en el Perfil del Turista extranjero 2018 describe que el comportamiento del vacacionista extranjero en el Perú que realizó actividades culturales se refleja en la visita de sitios arqueológicos, museos, inmuebles históricos y visita de comunidades nativas o campesinas. Respecto al turista extranjero que arriba a Puno durante el periodo 2018, a nivel cultural, visitaron comunidades nativas y andinas, realizaron paseos por la ciudad, caminatas a parques y plazuelas de la ciudad, visitas a la catedral y museo Carlos Dreyer. Por lo descrito, en tal sentido esta investigación refleja la realidad de las políticas públicas turísticas y gestión del cumplimiento de las funciones en bien del desarrollo turístico local.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿De qué manera influye las políticas públicas del turismo en la gestión turística de la ciudad de Puno?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuáles son las políticas públicas del turismo en la municipalidad provincial de Puno?
- ¿Cuál es el nivel de participación de los gestores en las políticas públicas en la gestión turística de la ciudad de Puno?



1.3. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general

Los responsables de la gerencia de turismo no cuentan con los conocimientos y competencias requeridos en materia de políticas públicas turísticas.

1.3.2. Hipótesis específicos

- Las políticas públicas turísticas de la municipalidad provincial de Puno no son aplicadas en favor del desarrollo de la actividad turística.
- Los responsables del área de turismo de la municipalidad provincial de Puno no están inmersos para modificar y mantener las políticas públicas del turismo.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

En el campo del turismo es importante investigar para dar respuesta a las preguntas desde el mundo del turismo y plantear soluciones a los problemas que aqueja el sector turístico. Motivo por el cual, la investigación aporta con nuevas acciones en las políticas públicas en el turismo, y de esta manera contribuye con el desarrollo del turismo en la ciudad de Puno. La expresión política pública hace referencia a ciertas condiciones de la realidad para modificar y mantener la actividad turística, para ello es fundamental que los responsables de la gestión turística tengan un perfil adecuado que les permita cumplir con políticas turísticas locales que aseguren el desarrollo turístico sostenible de la localidad, generando el crecimiento económico y social de la población que trabaja directa o indirectamente del mismo, El turismo es una de las actividades económicas más dinámicas del mundo en la actualidad, en el Perú esta actividad es importante, tanto por su nivel de inversión como por su participación en el empleo y el aporte de divisas. Las políticas gubernamentales de los países tratan de generar en la mente del turista una buena



percepción e imagen de las localidades como centros competitivos de atracción turística en un entorno global.

1.5. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

Este estudio analiza los factores que inciden en el cumplimiento de la política pública turística de Puno. Partiendo de estas premisas, se persiguen los siguientes objetivos

1.5.1. Objetivo general

Analizar la influencia de las políticas públicas del turismo en la gestión turística de la ciudad de Puno

1.5.2. Objetivos específicos

- Evaluar el cumplimiento de las políticas públicas del turismo en la gestión municipal.
- Determinar el nivel de participación de los gestores en las políticas públicas relacionadas al turismo.



CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A nivel Internacional

Su origen es el Congreso Internacional de Asociaciones Oficiales de Turismo (La Haya, Holanda 1925). Al final de la Segunda Guerra Mundial se convirtió en la Unión Internacional de Organizaciones Oficiales de Turismo (UIOOT), y en 1969 la Asamblea General de las Naciones Unidas reconoció su papel como mecanismo intergubernamental especializado en política turística. Finalmente se convirtió en la OMT en 1979 y celebró su primera reunión en 1975 en Madrid, España, donde estableció su sede. En 1976 se convirtió en patrocinador del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y en 2003 en la agencia especializada de las Naciones Unidas para el turismo internacional. En 2001, la OMT integraba países, siete territorios y alrededor de 300 miembros afiliados que representaban al sector privado, instituciones educativas, asociaciones de turismo y autoridades locales de turismo (OMT, 2012).

La OMT proporciona orientación y asistencia al sector para ampliar su política de conocimientos y turismo en todo el mundo. Su membresía incluye 157 países, 6 miembros asociados y más de 80 miembros afiliados que representan al sector privado, instituciones educativas, asociaciones de turismo y autoridades turísticas locales.

Por otro lado, los obstáculos políticos o la falta de voluntad y compromiso de los gobiernos pueden obstaculizar la formulación e implementación de estrategias de desarrollo sostenible. Asimismo, afirman que la planificación y gestión del turismo están tradicionalmente ligadas a la política pública (comunitaria) desde perspectivas muy



diferentes que surgen principalmente de la organización política de los estados, la ideología imperante y el sistema económico actual, y en segundo lugar, los diversos objetivos de la planificación (físico, económico, social, urbano, etc.)

2.1.2. A nivel Nacional

La declaración y reconocimiento del interés nacional por el turismo, que es visto como una política prioritaria del estado, es una muestra de la importancia del turismo para el estado peruano (Congreso de la República del Perú, 2008).

Por otro lado, dentro del alcance de esta investigación, es política del Estado peruano establecer el turismo sostenible como base para el desarrollo integral del país, promover el uso responsable de los recursos culturales y naturales, mejorar la calidad de vida de la población local y el Fortalecimiento de su desarrollo social, cultural, ecológico y económico. El Plan Maestro Nacional de Desarrollo Turístico de la República del Perú de 1999 y el Plan Estratégico del Sector Turismo 2008 2018 (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2008) tienen como objetivo, entre otros, adecuar la oferta turística a variantes rurales y ecológicas con la población rural de la región andina integra y promueve la Amazonía (Fuller, 2009).

Según Bustinza y Melénez (2012) en la tesis "Evaluación y Análisis del Perfil de personas que laboran por áreas turísticas en los gobiernos locales de Lima Metropolitana".

2.1.3. A nivel Local

Los Gobiernos Regionales en materia de turismo desarrollan las funciones previstas por la Ley núm. 27867, Ley Orgánica de las Comunidades Autónomas y las que también sean delegadas por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.



Las Administraciones Locales, en materia de turismo, desarrollan las funciones previstas por la Ley núm. 27972, Ley Orgánica de Municipios.

El proceso de descentralización iniciado por el Estado peruano (Ley de Descenso), ha incrementado las responsabilidades y oportunidades de acción de los municipios rurales, confiándoles la "promoción del desarrollo sostenible", para lo cual ha asignado una serie de competencias adicionales relacionadas con gestión sostenible de los recursos naturales: suelo, agua, flora, fauna, biodiversidad, encaminada a integrar la lucha contra la degradación ambiental con la lucha contra la pobreza y la creación de empleo y en el contexto de los "Planes de Desarrollo Concebido" ha transferido más fondos (Hernández , 2007). Estos cambios se reflejan en el Plan Estratégico Nacional 2005-2015 que incentiva la participación de las regiones en el diseño de políticas públicas y modelos de desarrollo turístico que tienen como objetivo central la inclusión de poblaciones rurales e indígenas (MINCETUR, 2008).

Según Montesinos B. (2013) en su disertación "Perspectivas de la gestión pública del turismo y la Municipalidad Provincial de Puno 2011", la disertación llega a la siguiente conclusión: El objetivo del estudio es determinar el grado de participación de la Municipalidad Provincial de Puno en la gestión turística local.

2.2.MARCO TEÓRICO

2.2.1. Las políticas públicas del turismo en la gestión turística

Las políticas públicas de turismo fueron formuladas de acuerdo con el Paradigma del Buen Vivir y en el marco del cambio en la estrategia endógena sustentable de creación y redistribución de riqueza. El Estado contaba con una serie de instrumentos a su disposición que facilitarían la promoción e implementación de políticas que requirieran un proceso de restitución y anclarlas en la nueva normativa. Por otro lado, el capítulo



anterior mostró los esfuerzos a nivel del gobierno central, los cuales se concentraron en el cumplimiento de los objetivos nacionales y sectoriales en turismo.

El análisis del contraste entre los dos momentos propuestos permitirá determinar la evolución tras la intervención de la política pública en relación con la consecución de los objetivos marcados por el estudio de aspectos cualitativos y cuantitativos que lo harán posible. Obtener conclusiones comparando los hechos con los resultados obtenidos es importante precisar con anticipación las políticas públicas de turismo vigentes durante este período, entendido como “un conjunto de normas, lineamientos y objetivos de la promoción-desarrollo y estrategias que promuevan una línea de trabajo para la toma de decisiones colectivas e individuales que inciden directamente en el objetivo del desarrollo turístico y sus actividades cotidianas” (Enríquez et al 2012). En este contexto, la política turística se puede definir como "un conjunto de normativas, lineamientos y objetivos" de promoción / desarrollo y estrategias que promuevan una línea de trabajo para la toma de decisiones colectivas e individuales que inciden directamente en el objetivo del desarrollo turístico y sus actividades cotidianas” (Chaisawat, 2006 citado por (Enríquez, et al. 2012, 19 autores). (Erica y Almeida García 2015, 199) añaden que "la política turística tiene diferentes funciones dependiendo de una variedad de factores como la estructura económica y social, la estructura del sector turístico, la capacidad de intervención " del estado y el imperante ideología, entre otros. "Manuel González (2007), citado en (Enríquez, y otros 2012, 419).

El Turismo" consiste en asegurar que el turismo contribuya, entre otros factores sociales, a la calidad de vida local, creación de empleo, ordenamiento territorial urbano, crecimiento endógeno y a la protección del medio ambiente natural”.



La construcción del orden público requiere la identificación de necesidades sociales evidentes y una decisión política, que luego condujo a la articulación de medidas institucionales que sientan las bases de líneas de acción comunes entre la sociedad civil y el estado.

La formulación de políticas públicas cuenta con un proceso previo a la formalización de aprobaciones en los órganos de gobierno, basado en el análisis de necesidades políticas, institucionales y de servicios, la elaboración de propuestas que identifican los aspectos críticos que provocan quiebras significativas, la planificación estratégica del sector y los actores involucrados, el costo de implementación de la política, y finalmente, la programación de un cronograma para completar la declaración. Público y su posterior implementación.

En Perú, las políticas públicas se consideraron como soluciones viables frente a las diversas problemáticas sociales y que buscaron como objetivo central la consecución de la noción del buen vivir, en el caso particular del turismo las políticas públicas se generaron con el fin de promover el sector como un actor activo dentro del Estado, dinamizador socio-político, cultural y económico, en el marco del cambio del patrón de especialización económica. En tal sentido, los resultados esperados de la priorización del sector, con base en las políticas públicas establecidas.

En forma simplificada el diseño de las políticas públicas contempla: la detección de los problemas y necesidades; la elaboración del diagnóstico: conceptualización y definición de los problemas y necesidades; la inclusión de los mismos en la agenda de la Administración; el diseño de un plan de acción, lo que supone establecer quién y cómo se hace la política o programa; ejecución o puesta en práctica; y, por último, la evaluación de la política o programa aplicado que incluye su seguimiento y control (Osuna y



Márquez, Guía para la evaluación de políticas públicas 2000, 2) Esta última fase permite obtener una visión de la situación y nivel de ejecución de las políticas públicas, para lo cual las instituciones públicas a cargo, deben contar con sistemas internos de seguimiento. Este proceso es un elemento clave en la gestión institucional puesto que “analiza el desempeño del programa en un momento de tiempo, mediante una valoración puntual de la intervención de sus efectos” (Departamento Nacional de Planeación de Colombia 2012, 63).

En este marco, y de acuerdo a la metodología planteada, el estudio está encaminado en determinar la efectividad en el logro de un objetivo final. En tal sentido, las consignas de las cuatro políticas públicas de turismo debían configurar la ruta sistemática para la consecución de los objetivos nacionales y sectoriales del turismo.

En tal sentido, las políticas públicas se constituyen en líneas estratégicas conceptuales a partir de las cuales se definieron estrategias de acción, mismas que se traducen en una estructura programática y operativa. Se identifica inicialmente como uno de los principales objetivos sectoriales a conseguir mediante la implementación, el de consolidar al país como un destino turístico competitivo de calidad, promover la innovación de productos turísticos en las diferentes líneas de turismo especializado que permitieran diversificar la oferta, para lo cual, la promoción constituyó un elemento esencial, lo cual se ejecutaría bajo consideraciones de prácticas de turismo sostenible.

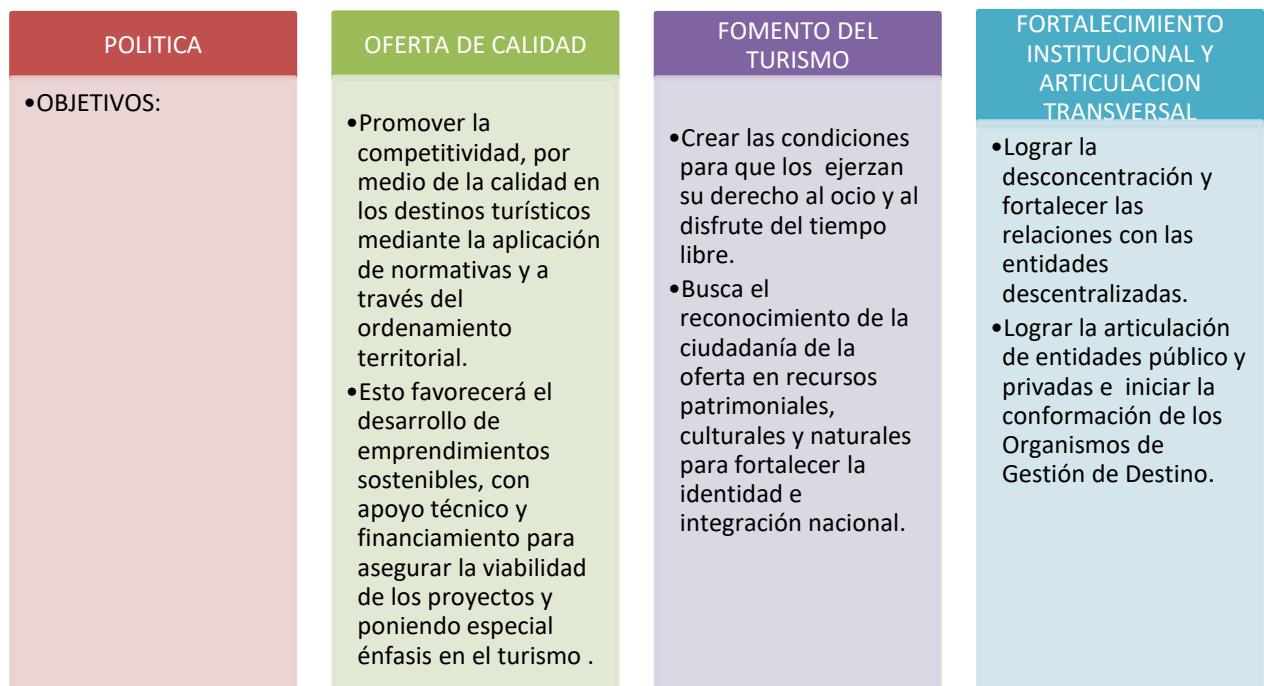


Figura 1 Características de las políticas públicas del turismo

Nota. La figura muestra las políticas, ofertas de calidad, fomento del turismo, fortalecimiento institucional y articulación transversal. Fuente: propia (2021).

2.2.1.1. Políticas Turísticas aplicadas a Gobiernos Locales

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

2.2.1.2. Ley N° 29408, Ley General de turismo

Define la gestión turística como:

La presente Ley tiene por objeto promover, incentivar y regular el desarrollo sostenible de la actividad turística a nivel nacional, regional y local, en coordinación con



los distintos actores vinculados al sector, e incluyendo la actividad artesanal como parte del turismo.

La presente Ley orgánica es una norma de desarrollo constitucional que regula la organización y funciones de los gobiernos regionales.

Esta ley es indispensable en la medida que establece la estructura, organización y funciones generales y específicas que cumplirán los gobiernos regionales en el marco de sus competencias exclusivas y compartidas, máxime cuando está de por medio un proceso eleccionario en curso, en el que se elegirán a las principales autoridades regionales.

Los gobiernos regionales en materia de turismo cumplen las funciones que prescribe la Ley núm. 27867, Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales, y las que adicionalmente delegue el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Los gobiernos locales, en materia de turismo, cumplen las funciones establecidas en la Ley núm. 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

2.2.1.3. Ley Orgánica de Municipalidades LEY N° 27972

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



ejercer la competencia o la función, por consiguiente, el gobierno nacional no debe asumir competencias que puedan ser cumplidas más eficiente por los gobiernos regionales, y estos a su vez no deben hacer aquello que puede ser ejecutado por los gobiernos locales. La promoción del desarrollo local es permanente e integral. Las municipalidades provinciales y distritales promueven el desarrollo local en coordinación y asociación con los niveles de gobierno regional y nacional con el objeto de facilitar la competitividad local y propiciar las mejores condiciones de vida de su población. Las municipalidades son competentes para: - Establecer su estructura organizacional interna. - Aprobar su presupuesto. - Administrar sus bienes y rentas.

2.2.1.4. Gestión de la Actividad Turística

2.2.1.4.1 Análisis de la gestión del turismo.

La gestión del turismo es un proceso de profundo compromiso que exige tiempo, espacio y políticas claras. Para esto es necesario tener ideas claras sobre las metas y objetivos para implicar en el proceso a los grupos de interés e incorporar sus necesidades. El éxito de la gestión turística de un destino sugiere también conocer y comprender el escenario donde se desarrolla la actividad con sus particularidades ambientales y sociales.

La gestión de destinos cumple el rol de administrar y apoyar la integración de los diferentes recursos, actividades y agentes involucrados a través de políticas y medidas apropiadas, lo que requiere de competencias tanto gubernamentales en materia de toma de decisiones como funcionales (planificación, organización y control de actividades empresariales (Manente, 2008).



2.2.1.4.2 Esferas de acción de la gestión del turismo

La gestión de destinos turísticos convoca la participación de una variedad de agentes y reguladores que confluyen en distintas esferas relacionadas al turismo (Planificación, comercialización y gobernanza).

➤ **Planificación**

Un elemento importante para la interpretación del turismo es su análisis desde una perspectiva holística, asumiendo la complejidad socio-cultural, económica, y ambiental del fenómeno que involucra directa o indirectamente a distintas esferas políticas del escenario & donde tiene lugar. Atendiendo al planteamiento de Gonzales y Álvarez (2013) los componentes ambientales, económicos y socioculturales del contexto donde se desarrolla el turismo deben ser considerados importantes al mismo nivel.

Siguiendo a Boullón (1997), no existe versión única que explique el sistema turístico, el estudio de cada faceta ha dado lugar a diferentes modelos analíticos: oferta – demanda, antropológico, social e industrial. Si incluimos el pensamiento ambiental, entendiendo que este ha evolucionado con la intensificación de situaciones de deterioro (Gonzales & Álvarez, 2013), estamos frente al paradigma de sostenibilidad. Para un desarrollo sostenible, el turismo requiere técnicas de planificación debido a su dependencia del entorno, como recurso y por la existencia de conflictos ambientales, socioculturales o económicos que comprometen la viabilidad de la actividad, especialmente en espacios rurales, que se caracterizan por su organización a partir de productos poco dimensionados y pequeñas empresas (Pulido, 2005).

Siguiendo a Diez (2011), la necesidad de metodologías de planificación deriva del hecho de que los espacios turísticos deben hacer frente a importantes retos, e



incluso amenazas, tales como: desarrollo de modelos turísticos basados en la biodiversidad, alienación sociocultural de la población local, generación de impactos medioambientales y paisajísticos, pérdida de calidad de vida, el endeudamiento de los entes locales, abandono de los modos de vida tradicionales, excesiva dependencia del monocultivo turístico, sobredimensionamiento de la oferta de alojamiento, falta de competitividad de las empresas y su insuficiente rentabilidad.

La planificación estratégica en turismo basada en una visión a mediano y largo plazo resulta fundamental para corregir o prevenir conflictos. Sin embargo, una dificultad que enfrenta la planificación de espacios turísticos es la progresiva convergencia entre espacios rurales y urbanos así como la transformación paisajística e impacto ambiental (Antón y González, 2005).

➤ **Negociación**

Los destinos son algunas de las entidades más difíciles de administrar y comercializar, por la complejidad de las relaciones entre actores. El sector privado juega un rol importante en la comercialización de destinos turísticos al atraer al mercado y dirigirlo hacia proyectos sostenibles.

En un estudio reciente de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) se afirmaba lo siguiente: La existencia de las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) ha contribuido a la productividad y competitividad de la industria y ha permitido una mayor accesibilidad de los potenciales viajeros a los servicios turísticos. El impacto tiene esencialmente dos dimensiones. En primer lugar, todo tipo de empresas, grandes o pequeñas, desde cualquier lugar en la cadena de valor, ahora pueden comunicarse directamente con sus clientes finales. En segundo término,



el consumidor ya no está fuera de la cadena de valor, sino en el corazón de la misma. Del mismo modo que los proveedores pueden llegar directamente al consumidor, el cliente tiene acceso directo a la oferta (CEPAL, 20017).

➤ **Marketing Coordinación de servicios**

Las transformaciones experimentadas por la actividad turística, ha modificado las tendencias del sector. Ante las demandas de un mercado que busca concepciones más personalizadas y flexibles del producto o servicio, los destinos deben orientar y centrar su modelo de negocio a las necesidades de sus clientes y así estar en capacidad de competir en un entorno complejo y dinámico como el actual.

Siguiendo a Yoon y Uysal (2003), el destino debe dar una mirada comparativa a los estándares de calidad del servicio y satisfacción del turista, dado que ambos elementos engloban a la infraestructura y equipamiento, con los elementos intangibles: adecuada gestión, amabilidad, buena disposición y presentación del personal.

Por otro lado, cabe considerar la competitividad, en la literatura existente se pueden encontrar diferentes aproximaciones a la hora de medir la competitividad de los destinos turísticos. Esta puede ser analizada utilizando el modelo de diamante del Porter (1990), que incluye cuatro elementos: condiciones de los factores, condiciones de la demanda, industrias relacionadas y estrategia, estructura y rivalidad entre las empresas del destino teniendo en cuenta que los servicios de calidad reducen errores y por ende, costos innecesarios; aumentan la productividad y desarrollan o mejoran el posicionamiento de la imagen de empresa como prestador predilecto.

El éxito de la empresa turística, traducida en la fidelidad de los turistas, tiene una



relación causal con la motivación y satisfacción del cliente, este hecho justifica la exacerbada preocupación de las empresas por satisfacer a sus consumidores y buscar algo que supere las expectativas de los mismos a través de la fascinación viene justificada por la competencia de los mercados globalizados. De acuerdo a Uysal y Noe (2003), para satisfacer las necesidades de los turistas es necesario tanto la evaluación física de productos (desarrollo instrumental) como la interpretación psicosocial de los productos del destino (atributos expresivos), las cuales podrían ser representadas como la satisfacción de viaje y la fidelidad hacia el destino. Partiendo de que lo expresivo está más relacionado con las emociones, este tiene una orientación más cognitiva, incluye la preservación de atributos y su ausencia podría generar insatisfacción. Ambos conceptos pueden ser examinados dentro de sistema turístico representando los dos mayores componentes del mercado: destino, denominación, demanda (turistas) y oferta (atractivos turísticos). Por tanto, atributos instrumentales y expresivos se combinación para la satisfacción del turista, la elección del destino, y la decisión de retornar destino (Kozak y Rimmington, 2000).

➤ **Gobernanza de destinos turísticos**

Teniendo en cuenta la diversidad de actores involucrados en la actividad turística, la gestión debe considerar la gobernanza del destino. Su referente teórico, el informe de la Comisión Trilateral: Crisis of Democracy. Report on the Governability of Democracies to the Trilateral Comission (1975) y “El discurso político sobre la gobernabilidad” que tiene origen en la llamada «crisis de gobernabilidad» (governability crisis)” (Prats y Català, 2001), irrumpen en las agendas de reflexión pues permiten observar los procesos que articulan el



funcionamiento de espacios donde se logran consensos y se solucionan conflictos; Incide en la capacidad del sistema político para generar confianza; Y, pone énfasis en la imagen de un sistema reconocido por todos los actores que lo integran como legítimo y eficaz.

Lo descrito supone fijar la atención en los actores estratégicos, en los procesos de toma de decisiones/resolución de conflictos y en la percepción social de la eficacia del sistema (Coppedege, 1996). Por ello, el aspecto de los actores involucrados ha merecido mucha atención en la literatura, lo que responde al surgimiento y aplicación de teorías como la de sistemas productivos locales y la de stakeholders.

En turismo el rol de gobernanza es llevado a cabo desde un modelo tradicional del sector público (OMT, 2012), aunque en los últimos tiempos se ha manifestado “una rápida transición de un modelo tradicional público a uno mixto: publico privado”.

2.2.1.5. Modelos de Gestión Turística

La gestión del turismo sostenible persigue optimizar los beneficios del turismo (sus experiencias), el sector (beneficios) y la comunidad local (su desarrollo socio-económico) a la vez que minimizar los impactos del desarrollo turístico sobre el entorno. El desarrollo turístico sostenible (DTS) procura dirigirse a las necesidades conjuntas de todos los actores del destino turístico –la comunidad local, el entorno físico, el entorno cultural, los negocios turísticos y los propios turistas- en una aproximación en la que se pretende reducir tensiones y fricciones creadas por las complejas interacciones que surgen entre ellos.



Los variados modelos de gestión de destinos, requieren, para alcanzar el éxito asumir que el destino es un sistema por tanto asume que es necesario definir y comprender a sus agentes, sus conexiones, sus interacciones y su entorno competitivo y determinar el rol que le corresponde a cada uno dentro del sistema, sus poderes de negociación y decisión (Manente, 2008).

Así como consensuar los marcos de actuación y valores organizacionales e instrumentar herramientas básicas de planificación y gestión (estrategias, programas, proyectos, planes de negocios, etc.). Siguiendo a Bernard (2006), se considera que un modelo de gestión de destinos debe crear estrategias y difundir el saber hacer y las buenas prácticas que ayudan a los destinos a alcanzar la excelencia, de manera que se refuerce su competitividad, se aliente el desarrollo sostenible del turismo y maximicen sus ventajas sociales, económicas para las comunidades locales, se mejore la calidad de los servicios propuestos y experiencias ofrecidas, y se aplique el concepto de geoturismo definido por la puesta en valor de la originalidad geográfica de un sitio, a saber, su entorno, su cultura, sus estética, su patrimonio y el bienestar de sus habitantes.

Para Manente (2008), los elementos determinantes de una gestión eficaz de los destinos turísticos son la organización de los recursos locales, la coordinación y gestión de la producción turística local, la gestión y control de las relaciones entre los agentes, la segmentación del mercado y las cadenas de productos, por último, la creación y gestión del valor producido por el sistema turístico para todos los agentes involucrados. Para alcanzar la excelencia el desarrollo turístico, éste deberá ser gestionado conjuntamente por los sectores público y privado para maximizar los beneficios sociales y económicos que en teoría son objetivos de los sectores mencionados respectivamente.



2.2.1.5.1. Gestión pública de la actividad turística

El Estado asume con el turismo funciones de mayor o menor intervención para promover, incentivar y regular el desarrollo sostenible del turismo (Ley General de Turismo Ley 29408, Art. 2). Los principios de la actividad turística, además del desarrollo sostenible, la inclusión, calidad, y competitividad son el fomento de la inversión privada (Ley 29408, Art. 3). Al reto de alcanzar un equilibrio entre el principio de libertad de mercado y de empresa, se suma el de la preservación de las ventajas estructurales que aseguren la continuidad de la actividad en condiciones adecuadas.

Es decir, trata de dejar que la libre competencia actúe de manera justa garantizando las condiciones de normalidad del libre mercado, busca contribuir en la reducción de impactos negativos producto del turismo y ampliar el nivel de bienestar de la sociedad en general. En términos generales, procura salvaguardar el interés general de una actividad que engloba multitud de agentes diferentes y que, a veces, tiene intereses.

La gestión pública del turismo a nivel local, en cualquiera de sus niveles, nacional, regional o local, es uno de los elementos importantes para mejorar, ampliar o modernizar determinadas capacidades de gestión pública del turismo que trascienden el corto plazo. Teniendo como premisa Para tal fin debe contar con la existencia de un ente organismo de gestión municipal con forma legal o institucional con un modelo organizativo, instrumentos de gestión y un sistema de financiación para el desarrollo de funciones inherentes a la actividad (promoción, información y planificación turística entre otras).

En la nueva Ley General de turismo (Ley 29408), con el objetivo de fortalecer a los gobiernos regionales y locales en el marco de la transferencia de



funciones a su favor, se dispone que el MINCETUR deba orientarlos en materia de turismo, fomentando el turismo social y las estrategias para la facilitación turística, inversión y promoción del turismo interno y receptivo.

2.2.1.5.2. Gestión privada de la actividad turística

La principal motivación del sector privado en la gestión del turismo es la obtención de beneficios. La naturaleza del turismo da pie a la combinación de bienes y servicios en una oferta turística que en armonía con los principios de la actividad turística debe contribuir a la generación de empleo, mejora de la calidad de vida de la población anfitriona y transformación de recursos turísticos en productos turísticos sostenibles (Ley 29408, Art. 3). Un elemento que caracteriza a la gestión privada del turismo está ligado a sus objetivos esto es ser eficiente en la obtención de recursos y ganancias para la empresa privada mediante la venta de bienes o prestación de servicios.

El segundo elemento tiene que ver con el tiempo en relación a las metas que se establecen, en la gestión privada el tiempo para cumplir las metas está determinado por el comportamiento del mercado. El campo de estudio jurídico de la gestión privada del turismo está vinculado al derecho administrativo, el derecho privado o mercantil establece el estudio de la legislación vinculada a las empresas privadas.

2.2.1.5.3. Modelo co-gestionario del sector privado con la comunidad

El relativamente novedoso, modelo co-gestionario de empresas es resultado de las predominantes concepciones social-cristiana y social-demócrata (finales de los 70), introduciendo poco a poco la participación de los trabajadores en diferentes espacios de la vida pública y privada del país. Este modelo implica la gestión asociada de dos grupos con características diferentes en el seno de una misma organización, se beneficia



de integrar eslabones distintos de la cadena de valor en una misma organización e implica una alta complejidad en las relaciones económicas y políticas entre asociados. Se diferencia de otros

esquemas por la co-participación en la toma de decisiones. Para asimilar su concepto, es necesario recordar que los sistemas económicos se definen en función de sus relaciones productivas, establecidas entre agentes involucrados en el proceso; el propietario y el trabajador directo para las condiciones laborales, distribución del ingreso y riqueza, entre otros aspectos (Mochón, 2005). Las experiencias de cogestión representan el compromiso y la responsabilidad social del empresario con las comunidades involucradas. Es decir, la transición a un sistema económico justo y equitativo que parte de reglas de juego claras y estables. Según Vera (2006), sostiene que los mecanismos de cogestión empresarial, como políticas impulsadas por los gobiernos nacionales, pueden lograr una transformación gradual del sistema económico pero dependen, en gran medida, de la claridad de los objetivos que persiguen, y de su integración en un proyecto económico. La cogestión y las alternativas autogestionarias quedan insertas como posibilidades organizativas. Sin embargo la falta de reglamentación co-gestionaria en la legislación ha dejado ciertos flancos débiles que contribuyen a la desviación de las organizaciones con respecto a la forma en que se definen la representación política de los diferentes sectores co-gestionantes, así como la distribución de los excedentes económicos entre las partes.

2.2.1.5.4. Modelo de gestión comunal del turismo

La sociedad rural peruana tiene como base a la comunidad, que tradicionalmente, ha estado formada en función a grupos de familias posicionadas territorialmente en un espacio determinado y que seleccionan, la explotación de recursos naturales para su autoconsumo y/o venta. El Estado Peruano reconoce la autonomía de las



comunidades campesinas y nativas y, de manera extraordinaria, su condición de personas jurídicas a diferencia de las demás formas jurídicas. Por tanto, el gobierno comunal implica el reconocimiento de las autoridades, líderes comunales y población en general como integrantes de un mismo espacio. La gestión comunal del turismo, es una guía para conducir a la comunidad hacia objetivos turísticos de manera realista, es decir, teniendo en cuenta los recursos con que cuenta, sus potencialidades, problemáticas y el ser conscientes de que el futuro de este espacio y sus habitantes es una construcción colectiva y una responsabilidad compartida. Aplicable cuando la comunidad es dueña de los predios y los mercados son relativamente pequeños, en este modelo la comunidad interesada se hace cargo de la gestión de los recursos asume la integridad de operaciones

Modelo general	Modelo específico	Actores / Intermediarios
Gestión del turismo	Gestión Pública	El Estado (a través de sus gobiernos locales y en particular de las municipalidades distritales y provinciales), como por ejemplo, distrito de Acora.
	Gestión Privada.	Incluye: Gobiernos Locales (empresas municipales), empresarios privados parte de los miembros de una comunidad, siempre y cuando estos últimos Conformen una empresa.
	Gestión Comunitaria.	La comunidad en su mayoría.

	Gestión Mixta.	<ul style="list-style-type: none">• Emprendedores locales ONGs.Emprendedores locales / empresa privada. Emprendedores locales / ONG / empresa privada.• Emprendedores locales / gobierno local.
--	----------------	---

Figura 2 Características de las políticas en la gestión turística

Nota: Tipos de gestión para el desarrollo del turismo rural comunitario Fuente: propia (2021)

Lineamientos para el desarrollo del turismo rural comunitario en el Perú (Viceministerio de Turismo - Dirección Nacional de Desarrollo Turístico Dirección de Desarrollo de Producto Turístico)- Elaboración propia. Gestión público privada

2.2.1.5.5. El modelo de gestión público privado

Para destinos turísticos propone la conformación del ente gestor. Con ello se busca lograr una gestión coordinada del destino turístico liderada técnicamente en el marco de una estrategia coherente. Este modelo implica mayores esfuerzos pero ha logrado buenos resultados.

2.2.1.6. Rol del turismo en la economía

2.2.1.6.1. Fundamentos del turismo

La variedad de elementos que constituyen el fenómeno turístico dan luz a las múltiples perspectivas desde las que puede ser estudiado como actividad económica, social y de repercusión ambiental. Desde esta interdisciplinariedad permanece abierto el debate que aún no enunciado la definición universal del turismo.



Desde las primeras aproximaciones al concepto del turismo (Hunziker y Krapf, 1942), hasta las mejor elaboradas por la Organización Mundial del Turismo (OMT), existen hoy múltiples definiciones. La necesidad de crear un marco conceptual para la determinación de estadísticas homogéneas y fiables del turismo, valida la definición establecida por la OMT en el marco de la Conferencia Internacional sobre Estadísticas de Viaje y Turismo, conceptualizando la actividad como el desplazamiento y las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias, así como las relaciones que surgen en ellos, en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año y no menor a 24 horas, principalmente con fines de ocio, por negocios y otros” (OMT, 1991).

2.2.1.6.2. Evolución de la actividad turística

Eventos de carácter político, económico, tecnológico y comercial, suscitados después de la Segunda Guerra Mundial, dieron luz al denominado turismo de masas, basado en el consumo de viajes estandarizados, con todos los servicios incluidos, económicos y comercializados a gran escala. A nivel mundial se dieron cambios sociales, económicos y políticos moldeando el crecimiento desarrollo histórico del turismo al definir demandas y tendencias cambiantes de los viajeros. (Molina, 2006; Morales, 2007; Espinoza, 2007). Para Mathienson y Wall (1990), el destacable crecimiento alcanzado por el turismo, ha posicionado a la actividad entre las tres primeras industrias del panorama mundial.

Analizamos dichos cambios en el marco de dos grandes etapas: Modernidad (siglo XV - siglo XX). Caracterizó a esta etapa la falta de planificación del desarrollo turístico y la despreocupación por las necesidades de poblaciones receptoras; generalmente



asignadas a las actividades laborales de poca valoración y de carácter subalterno (Simões y Sánchez, 2003).

Esto se evidenció en la desarticulación de los elementos: turismo, economía y entramado social de poblaciones receptoras y trajo como consecuencia desigualdades sociales e intensificación de la falta de cohesión social (Mercado, 2003). La falta de planificación del turismo también simplificó el proceso de apropiación y consumo de recursos naturales ocasionando cambios en el conjunto de procesos ecológicos y alteraciones ambientales de diferentes niveles (Tarlombani, 2005). El escenario descrito corresponde al Turismo Convencional, turismo masivo (también llamado industrial o fordista y se caracteriza por su carácter estacional. Los visitantes, en un rol pasivo en conducta observaban y buscaban entretenimiento y descanso en parajes masificados de fácil acceso y demandaban productos estandarizados, fomentando la creación de empresas turísticas transnacionales y la oferta de una limitada diferenciación de los productos turísticos en forma, tiempo y territorio (Osorio, 2010). Posmodernidad, (finales del siglo XX – hasta la actualidad).

La característica de esta etapa es el cambio positivo en la conducta del viajero a iniciativa de organizaciones internacionales a nivel gubernamental, académico y social vinculadas al turismo; Las tendencias de viaje se tornan responsables, procuran minimizar impactos y brindar oportunidades de desarrollo a las comunidades anfitrionas. Se trata del turismo sostenible que busca disminuir impactos negativos en el ambiente y en la sociedad, procura atender las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras (Mathienson y Wall, 1990; Van Broek, 2005).

El Turismo sostenible o alternativo hace referencia a dos premisas; primero, las practicas turísticas que se diferencian de aquellas del turismo convencional y segundo, la



actitud más responsable en el ámbito social y ambiental (Molina, 2006). Las actividades del turismo alternativo tienen base en la naturaleza y en aprender de las manifestaciones culturales e históricas de la localidad. Por tanto esta modalidad del turismo, es una alternativa que atribuye una mayor importancia a los actores locales del territorio turístico, como agentes clave para la toma de decisiones sobre cuestiones que les conciernen (Maldonado, 2008). Las modalidades del turismo alternativo son el turismo rural, el turismo de aventura y el ecoturismo. El escenario común de estas modalidades son los entornos naturales y/o culturales.

2.2.1.6.3. Impactos del Turismo

La importancia del crecimiento turístico ha hecho que el turismo sea considerado un sector económico y analizado como origen de cambios negativos y positivos para la sociedad y su medio (Rodrigues et al., 2015). El turismo pasa a ser observado como un fenómeno socio-espacial complejo y contemporáneo (Fratucci, 2009). En este contexto surge el término "impactos", que según Amuquandoh (2010) pueden ser favorables, los que han sido descritos como "beneficios" y desfavorables que se describen como "costos". Así, la dimensión económica se inserta en la categoría de impactos positivos (Beni, 2006) y las dimensiones sociocultural y ambiental se insertan en la categoría de impactos negativos (OMT, 2001).

2.2.1.6.4. Impactos económicos del turismo

Los impactos generados por el turismo que más han ocupado al mundo académico son aquellos de alcance económico debido su perceptibilidad porque pueden ser demostrados a corto plazo y a la factibilidad de su medición, a pesar de que aún no existe un método de medición totalmente delineado y ampliamente aceptado Según Elías et al. (2003), la dificultad para cuantificar el impacto económico del turismo



obedece a la variedad de actividades productivas que componen la cadena productiva del turismo. Se atribuye al turismo una lógica de impactos económicos positivos Tomljenovic y Faulkner (2000), con frecuencia se cita la generación de empleo e ingresos, el aumento de la capacidad empresarial, la contribución al Producto Interno Bruto (PIB), el efecto de redistribución del ingreso, el efecto multiplicador y la diversificación económica (OMT, 2001; Beni, 2006; Petrevska, 2012; Ray et al., 2012). Los autores mencionados en el párrafo anterior menciona que entre los impactos negativos están la inflación, la especulación inmobiliaria, la fuga de beneficios económicos, la fluctuación de la demanda turística, la distorsión en la economía local, el costo de oportunidad y la dependencia de las divisas generadas por el turismo.

2.2.1.6.5. Impactos socio culturales del turismo

La naturaleza del turismo da lugar al contacto entre las dos vertientes humana (visitantes y residentes), ambas con bagajes culturales y realidades sociales muy diferentes provocando efectos en las manifestaciones y tradiciones culturales, en los valores y en el desenvolvimiento social (Pires, 2004). Para la OMT (2001) los impactos socioculturales de la actividad turística son el resultado de las relaciones sociales mantenidas durante la estadía de los visitantes, cuya intensidad y duración son afectadas por factores espaciales y temporales específicos. La medición de los impactos culturales y sociales es muy compleja. La complejidad que exige su profundización y su perceptibilidad a largo plazo ha hecho que estos impactos se hayan dejado de lado (OMT, 2001). Aunque su análisis suele ser desde el punto de vista negativo, su estudio es crucial para la planificación y la toma de decisiones en el turismo Tovar y Looockwood (2008).

Algunos de los impactos sociales negativos del turismo son: La migración descontrolada, el crecimiento descontrolado de las ciudades, la intensificación de la



segregación espacial, la tensión, los perjuicios sociales y la desintegración local. Los impactos culturales negativos más citados en la bibliografía son la desnaturalización de la cultura local, la artificialidad del intercambio y de los espacios, la reproducción de estereotipos, el aumento de la pérdida del placer y el resentimiento en la relación turista-visitante (Luchiari, 1998; OMT, 2001; Beni, 2006; Spanou, 2007; Tovar y Looockwood, 2008; Dumitru, 2012).

2.2.1.6.6. El turismo en la economía mundial

El turismo además de ser uno de los sectores más importantes en la economía mundial, es ahora considerado como una herramienta eficiente para promover el crecimiento económico a nivel internacional.

2.2.1.6.7. El turismo en la economía peruana

El Gobierno del Perú, dada la importancia que tiene el desarrollo del sector turismo, ha desarrollado el Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR), cuya definición señala: “El Perú está posicionado en el mercado nacional y en los principales mercados emisores internacionales como un destino turístico seguro, competitivo y confiable, líder en América Latina”. Por otro lado, el turismo en el Perú está siendo reconocido como una de las principales actividades económicas del país, con mayor énfasis al de años anteriores por su impacto positivos en la generación de divisas, su creciente aporte al PBI y en el empleo directo e indirecto (MINCETUR, 2013)

2.2.1.6.8. El turismo en la economía regional

Según Cooper (2001) los efectos directos de las actividades turísticas son los gastos de los visitantes en establecimientos y servicios pertinentes y a medida que el turismo aumenta, los recursos son cada vez m más escasos con el consecuente encarecimiento de precios.



2.2.1.7. Percepción local de la gestión turística en el contexto global de cambio e incertidumbre

2.2.2.7.1. Percepción

De acuerdo con la posición defendida en esta Tesis, abordamos la percepción de la gestión turística desde el punto de vista de las comunidades receptoras en un contexto de incertidumbre por los cambios globales.

Para la OMT “la imagen turística de un país es el conjunto de representaciones afectivas y racionales producto de la confrontación de generatrices en todos los planos: experiencia propia y rumores con motivaciones preexistentes que se asocian espontáneamente al país desde la evocación de aquél” (OMT, 1995). Por tanto la imagen está compuesta por percepciones en una realidad que es compleja y plural y donde las actitudes y experiencias forman la impresión total del individuo.

2.2.2.7.2. La percepción como operación mental constructiva

Teóricamente la percepción es un proceso cognoscitivo que deviene de la interpretación de un estímulo recibido por el cerebro, mediante uno o más mecanismos sensorios (Coll et al., 1992; Wang, 2007). Lo interpretado, depende de la información sensorial y de la persona que la decodifica.

Siguiendo a Sperlieng (2002), lo que se percibe de un hecho depende, de la naturaleza del estímulo existente y de los antecedentes que le afectan: experiencias pasadas, sentimientos del momento, prejuicios, deseos, actitudes y fines en general. (Benez et al., 2010), sostiene que las percepciones están matizadas y restringidas por las demarcaciones sociales, configurando una mezcla de la experiencia directa sobre el ambiente en conjunto con la información indirecta que la persona recibe de su mundo social. Desde el punto de vista antropológico, las percepciones atribuyen características



cualitativas a los objetos o circunstancias del entorno, mediante referentes elaborados desde sistemas culturales e ideológicos contruidos y reconstruidos por el grupo social generando evidencias sobre la realidad.

Esto nos permite entender las diferentes interpretaciones aun ante similares estímulos, al mismo tiempo, nos permite afirmar que gracias a las percepciones nos acercamos (o creemos acercarnos) al entendimiento del medio que nos rodea y sus elementos.

El Planteamiento alternativo y radical “Concepción ecológica de la percepción” (The ecological approach to unusual perception sostiene que la información no necesita procesamientos mentales, y que está en el estímulo. Este planteamiento parte del supuesto de que en las leyes naturales subyacentes en cada organismo están las claves intelectuales de la percepción como mecanismo de supervivencia. El organismo solo aprende aquello que puede aprender y le es necesario para sobrevivir.

Por su parte Neisser se apoya en la existencia del aprendizaje para explicar el proceso activo – constructivo en el que el perceptor, antes de procesar la nueva información y con los datos archivados en su conciencia, construye un esquema informativo anticipatorio que le permite contrastar el estímulo y aceptarlo o rechazarlo según se adecue o no a lo propuesto por el esquema.

2.2.2.7.3. Percepción de las comunidades receptoras respecto del turismo

La investigación sobre las percepciones, abordada en profundidad desde la psicología, considera a la persona como sujeto y objeto desde una óptica funcional hasta una emocional (Valera et al., 2002). El tema ha sido retomado por otras disciplinas de las ciencias sociales para indagar sobre diferentes objetos de estudio como el turismo.



El residente de destinos turísticos en su rol de actor y posible agente del desarrollo de su localidad tiene la capacidad de generar cambio y ejercer control sobre sus actividades lo que implica su capacidad de racionalizar su conducta y manejar eficazmente su vida social (Giddens, 1990). Esto nos permite afirmar que el residente determina la acción, por ello nos reafirmamos en la necesidad de ponderar la importancia de las opiniones de los residentes en destinos turísticos.

La percepción de los beneficios y costos del turismo, influenciada por factores como dependencia, desarrollo local, utilización de recursos públicos, sentimiento y compromiso; es analizada desde diversos enfoques teóricos y metodológicos. Algunos de tipo lineal a partir de modelos preestablecidos que miden el cambio de actitudes a lo largo del ciclo de vida del producto (Butler, 1980). Otros que miden la irritación de las poblaciones receptoras por la presencia del turista (Doxey, 1975). Otros incorporan múltiples variables, como la dinámica de la naturaleza y la dinámica cultural (Kumar y Kumar, 2014).

2.2.2.7.4. Teorías de las percepciones de los residentes de destinos turísticos

El avance en la investigación de esta línea ha estado marcado por el empirismo de autores que sin adoptar una perspectiva teórica parten de supuestos y hechos que afectarían percepciones y conductas de los residentes teniendo en cuenta la particularidad de cada destino. Bajo esta modalidad de abordaje podemos citar a Amer (2013).

Con la finalidad de enmarcar conceptualmente el análisis desde una perspectiva teórica, en los escasos trabajos en los que se observa un desarrollo teórico destacan dos teorías: la Teoría de las Representaciones Sociales y la Teoría del Intercambio Social.



a) Teoría de la Ideología turística

Planteada por Turner y Ash sostiene que las poblaciones receptoras justifican el desarrollo turístico apoyadas en un “mito dorado” sobre los beneficios colectivos del turismo (creación de riqueza y desarrollo). El carácter ideológico de este mito dorado tiene un carácter de ocultación o falsa conciencia del reparto “real” de los costes y beneficios del desarrollo.

b) Teoría de la Irritación

Planteada por Doxey, esta teoría sostiene, con el “irritation index”, que la actitud de la población hacia el turismo se tornaría negativa a medida que los destinos transitaran por las distintas fases del ciclo de vida. La idea se justifica en que distintas situaciones de desarrollo turístico generan distintas combinaciones de impactos que “irritan” en mayor o menor medida a los anfitriones (Doxey, 1975).

c) Teoría de las representaciones sociales

Defendida por Fredline y Faulkner (2000), esta teoría parte plantea que el conocimiento común y cómo éste es utilizado por los individuos es el insumo para entender el mundo en el que viven y la orientación de sus acciones y decisiones (Monterrubio, 2008). La conexión de representaciones sociales con determinados grupos en una comunidad, permite comprender sus percepciones definidas como mitos, conocimiento, ideas y pensamientos sobre un objeto y para Hoijer incluye diferentes formas de conocimiento colectivo relacionada a objetos sociales, culturales o simbólicos.

d) Teoría del intercambio social

Defendida por Gursoy y Rutherford (2004), esta teoría postula que las relaciones humanas se rigen por el análisis costo-beneficio y la comparación de



alternativas. La variable de este enfoque está orientada a dar cuenta de la dimensión psicológica del fenómeno de tipo utilitarista (relación entre costes y beneficios) y variables evaluativas (percepción de justicia en la evaluación del intercambio). Los residentes son propensos a apoyar el desarrollo en la medida que considere que los beneficios esperados serán mayores que los costos.

2.2.2.7.5. Percepción de satisfacción desde la perspectiva de sostenibilidad

La percepción puede ser evaluada desde la perspectiva de las tres dimensiones de la sostenibilidad. Dimensión ambiental, considera la necesidad que tienen los habitantes de reducir la presión en el ambiente físico, el consumo excesivo de recursos naturales y la contaminación de sitios. Dimensión económica, considera las necesidades humanas de bienestar material, como el incremento en los precios, las opciones de empleo (Cottrell y Vaske, 2005). La dimensión social, referida a las habilidades individuales, dedicación, experiencias y resultados de conductas como costumbres y tradiciones.

2.3.LEY ORGANICA DE MUNICIPALIDADES LEY 27972

2.3.1. Competencias de las Municipalidades

- a. Establecer su estructura organizacional interna.
- b. Aprobar su presupuesto.
- c. Administrar sus bienes y rentas.
- d. Crear, exonerar, modificar o suprimir sus contribuciones, arbitrios y demás derechos.
- e. Regular el transporte colectivo, la circulación y el tránsito.
- f. Organizar, reglamentar y administrar los servicios públicos locales.
- g. Planificar el desarrollo de sus circunscripciones y ejecutar los planes respectivos.



- h. Promover y organizar la participación de los vecinos para el desarrollo comunal.
- i. Regular la zonificación y el urbanismo.
- j. Cooperar con la educación inicial y primaria, vigilar el cumplimiento de las normas de su funcionamiento.
- k. Fomentar la cultura, la recreación y el deporte.
- l. Fomentar el turismo y la conservación de los monumentos arqueológicos e históricos.
- m. Otras competencias de acuerdo a otras normas legales específicas.

2.3.2. Participación ciudadana

La historia de la participación ciudadana en el Perú se divide en tres períodos, de acuerdo a la Ley de Participación Ciudadana Ley N° 26300 (1994), donde nos indica:

La primera etapa se dio en la década del ochenta: La participación ciudadana ha surgido históricamente desde “abajo”, y en particular desde la población organizada con las elecciones democráticas de las autoridades locales a partir de 1983, algunos alcaldes, vieron que una forma de fortalecer la institución municipal, era involucrando a las organizaciones sociales en los asuntos

Públicos y en las actividades autogestionarias. Con esa visión es que se desarrollaron las primeras experiencias urbanas en el Agustino, Villa El Salvador e Ilo.

En las zonas rurales, la historia de los gobiernos municipales es otra y está relacionada no sólo con las transformaciones del poder al interior de las sociedades rurales, sino también con el conflicto armado interno que tuvo mayor incidencia en dichas zonas. En ese contexto, la participación ciudadana se ubicaría principalmente en la siguiente década.



2.3.2.1. La segunda etapa se ubica en la década del noventa

Durante la década del 90, significó la reinserción del país en el sistema financiero internacional y el establecimiento de relaciones de cooperación con organismos multilaterales como el Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo.

Eso implicó, entre otras cosas, asumir la implementación de una agenda internacional donde la participación ciudadana fluía como una pieza importante para la gobernabilidad de países como el Perú.

La introducción en la Constitución Política de 1993 y en la Ley de Participación Ciudadana - Ley N° 26300 promulgada en 1994, de mecanismos de democracia directa como la revocatoria, el referéndum, la rendición de cuentas y la remoción de autoridades, constituyó un cambio importante en ese sentido.

El ejercicio de dichos mecanismos, se vio reflejado en el incremento considerable de ordenanzas que promovían la participación ciudadana en los diversos distritos y provincias del Perú.

La tercera etapa corresponde al periodo de la transición democrática, desde fines del año 2000 en adelante.

Esta etapa se inicia con el presidente Valentín Paniagua, ya que su política de diálogo con la sociedad civil, tuvo como resultado que el nuevo gobierno recogiera las experiencias de concertación y participación de los gobiernos locales y de esa manera hizo de la participación ciudadana una política de Estado.

Por otro lado, a través de la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y de la nueva Ley Orgánica de Municipalidades, se crearon los Consejos de Coordinación Regional y



Local, como espacios de concertación oficiales en materia de planificación del desarrollo y presupuestaria.

A partir del año 2002, el Perú tiene una legislación que considera a la participación ciudadana como política pública, en el contexto del proceso de descentralización:

- ✓ Ley de Bases de la Descentralización.
- ✓ Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.
- ✓ Ley Orgánica de Municipalidades.

El marco legal de la participación ciudadana en el Perú, se fortalece con las leyes que garantizan la transparencia y el libre acceso a la información de los asuntos públicos.

Los conceptos de vigilancia y control social elevan doblemente la participación ciudadana, porque motivan cambios y nuevas capacidades tanto en las autoridades y servidores públicos como en los diversos sectores de la población:

- a) El enriquecimiento es evidente para las autoridades y funcionarios (as) de los organismos del Estado.- Ya que están llamados a ser honestos y eficaces, pero además a demostrarlo en la misma gestión y administración pública cotidiana.
- b) De los gobernantes se exige: transparencia en los actos públicos, información oportuna y actualizada; además una cultura de respeto a la opinión de los ciudadanos.
- c) Al mismo tiempo, se esclarece el papel activo de la población frente al manejo de los asuntos públicos que pertenece a todos.- Aprender a organizarse, hacer llegar sus opiniones frente a los balances y solicitar rendición de cuentas, así como realizar el seguimiento a la gestión pública



de sus autoridades, ese es el reto.

- d) La idea del control social—algunos lo llaman auditoría social—es especialmente relevante en la democracia, por el concepto que el poder deviene del conjunto social que lo delega mediante el voto.

En ese sentido, una forma válida de expresarse en una sociedad democrática, que la vitaliza, es que los ciudadanos hagan llegar a sus autoridades sus opiniones y, también, su evaluación sobre su desempeño periódicamente, sin necesidad que se lleve a cabo en el marco de un proceso electoral.

La vigilancia ciudadana es una forma de participación de la población en los asuntos públicos.

Se dirige a observar si es que hay correspondencia entre los acuerdos, promesas y obligaciones que las autoridades se han comprometido a aplicar, y las actividades efectivamente realizadas.

De esta manera, se funda una nueva relación entre los ciudadanos y el Estado, donde los ciudadanos se mantienen alertas frente a los compromisos asumidos por sus autoridades y éstas rinden cuentas de su gestión de manera democrática y transparente.

Todos los ciudadanos pueden vigilar – o ejercer el control social- a cualquier autoridad o institución comprometida frente a la sociedad. No es necesario tener conocimientos especiales o representar a un colectivo, pues cada ciudadano tiene el derecho de exigir que los acuerdos se cumplan.

Sin embargo, para que la vigilancia sea más efectiva, es recomendable ejercerla de manera organizada. De esta forma, se tendrá más fuerza para exigir que los compromisos asumidos sean respetados.



Una modalidad de control extremo, viene a ser la revocatoria o la devolución del mandato concedido.- Dentro de la Ley N° 27806, el mecanismo que produjo el interés de la ciudadanía se mantiene vigente (revocatoria de autoridades), limitado a las autoridades municipales, en sus inicios y ahora ampliado a los gobiernos regionales.

El año 1997 se llevaron a cabo 60 consultas populares de revocatoria en igual número de municipios, aumentando los pedidos para tal fin entre ese año y el 2001 en 187.

Los procesos de revocatoria se dieron, por lo general, en distritos rurales de escasa población y con fuerte predominio de pobreza y extrema pobreza. Algunos analistas interpretan este dato como expresión del interés ciudadano por una participación efectiva.

2.4. FUENTES DE FINANCIAMIENTO PARA LA GESTIÓN PÚBLICA DEL TURISMO

Buen uso de estas fuentes de financiamiento para la gestión pública del turismo, determina la capacidad de gestión de un gobierno local, regional y nacional, más allá del techo presupuestal que pudieran tener las unidades orgánicas de los municipios, el hecho de gestionar proyectos, programas, actividades en favor del turismo, habla mucho de la capacidad, eficiencia, gestión de nuestro funcionarios.

El Fondo de Compensación Municipal (FONCOMUN) es un fondo establecido en el artículo 196° de la Constitución Política del Perú, que asigna recursos a las municipalidades provinciales y distritales para promover la inversión, priorizando las zonas rurales y urbano-marginales.

El Fondo de Promoción a la Inversión Pública Regional y Local (FONIPREL) es un fondo al cual se accede mediante un concurso de evaluación de proyectos



propuestos por gobiernos locales o regionales, según criterios técnicos previamente establecidos.

2.4.1. Proinversión

La Agencia de Promoción de la Inversión Privada –PROINVERSIÓN, es un organismo público ejecutor, adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, con personería jurídica de derecho público, autonomía técnica, funcional, administrativa, económica y financiera. Constituye un pliego presupuestal. Promueve la incorporación de inversión privada en servicios públicos y obras públicas de infraestructura, así como en activos, 54 proyectos y empresas del Estado y demás actividades estatales, en base a iniciativas públicas y privadas de competencia nacional, así como en apoyo a los entes públicos responsables a su solicitud, a quienes brinda soporte de asistencia técnica especializada. Fondo empleo es un programa que auspicia la ejecución proyectos de inversión pública a nivel nacional a través de las convocatorias concursables que se realizan durante el año.

2.5. PLAN ESTRATEGICO TURISTICO LOCAL

El plan estratégico, es un método que busca establecer medios, metas y objetivos en un horizonte a largo plazo con una actitud pro activa, explorando las oportunidades externas y las fortalezas y debilidades internas, tratando al mismo tiempo de proyectarse hacia el futuro para optimizar los resultados. Determina igualmente los resultados a obtener según nuestras metas. Es el modo sistemático de gestionar el cambio y de crear el mejor futuro posible para una determinada organización, entidad, empresa, país, comarca, región o municipio.



2.5.1. Plan operativo anual

El plan operativo anual, es un instrumento de gestión, donde contempla gastos corrientes, actividades, programas y elaboración de proyectos que se ejecutaran durante el año, donde se priorizan las mismas, con un techo presupuestal propio, que emanan de las arcas del municipio, es también un instrumento de medición anual de los gobiernos locales y regionales.

2.5.2. Proyectos de inversión pública

Los proyectos de inversión pública de turismo, constituye una intervención limitada en el tiempo que utiliza total o parcialmente recursos públicos con el fin de instalar, ampliar, mejorar o recuperar la capacidad de brindar servicios turísticos públicos; cuyos beneficios se generen durante la vida útil del proyecto.

2.5.2.1. Ordenanzas municipales (art. 40)

Las ordenanzas de las municipalidades provinciales y distritales, en la materia de su competencia, son las normas de carácter general de mayor jerarquía en la estructura normativa municipal, por medio de las cuales se aprueba la organización interna, la regulación, administración y supervisión de los servicios públicos y las materias en las que la municipalidad tiene competencia normativa. Mediante ordenanzas se crean, modifican, suprimen o exoneran, los arbitrios, tasas, licencias, derechos y contribuciones, dentro de los límites establecidos por ley. Las ordenanzas en materia tributaria expedidas por las municipalidades distritales deben ser ratificadas por las municipalidades provinciales de su circunscripción para su vigencia. Para efectos de la estabilización de tributos municipales, las municipalidades pueden suscribir convenios de estabilidad tributaria municipal; dentro del plazo que establece la ley. Los conflictos derivados de la ejecución de dichos convenios de estabilidad serán resueltos mediante arbitraje. Las



ordenanzas municipales son normas generales y obligatorias aplicables a la comunidad, distrito, provincia, dentro del ámbito de competencia del municipio.

2.5.2.2.Propuesta para municipios turísticos

¿Para qué sirve el Manual de Ordenanzas Turísticas?

El Manual entrega lineamientos y recomendaciones para que los municipios orienten sus esfuerzos hacia la sustentabilidad mediante la incorporación de criterios definidos por el Consejo Global de Turismo Sustentable, en la elaboración de sus ordenanzas turísticas. Lo que busca este Manual, como se ha mencionado anteriormente, es guiar a los municipios a incorporar criterios de sustentabilidad en el desarrollo e implementación de Ordenanzas Municipales, con el objetivo de mejorar la imagen y competitividad del destino, utilizar eficientemente los recursos municipales, proteger y conservar el medio ambiente, a la vez que potenciar el destino como un foco de atracción turística sensibilizando tanto al visitante como al residente respecto de su entorno, optimizando las condiciones económicas, sociales y ambientales de la comunidad donde operan los distintos actores del turismo.(SERNATUR CHILE, 2013)

La carencia de Políticas Turísticas en los municipios de la provincia de Puno están generando fugas económicas al contar con valiosos recursos turísticos locales pero que por falta de gestores turísticos estamos relegados.

2.6.ACTIVIDADES PARA EL CUIDADO Y PRESERVACION DEL PATRIMONIO TURSTICO A NIVEL LOCAL

De acuerdo a la ley general del patrimonio cultural de la nación ley 28296 y su reglamento, artículo 29° inciso b, y de acuerdo a la ley orgánica de municipalidades corresponde a las municipalidades: elaborar planes y programas orientados a la protección, conservación y difusión de los bienes integrantes del patrimonio cultural de

la nación de su localidad en coordinación con los organismos al que se refiere el artículo 19° de la presente ley.

2.6.1. Plan estratégico nacional de turismo 2021 - 2025

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur), convocó a los principales actores del ámbito público y privado para elaborar de manera conjunta, las nuevas bases del Plan Estratégico Nacional de Turismo del Perú-PENTUR.

Tras un proceso de permanente diálogo con el sector público y privado, la actualización del PENTUR considera un horizonte de diez años y propone una nueva visión para el sector turismo, la cual se vincula directamente con el objetivo general propuesto de aumentar el número de llegadas internacionales de turistas y seguir promoviendo el crecimiento del turismo interno, así como el incremento de divisas y la generación de nuevos puestos de trabajo, con miras al posicionamiento del Perú como un destino turístico sostenible y competitivo.



Figura 3 Componentes de la política pública - oferta

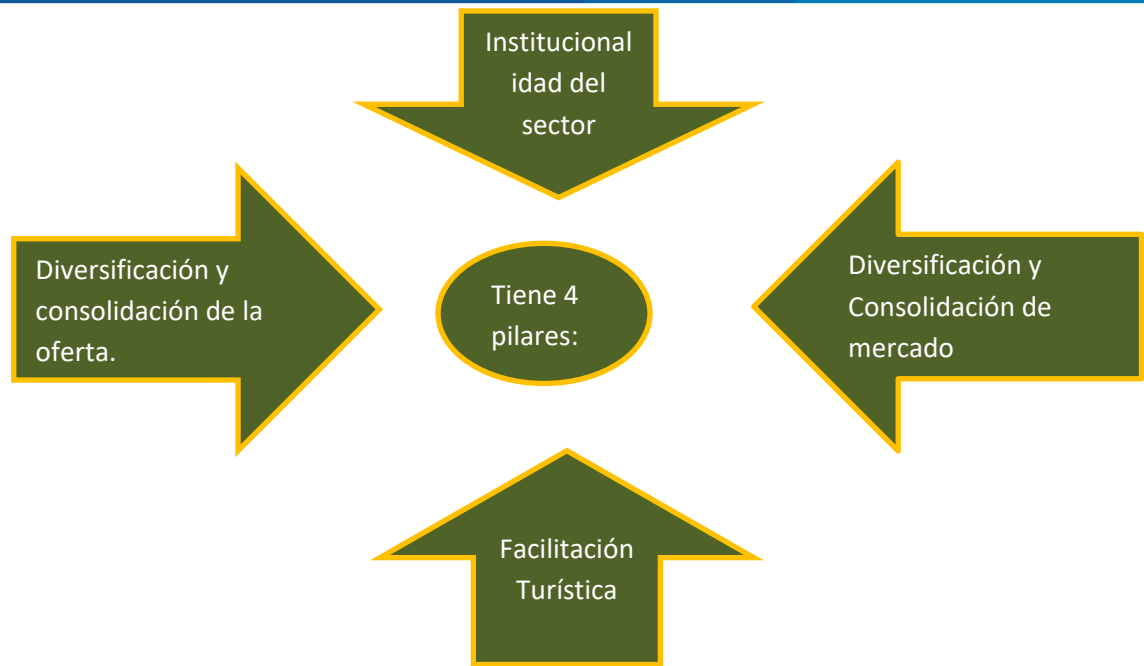


Figura 4 Categorización de recursos turísticos

Nota: Visión, misión, objetivos y pilares. Fuente: Pentur (2021)

2.6.2. Modelo de desarrollo y modelo de gestión

El modelo de desarrollo turístico propuesto es el de “destinos turísticos”, de acuerdo al concepto planteado por la Organización Mundial del Turismo, en el año 2007: “Un destino turístico es un espacio físico en el que un visitante puede pernoctar al menos una noche.

El destino tiene límites físicos y administrativos que definen su gestión, así como una imagen y percepciones que definen su competitividad en el mercado. Los destinos turísticos involucran a diversos actores incluyendo generalmente a la comunidad local, y pueden ser la base para formar una red que forme destinos más grandes”. Partiendo de ello, el destino turístico, si bien comprende una delimitación territorial que lo circunscribe a una determinada área geográfica con características similares; también puede comprender uno o más productos turísticos, presentados de forma estructurada e integrada, adaptados de manera que se impulse su comercialización, así como el desarrollo económico y el bienestar de su población. Vale decir, que esta propuesta

permitirá la integración interregional para promover un destino turístico. Así, éste deberá ser gestionado mediante la unión de sus representantes públicos y privados, organizados bajo la forma de “Ente Gestor” u otra forma asociativa de naturaleza público-privada, involucrando a los principales actores que intervienen en la gestión del desarrollo turístico del destino, con un adecuado nivel de representatividad y capacidad de aporte de ambas partes.



Figura 5 Gestión turística

Nota: Niveles de gestión. Fuente: Pentur (2021)

Por tanto, el modelo de gestión que propone el Plan Estratégico Nacional de Turismo con horizonte al 2026 es la de un modelo autónomo por destino, cuyos requisitos a considerar son:

- 1.- Desarrollo de la información de base que sustente la viabilidad del destino: inventario actualizado de atractivos turísticos, identificación de la demanda y de los actores involucrados en la gestión.
- 2.- Determinación consensual de un formato orgánico adecuado a las necesidades de desarrollo del destino.
- 3.- Cada destino definirá las características y denominará a su propia estructura de gestión como estime adecuado.
- 4.- Formulación de instrumentos de planificación operativa que la estructuren y

definición de las fuentes de financiamiento necesarios para su sostenibilidad.

5.- Participación amplia democrática de los actores turísticos públicos y privados del destino.

6.- Construcción de liderazgos propios según las características del destino.

Es importante destacar que el proceso debe ser liderado por la institución u organización de naturaleza pública o privada con mayor capacidad de gestión y que cuente con el respaldo de los propios actores de la zona.

Para el desarrollo de este proceso, Mincetur contribuirá con el fortalecimiento de capacidades y asistencia técnica a los destinos que promuevan su modelo de gestión y eventualmente, impulsará proyectos piloto en diferentes espacios territoriales del país que se aproximen al cumplimiento de los requisitos antes señalados.

DIVERSIFICACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE MERCADOS	DIVERSIFICACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA OFERTA
Priorización de la inteligencia turística	Desarrollo de destinos competitivos
Desarrollo de estrategias diferenciadas por mercados emisores	Desarrollo de productos turísticos especializados
Desarrollo de nuevos mercados	Desarrollo del capital humano
Priorización de segmentos especializados	Mejora de la calidad de los servicios y productos turísticos

FACILITACIÓN TURÍSTICA	INSTITUCIONALIDAD DEL SECTOR
Desarrollo de la conectividad y de las comunicaciones	Fomento de la cultura turística
Optimización de la gestión migratoria y del desplazamiento interno	Fortalecimiento de la gestión pública

Optimización de las relaciones internacionales	Fortalecimiento de la gestión para la seguridad turística
Desarrollo de un sistema uniforme y confiable de información turística a nivel nacional	Fortalecimiento de la articulación público-privado en la actividad turística
Simplificación administrativa	Consolidación de la gestión de los destinos

Figura 6 Gestion municipal

Nota: Pilares de desarrollo de estrategias de mercadeo digital. Fuente: Pentur (2021)

2.6.3. Monitoreo y evaluación

En este proceso participativo, el monitoreo y evaluación es un elemento primordial que permitirá mantener el compromiso de los actores clave para el logro de la visión planteada con horizonte a diez años y el cumplimiento de las acciones propuestas; teniendo en cuenta, la posibilidad de una nueva actualización del documento, que vaya de acuerdo a las nuevas políticas del Gobierno o a las tendencias mundiales. El PENTUR será monitoreado de manera permanente y tendrá tres momentos de evaluación: en el 2018, 2021 y 2025, con el objetivo de identificar los avances logrados, así como aquellos puntos de mejora que se deben corregir y ajustar para alcanzar el objetivo general propuesto. A nivel local, los actores involucrados serán responsables de monitorear sus propias actividades planteadas en los Planes Regionales de Turismo, verificando el cumplimiento de las metas mediante los indicadores planteados. Esta evaluación será anual.

2.6.4. Análisis estratégico

La presente fase constituye un proceso decisional, en la cual se determinan la visión del turismo regional, los objetivos estratégicos y las estrategias que conllevarán hacia el logro de los objetivos y fines planteado.



2.6.5. Formulación de la Visión regional de Turismo Política Regional de Turismo

La región Puno en su Plan de Desarrollo Regional Concertado al 2021, ha identificado como uno de sus objetivos estratégicos generales: Actividad turística diversificada, competitiva y articulada a los principales corredores y circuitos nacionales e internacionales.

2.6.6. Análisis de coherencia de las políticas y planes

Con el fin de identificar y verificar si las políticas en turismo implementadas por la región Puno, se articulan a las políticas públicas nacionales y sectoriales, establecidas tanto por el Plan Estratégico Nacional de Turismo - PENTUR y el Plan Estratégico Sectorial Multianual – PESEM; se desarrolla el análisis de la coherencia de políticas y planes.

2.6.6.1. Plan estratégico regional de turismo – PERTUR Puno 2021 – 2026

En esta fase se establecen las condiciones institucionales que el Gobierno Regional debe cumplir para iniciar el proceso de elaboración del PERTUR, debiendo conformar dos (02) equipos de trabajo encargados de elaborar y validar los avances de dicho documento.

El primero es el Equipo Técnico Especializado, el cual está encargado de conducir el proceso de elaboración del PERTUR Puno, el otro equipo denominado Comisión Multisectorial, encargado de validar los resultados realizados por el Equipo Técnico Especializado en cada una de las fases del proceso de elaboración del PERTUR Puno, cabe precisar que el Equipo Técnico Especializado se formalizó mediante la emisión de Resolución Ejecutiva Regional N° 921-2019-GR PUNO y posteriormente mediante Resolución Directoral N° 166-2019-GR PUNO/GRDE/DIRCETUR-TUR se conformó la Comisión Multisectorial, la cual se actualizó con la incorporación de 04 gremios del



sector privado a la Comisión Multisectorial reconocidos con la Resolución Directoral N° 009-2021-GR PUNO/GRDE/DIRCETUR-TUR. Fuente: Resolución Ejecutiva Regional N° 921-2019-GR-GR PUNO

Equipo Técnico Especializado PERTUR responsable de elaborar el PERTUR, su conformación se formaliza con la emisión de una Resolución Ejecutiva Regional del Gobierno Regional.

- Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – DIRCETUR Puno
- Gerencia Regional de Desarrollo Económico – GORE PUNO
- Gerencia Regional Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial – GORE Puno
- Cámara Hotelera de Puno
- Asociación Peruana de Agencias de viajes Puno – APAVIT
- Colegio de Licenciados en Turismo – COLITUR Puno
- Municipalidad Provincial de Puno
- SERNANP Puno
- Universidad Nacional del Altiplano: Escuela Profesional de turismo y Facultad de Ingeniería Económica
- Representante de turismo rural comunitario de Puno
- Cámara de Comercio y Producción de Puno
- Grupo de Operadores de Turismo de Aventura – GOTAP
- Asociación de Guías Oficiales de Turismo – AGOTUR
- Cámara de Transporte Turístico – CAMTTUR ANÁLISIS ESTRATÉGICO



La presente fase constituye un proceso decisional, en la cual se determinan la visión del turismo regional, los objetivos estratégicos y las estrategias que conllevarán hacia el logro de los objetivos y fines planteado.

2.6.6.2. Formulación de la Visión regional de Turismo Política Regional de Turismo

La región Puno en su Plan de Desarrollo Regional Concertado al 2021, ha identificado como uno de sus objetivos estratégicos generales: Actividad turística diversificada, competitiva y articulada a los principales corredores y circuitos nacionales e internacionales.

2.6.6.3. Análisis de coherencia de las políticas y planes

Con el fin de identificar y verificar si las políticas en turismo implementadas por la región Puno, se articulan a las políticas públicas nacionales y sectoriales, establecidas tanto por el Plan Estratégico Nacional de Turismo - PENTUR y el Plan Estratégico Sectorial Multianual – PESEM; se desarrolla el análisis de la coherencia de políticas y planes.

Formulación de la Visión Regional de Turismo La visión regional de turismo, que define la situación futura de esta importante actividad económica en la Región Puno, ha sido construida tomando en consideración la vocación turística, la política regional de turismo, así como las tendencias del turismo a nivel nacional e internacional, que unifica las aspiraciones de los actores del sector público, privado, académico y de la sociedad civil.

Determinación de Objetivos estratégicos (OE) La formulación de los Objetivos Estratégicos del PERTUR Puno, fueron formulados en base al análisis FODA como resultado del cruce de fortalezas y debilidades con las oportunidades y amenazas de la



matriz FODA. (Anexo 06 – Matriz Cruzada FODA). Es así, que se han formulado cuatro (04) Objetivos Estratégicos, los cuales se encuentran alineados también a los pilares estratégicos del Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR, los que a su vez se encuentran relacionados a los componentes de la actividad turística (demanda, producto, facilidades y gestión).

Proyectos de Desarrollo Turístico De acuerdo al análisis desarrollado a lo largo del PERTUR Puno, se ha identificado una lista de proyectos de inversión en turismo con gran impacto en la actividad turística regional en el ámbito de las Zonas de Desarrollo Turístico, dado que son considerados vertebradores, ya que contribuirán al logro de los objetivos estratégicos planteados al 2026 y que representan prioridad para el desarrollo turístico de la región Puno, los cuales fueron determinados por el Equipo Técnico Especializado teniendo como base la información presentada por los gobiernos locales; y consensuados con la Comisión Multisectorial PERTUR Puno.

Además, es necesario mencionar que se han identificado proyectos de inversión complementarios de otros sectores como cultura, transportes y comunicaciones, vivienda y otros, con un alto grado impacto en el turismo de la región. Cabe precisar que los proyectos con alto impacto, ayudarán a elevar la competitividad turística de la región Puno. Es así que, a partir del mapeo realizado de todos los proyectos de inversión en diversas etapas, existentes en la región y propuestas por los gobiernos locales, se presenta una síntesis de proyectos seleccionados que se encuentran localizados en las Zonas de Desarrollo Turístico, tomando como criterio su relevancia e impacto regional para el desarrollo integral de la actividad turística de la región Puno.



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.METODO CUANTITATIVO

Según Bernal (2010), este método se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. En base a lo definido, la investigación tiene las siguientes características:

- Va de lo general a lo particular.
- Plantea un problema de estudio delimitado y concreto.
- Parte de objetivos claramente determinados (principal y específico).
- Se sustentará en base a teorías definidas (Marco teórico).
- Se operacionaliza las variables de investigación.
- Utiliza instrumentos muy estructurados para la recolección de información sobre las variables.
- Se realiza el análisis de los resultados mediante la estadística.
- Se realiza la prueba de hipótesis o contrastación.

3.2.TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Tipo

La investigación se desarrollará bajo los siguientes tipos:

3.2.1.1.Descriptivo

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

3.2.2. Diseño

El proyecto de investigación se orienta en el diseño:

No experimental: Porque la investigación que se realiza es sin manipular deliberante las variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.190).

Transeccional o transversal: Los diseños transeccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.191).

$$X \longrightarrow Y$$

Dónde:

X= Variable Independiente – Causa (Políticas Públicas del Turismo)

Y= Variable Dependiente – Efecto (Gestión Turística)

3.3.POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población de estudio está constituida por los 40 funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad de Puno, estratificada de 335 e infinito habitantes (Fuente: RENIEC -2018)



3.3.2. Muestra

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

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

Reemplazando valores:

$$n = 335$$

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

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

$$N = 248,300 \text{ (población prov. Puno Fuente: INEI)}$$

$$p = 0,5 \text{ (variabilidad positiva, se asume la máxima variabilidad)}$$

$$q = 0,5 \text{ (variabilidad negativa)}$$

$$n = (1,96)^2$$

$$(0,5) (0,5)$$

$$(0,05)$$

$$n = 334.7787446681$$

3.4. UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis está conformada por los actores del turismo del ente gestor de la ciudad de Puno.

- Alcalde y regidores
- Funcionarios y servidores públicos
- Prestadores de servicios turísticos
- Población local



3.5. TECNICAS E INSTRUMENTOS

3.5.1. Técnicas

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

3.5.2. Instrumentos

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

3.5.3. Validez y Confiabilidad del Instrumento

La validez se refiere al grado en que el instrumento mide realmente la variable que se busca medir y la confiabilidad se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados consistentes y coherentes (Hernández et al. 2014). Para ello, se utilizará el coeficiente de ALFA DE CRONBACH para medir la fiabilidad de las escalas de medida de la investigación.

3.6.PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

3.6.1. Revisión Crítica y Clasificación de Datos

La revisión crítica de datos tiene por objeto:

- Tabulación de datos
- Análisis e interpretación de datos (estadística descriptiva: moda y mediana)
- Prueba de hipótesis.

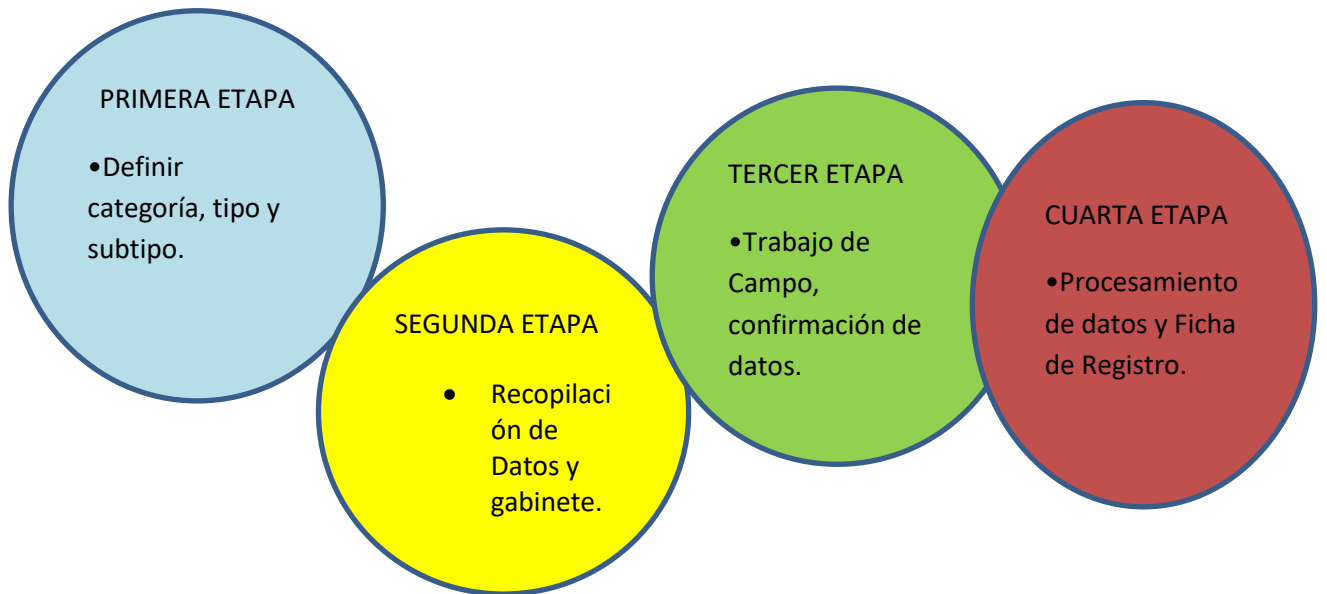


Figura 7 Eventos en gestión pública

Nota: Procedimiento para la categorización de recursos turísticos Fuente: Dirección general de estrategia turística – DGET

El análisis de datos se realizó la tabulación de datos y análisis e Interpretación de datos a través de la estadística descriptiva.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN PÚBLICA

4.1.1. Las Leyes del estado relacionadas a la política pública y gestión pública local del turismo.

Las leyes del estado como instrumentos de gestión nos sirven como base legal para la intervención de toda índole, en el caso de la actividad del turismo es más que necesario conocer este marco jurídico, ya que nos permitiría la adecuada intervención en un determinado recurso, uso de nuestros derechos como ciudadanos y también la importancia de velar por nuestro patrimonio.

4.1.1.1. La ley Orgánica de Municipalidades

Los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia (art. II) La actividad del turismo en la Provincia y región de Puno se encuentra regulada por la ley General del turismo ley N° 29408 La ley general del patrimonio cultural de la nación municipalidades (ley N° 28296) hace referencia a la defensa, protección, promoción, propiedad y régimen legal y el destino de los bienes que constituyen el patrimonio cultural de la nación. La Ley marco de modernización de la gestión del estado, permite de manera dinámica y rápida utilizar algunos instrumentos de la gestión pública, el aprovechamiento de las TIC's, en la actualidad existen municipios electrónicos, la descentralización que se viene implementando, los incentivos por cumplimiento de metas en favor del medio ambiente y las buenas prácticas de la ciudadanía, en conclusión existen los medios pero hace falta capacitar al personal para el mejor aprovechamiento de estas.

Tabla 1 Leyes del estado en materia de turismo que conocen los funcionarios municipales.

	Ley Orgánica de Municipalidades ley 27972	Ley General del Turismo y gobierno local	Ley N° 28296 Ley general del patrimonio cultural de la nación	Ley N°27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado	Ley N° 28495 Ley de promoción del Desarrollo sostenible	
	2	2	0	1	0	5
	2,2%	2,2%	0,0%	1,1%	0,0%	5,6%
MUNICIPALIDAD DE	3	17	12	9	5	46
DISTRITAL DE PUNO	3,3%	18,9%	13,3%	10,0%	5,6%	51,1%
	2	2	17	8	1	30
	2,2%	2,2%	18,9%	8,9%	1,1%	33,3%
	1	2	5	1	0	9
	1,1%	2,2%	5,6%	1,1%	0,0%	10,0%
Total	8	23	34	19	6	90
	8,9%	25,6%	37,8%	21,1%	6,7%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia (2021)

En la tabla 1, El 37.8% de los encuestados afirma conocer la Ley General del patrimonio de la nación, el 25,6 % afirma conocer la Ley general del turismo y la intervención del municipio local, mientras el 21,1% asevera conocer la Ley marco de modernización de la gestión del estado, por otro lado el 8,9% dice conocer la Ley Orgánica de Municipalidades y finalmente el 6,7% afirma conocer la ley de promoción del desarrollo sostenible de servicios turísticos en los bienes del estado, lo cual evidencia sus debilidades respecto a conocimiento de políticas públicas.

Tabla 2 Fuentes de financiamiento que conocen los funcionarios municipales

	Plan Copesco	Foncomun, Foniprel	Fondo empleo	Proinversion	
MUNICIPALIDAD	1	1	0	3	5
DISTRITAL	1,1%	1,1%	0,0%	3,3%	5,6%
Puno	4	16	21	5	46
	4,4%	17,8%	23,3%	5,6%	51,1%
	4	11	5	10	30
	4,4%	12,2%	5,6%	11,1%	33,3%
	1	3	4	1	9
	1,1%	3,3%	4,4%	1,1%	10,0%
Total	10	31	30	19	90
	11,1%	34,4%	33,3%	21,1%	100,0%

Fuente: Elaboración propia (2021).

El 34,4% de los funcionarios municipales de la Provincia de Puno conoce del FONCOMUN Y FONIPREL, Fondos que perciben del estado y que en el caso del FONIPREL es un fondo concursable de evaluación de proyectos. Mientras un 33,3% de los encuestados aseveran conocer el fondo concursable Fondo Empleo, un 21,1% asevera conocer Pro inversión, mientras un 11,1% conoce el Plan COPESCO.

Tabla 3 Posee el área de turismo un plan estratégico turístico local.

	Sin implementación	Implementación en el desarrollo	Implementación parcial	Implementación completa	Formalizado y mejorado	
	0	1	2	2	0	5
MUNICIPALIDAD	0,0%	1,1%	2,2%	2,2%	0,0%	5,6%
Puno	9	14	11	6	6	46
DISTRITAL	10,0%	15,6%	12,2%	6,7%	6,7%	51,1%
	6	10	5	3	6	30
	6,7%	11,1%	5,6%	3,3%	6,7%	33,3%
	2	0	1	2	4	9
Total	2,2%	0,0%	1,1%	2,2%	4,4%	10,0%
	17	25	19	13	16	90
	18,9%	27,8%	21,1%	14,4%	17,8%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia (2021).

Referente al plan estratégico turístico local, el 27,8% de ellos aseveran estar elaborando el plan estratégico para el sector turismo, el 21,1% implementaron parcialmente el Plan Estratégico de Turismo, el 18,9% no cuenta con un plan estratégico, el 17,8% asevera tener implementado y mejorado el plan estratégico (Puno) cabe resaltar

que en este municipio el plan se encuentra desactualizado ya que elaboró la anterior gestión edil, el 14,4% asevera tener un Plan mejorado (Capachica) cabe resaltar que no tuvimos la oportunidad de poder observar el plan de este distrito.

En consecuencia, ningún municipio tiene el Plan Estratégico de Turismo actualizado, ya que como instrumento es necesario actualizado cada cierto tiempo.

Por otro lado muchos de los funcionarios municipales desconocen del PENTUR y el PERTUR, que son instrumentos básicos para la gestión municipal, que ayudaran a una mejor planificación de los destinos turísticos a mediano y largo plazo.

Tabla 4 Posee el área de turismo en plan operativo anual.

		SI	NO	
		3	2	5
		3,3%	2,2%	5,6%
MUNICIPALIDADE DISTRITAL	Puno	14	32	46
		16%	36%	51%
		11	19	30
		12,2%	21,1%	33,3%
		3	6	9
		3,3%	6,7%	10,0%
	Total	31	59	90
		34,4%	65,6%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia (2021)

El 65,6% de los funcionarios municipales de la provincia de Puno, a la fecha, no poseen un POA (febrero 2016) a excepción de la municipalidad provincial de Puno mientras un 34,4% aún no cuenta con el Plan Operativo Anual.

Tabla 5 Gestionan proyectos de inversión pública en turismo.

		SI	NO	
		3	2	5
		3,3%	2,2%	5,6%
MUNICIPALIDAD	Puno	13	33	46
DISTRITAL		14,4%	36,7%	51,1%
		12	18	30
		13,3%	20,0%	33,3%
		5	4	9
		5,6%	4,4%	10,0%
	Total	33	57	90
		36,7%	63,3%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia (2021)

Las municipalidades dentro de la jurisdicción de la provincia de Puno, el 63,3% no ha formulado, ni gestionado PIP en turismo, una de las causas es, la carencia de especialistas en el tema, el otro factor poca voluntad política.

4.2. POSEEN ORDENANZAS MUNICIPALES EN BENEFICIO DEL TURISMO

Tabla 6 Posee ordenanzas municipales en beneficio del turismo

		Falta de conocimiento en la materia	No existe colaboración de las demás unidades orgánicas	No requiere el sector privado	No hay interés de las autoridades locales	
		0	4	1	0	5
		0,0%	4,4%	1,1%	0,0%	5,6%
MUNICIPALIDAD	Puno	11	10	19	6	46
DISTRITAL		12,2%	11,1%	21,1%	6,7%	51,1%
		5	9	10	6	30
		5,6%	10,0%	11,1%	6,7%	33,3%
		1	3	2	3	9
		1,1%	3,3%	2,2%	3,3%	10,0%
	Total	17	26	32	15	90
		18,9%	28,9%	35,6%	16,7%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia (2021)

Desde la perspectiva de los funcionarios municipales, nos indican que el 35,6% del sector privado no requiere de ordenanzas municipales en favor del turismo, mientras el 28,9% afirma que no existe colaboración por parte de la demás unidades orgánicas, el 18,9% asevera no tener conocimiento sobre las ordenanzas municipales, finalmente el

16,7% considera que no hay interés por parte de las autoridades locales para la elaboración de las ordenanzas municipales en favor del turismo.

La carencia de políticas turísticas es una limitante en todos los municipios de la provincia de Puno para el caso de las ordenanzas municipales se sugiere imitar las políticas turísticas del vecino país de Chile o España, quienes han impulsado desde sus municipios parámetros para el uso sostenible de sus recursos a través de las ordenanzas municipales.

Tabla 7 Realizan actividad de preservación del patrimonio turístico a nivel local.

	Sin implementación	Implementación en el desarrollo	Implementación parcial	Implementación completa	Formalizado y mejorado	
	0	2	1	2	0	5
	0,0%	2,2%	1,1%	2,2%	0,0%	5,6%
Puno	5	14	9	9	9	46
MUNICIPALIDAD	5,6%	15,6%	10,0%	10,0%	10,0%	51,1%
DISTRITAL	10	3	11	1	5	30
	11,1%	3,3%	12,2%	1,1%	5,6%	33,3%
	0	2	3	3	1	9
	0,0%	2,2%	3,3%	3,3%	1,1%	10,0%
Total	15	21	24	15	15	90
	16,7%	23,3%	26,7%	16,7%	16,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia (2021)

El 26.7% de los funcionarios encuestados vienen implementando parcialmente actividades de preservación del patrimonio turístico a nivel local, Mientras un 23,3% recién vienen implementando actividades en favor del patrimonio, el 16,7% por un lado no ha implementado actividades para la preservación del patrimonio, por otro lado el 16,7% de los encuestados aseveran que se han implementado actividades para la preservación del patrimonio turístico a nivel local y finalmente el 16,7% afirma realizar y mejorar constantemente actividades en favor de la preservación del patrimonio turístico a nivel local.



Cabe resaltar que la mayoría de municipios afirma realizar actividades en favor del patrimonio turístico (natural y cultural) pero la realidad nos indica lo contrario, es el caso del Municipio de Puno que en el año 2015 por aniversario de la ciudad de Puno contrato a un tercero para armar el estrado oficial para la serenata, donde un camión de carga quebró parte de los graderíos de las afueras de la catedral es uno de los tantos errores, que muchas veces el mismo municipio comete errores en contra del patrimonio cultural.

4.3. PERCEPCION DE LA POBLACIÓN SOBRE EL NIVEL DE DESARROLLO TURISTICO

4.3.1. Conocimiento sobre participación

La participación ciudadana como derecho está legitimado legalmente, por lo que todo ciudadano tiene derecho a su uso como ciudadanos peruanos algunos de ellos son: el derecho de elegir y ser elegidos como autoridades dentro de nuestro territorio, manejar información y opinar sobre asuntos públicos, derecho al presupuesto participativo, vigilar y controlar la buena marcha de la gestión pública, colaborar y tomar decisiones en la gestión del desarrollo del distrito, provincia y región, plantear iniciativas de desarrollo, estos derecho nos amparan a ser partícipes y protagonistas en desarrollo local de nuestro pueblos.

Tabla 8 En qué actividad de derecho ciudadano le gustaría participar.

	Manejar información y opinar sobre los asuntos públicos	Presupuesto participativo	Vigilar y controlar la buena marcha de la gestión pública	Colaborar y tomar decisiones en la gestión del desarrollo del distrito, provincia y región	Iniciativas para el desarrollo turístico local	
DISTRITO	0	2	2	5	0	9
	0,0%	1,3%	1,3%	3,1%	0,0%	5,6%
Puno	8	25	20	21	8	82
	5,0%	15,6%	12,5%	13,1%	5,0%	51,3%
	7	8	22	6	11	54
	4,4%	5,0%	13,8%	3,8%	6,9%	33,8%
	2	3	3	4	3	15
	1,3%	1,9%	1,9%	2,5%	1,9%	9,4%
Total	17	38	47	36	22	160
	10,6%	23,8%	29,4%	22,5%	13,8%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia (2021)

El 29,4% de los ciudadanos le gustaría vigilar la buena marcha de la gestión pública, mientras un 23,8% desea participar en el presupuesto participativo, el 22,5% desea colaborar y tomar decisiones en la gestión del desarrollo del distrito provincia y región, mientras el 13,8% le gustaría proponer iniciativas para el desarrollo turístico local y finalmente el 10,6% de los encuestados le gustaría manejar información y opinar sobre los asuntos públicos.

4.3.2. Propuestas del modelo de gestión de municipios turístico sostenible para la provincia de Puno

4.3.2.1 Actores sociales que intervienen en un municipio turístico

Básicamente la propuesta del modelo de gestión de municipios turísticos se hizo en base a criterios acordes a la realidad de la provincia de Puno, bajo 03 actores importantes de la sostenibilidad del turismo y son: el eje fundamental, el municipio que juega un rol importante en el desarrollo local, seguido por la comunidad local que es directo receptor de los servicios brindados por un municipio y es quien con todo derecho juzga las gestiones ediles y por último y el más beneficiado económicamente, es el sector empresarial del turismo, juega un papel importante en la actividad del turismo, capaz de generar puestos de trabajo, pero que hace falta un mayor compromiso social con la

comunidades receptoras de turistas, en la actividad del turismo, si buscamos un desarrollo sostenible.



Figura 8 Actores sociales que intervienen en un municipio turístico

Fuente: Pérez N. municipios turísticos

A continuación, fijaremos algunas tareas que los 03 actores deben cumplir para alcanzar un objetivo común que es el desarrollo local sostenible, estos criterios se han optado en base a experiencias exitosas de municipios turísticos de los países: Chile, España, México, India, Francia, etc. y la investigación misma del proyecto que nos ayuda de gran manera a consolidar algunos lineamientos para la aplicación de este modelo.

4.3.2.2. Municipio local

- a) Fijar políticas turísticas a nivel local.
- b) Implantar un modelo de gestión eficiente municipal.
- c) programa de incentivos a la actividad turística sustentable.
- e) creación de la red provincial de municipios turísticos.
- f) capacitación técnica al personal que labora en el área de turismo.
- g) reestructuración del organigrama.



- h) Definición del sello de certificación de sustentabilidad para el turismo.
- i) marca para la ciudad y provincia de Puno.
- j) estudios de ordenamiento ecológico para los municipios turísticos.
- q) fortalecer convenios con las universidades en temas de investigación.
- l) promover y atraer las inversiones turísticas privadas.

4.3.2.3. Comunidad local

- sugerir iniciativas turísticas para el desarrollo local.
- mayor participación en las decisiones políticas en favor del turismo.
- compromiso medioambiental.
- empoderamiento de líderes y profesionales del sector turismo.
- participación activa en mesas de turismo.
- garantizar la seguridad del turista.
- Conservar nuestro patrimonio turístico.
- Fomentar empresas turísticas familiares.

4.3.2.4. Empresarios turísticos (sector productivo)

1. fortalecer convenios público – privado
2. responsabilidad social para con las comunidades anfitrionas
3. distribución equitativa de riquezas
4. formalidad empresarial
5. responsabilidad medioambiental
6. incentivos para trabajadores más destacados consolidación de las organizaciones empresariales (CARETUR, ARAVIT, cámara hotelera, etc.)
7. Participación activa de los empresarios en el campo político



8. Fomentar mesas de turismo para el desarrollo del turismo sostenible educar a la población en temas de cultura turística.

4.4.DISCUSIÓN

Partiendo de la presente investigación “Las políticas públicas del turismo en la gestión turística de la ciudad de Puno”, cuyo objetivo fue analizar la influencia de las políticas públicas del turismo en la gestión turística de la ciudad de Puno.

En nuestro estudio realizado los resultados concluyen que el nivel de desarrollo del turismo no es sostenible en la Provincia de Puno desde la perspectiva de los pobladores por la falta de planificación turística municipal y en aspectos como políticas públicas y gestión municipal; por lo que se debe implementar proyectos de desarrollo turístico, programas de cooperación público-privado, para promover y atraer las inversiones turísticas y alcanzar el desarrollo local sostenible.

Del análisis de importancia que tiene el impulso del turismo a nivel local a través de la acción municipal y al mismo tiempo, de estructurar sus acciones y responsabilidades a través de un modelo teórico adecuado a las competencias y posibilidades de su ámbito de gobierno

Se señala que de esta forma podemos decir que del análisis de las políticas públicas turísticas de la municipalidad provincial de Puno no son aplicadas en favor del desarrollo de la actividad turística y los responsables del área de turismo de la municipalidad provincial de Puno no están inmersos para modificar y mantener las políticas públicas del turismo.

Con eso en mente, hay opiniones diferentes sobre el tema. En este sentido, la información recopilada en este estudio permite comparar teorías sobre las acciones de los



responsables de la gestión del turismo, en vista que de la tesis: Puno, Y. (2019) “Análisis de la gestión de acuerdo al perfil profesional de los responsables de la sub gerencia de turismo y comercio exterior de la municipalidad provincial de Puno – Periodo 2019”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.

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

La calificación general al cumplimiento de funciones efectuada por los gestores del turismo local hacia los responsables del área de turismo de la municipalidad provincial de Puno es negativa, llegando a considerarla con un 61.90% que los responsables del área de turismo no cumplen con el perfil requerido para el cargo; mientras que el otro 36.10% menciona que si cumplen con los requisitos mínimos para el cargo. Por otro lado un 47.62% menciona que su participación con las actividades desarrolladas por la sub gerencia de turismo es buena, un 42.86 la considera regular, mientras que un 9.52 la considera como mala.

Se llegó a la conclusión, haciendo una comparación de ambas que lo importante de esta evaluación fue ver una carencia de monitoreo y evaluación por parte de los



gestores involucrados en el cumplimiento de dichas políticas públicas del turismo en la gestión municipal.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: En esta tesis se evaluó el cumplimiento de las políticas públicas del turismo en la gestión municipal. Lo más importante de esta evaluación fue ver una carencia de monitoreo y evaluación por parte de los gestores involucrados en el cumplimiento de dichas políticas públicas del turismo en la gestión municipal.

SEGUNDA: Las estrategias de implementación del municipio turístico son poco propicias para su implementación en la provincia de Puno, donde las necesidades actuales indican que es necesario establecer alianzas estratégicas, para desarrollar conciencia y conciencia en la comunidad local, organismos públicos involucrados en actividades turísticas. , desarrollar proyectos de desarrollo turístico, programas de asociación público-privada, Fomentar y atraer inversión turística privada, con el fin de lograr un desarrollo local sostenible.

TERCERA: En el desarrollo se determinó el nivel de participación de los gestores en las políticas públicas. Llegando a la conclusión de que no hay una participación adecuada esto es por la carencia de especialistas en el tema, el otro factor carencia de voluntad política.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Es necesario que las políticas públicas y la gestión de la provincia de Puno, propongan, replanteen, determinen políticas turísticas a nivel local, para desarrollar de manera sostenible una actividad como es el turismo, la provincia de Puno se ha trazado como visión al 2025 ser líder de la integración y capital del Turismo Nacional y estando próximos al bicentenario de nuestra nación, nuestras autoridades deberían actuar en base a las metas y objetivos de estas, y no es ajeno la actividad del turismo al bicentenario.

SEGUNDA: Es necesario implementar nuevas estrategias, políticas y programas de aportes públicos y privados a nivel local para contribuir al desarrollo turístico en la provincia de Puno.

TERCERA: La planificación turística todavía es una tarea pendiente por parte de las autoridades, hace falta plasmar tareas pendientes, a través del buen uso de nuestros recursos turísticos, sino también trabajar mancomunadamente: el gobierno local, los operadores turísticos y la población local, solo así veremos un verdadero desarrollo.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alberca, F. (2014). *Potencial turístico de Ayabaca como destino turístico cultural una nueva metodología una nueva metodología – 2013* (tesis de pregrado). Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú.
- Albert I. (2000) “Gestión del turismo” Ed. Síntesis Madrid
- Arias, F. (2004) Proyecto de investigación: Guía para su elaboración. Editorial Epist. Caracas.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Colombia: Pearson.
- Boullon, R. (2009). “Los municipios turísticos” México: Edit. Trillas.
- Calcina, H. (2017). *Planificación estratégica para el fomento del desarrollo turístico sostenible cultural del distrito de Pucará, 2016* (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú.
- Care Perú (2011) Participación, Concertación y vigilancia ciudadana - Lima Edit. Sinco.
- Casas, S. (2012). *Influencia de la gestión turística municipal en el desarrollo local sostenible del distrito de Ilabaya 2007- 2010* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú.
- Castillo Yiu, Cecilia. Turismo, Fundamento y Desarrollo. Lima, 1987.
- Concierto de Cámaras de Comercio de Andalucía, Junta de Andalucía. Jaén, pp. 201-219.
- CROSBY, Arturo (2009) “Re-inventando el turismo rural: Gestión y Desarrollo” Laertes ediciones Barcelona – 2009
- Chiavenato, D. (1994) Administración de Recursos Humanos. Editorial Mcgraw-Hill Bogotá Colombia.
- E. Chura y K. Tito. (2017). *Proceso de Desarrollo Turístico y Percepción de los Pobladores del Distrito de Pucará – 2012* (tesis de pregrado). Universidad



- Nacional del Altiplano. Puno, Perú.
- Esteban, J. (2007). *La demanda del turismo cultural y su vinculación con el medio ambiente urbano: los casos de Madrid y Valencia* (tesis de doctorado).
Universidad Complutense de Madrid. Madrid, España
- Estratégico de Turismo Córdoba del 2015 al 2019” España Galeano, Jorge. (1998). La planeación estratégica a su alcance Editorial Norma. Colombia.
- Fundación EOI, Ayuntamiento de Córdoba y Feder (2015) “Plan Gestión de destinos turísticos sostenibles – Josep Francesc Valls – 12/05/2021
- Gobierno Regional de Puno (2011) “Plan Estratégico de Turismo” Región Puno.
- Gonzales Reverte, Francesc y Miralbell Izard, Oriol (2007) “Guía de gestión pública del turismo” Edic. Eureka media SL – España.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Herrera, T, Hugo. (2010) Evaluación de desempeño municipal. Propuesta metodológica para los municipios semi-urbanos del Estado de Michoacán. Trabajo de Grado para optar Doctor en Ciencias del Desarrollo Regional de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.
- INEI. Banco de Información Provincial. Censo 2015 Institucional 2011 al 2021–Provincia de Puno”
- Ivars Baidal, J. (2003): Planificación turística de los espacios regionales en España. Editorial Síntesis. Madrid.
- Jurado Nacional de Elecciones (2008) “Guía de Participación Ciudadana del Perú” Dirección Nacional de Educación y Formación Cívica Ciudadana.
- Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972. (2003)
- Lima Lara, B. J (1990) Propuesta de Evaluación de Desempeño de los Funcionarios del



- Concejo Municipal, Municipio Sucre. Estado Sucre. Trabajo de grado para optar el Título de Lic. En Administración de la Universidad de Oriente Cumaná.
- Lima, G. (2013). *Propuesta para la Gestión de Desarrollo del Turismo desde la Municipalidad de Paucarcolla* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Márquez Calvo, Jaime y Távora Castillo, Gerardo (2010)
- Martínez, A. & Escalona, M. (2012). *La gestión turística municipal en el Archipiélago de Chiloé*. Estudios y Perspectivas en Turismo, 21(3) 621- 645. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id>
- Ministerio de Industria y Turismo (2008) Modelos de Gestión Turística Local Principios y prácticas Edit. FEMP Madrid
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2013) Plan Estratégico Nacional del Turismo – PERTUR Edit. Forma e imagen Lima- Perú
- Municipalidad Provincial de Puno (2011) “Plan de Desarrollo Concertado – Provincia de Puno”
- Municipalidad Distrital de Capachica (2015) “Plan Estratégico Institucional –Distrito de Capachica”
- Municipalidad Provincial de Puno (2011) “Plan Estratégico
- Organización Mundial del Turismo (2001). *Apuntes de metodología de la investigación en turismo*. OMT.
- Oyozum M. Edgardo – Szmulewicz E. Pablo “Fortalecimientos de la Gestión en Destinos Turísticos” Politike ediciones España-2012
- Palomino Quispe, Platón Metodología, Diseño y Técnica de Investigación Científica. Programa de Complementación Académica FCEDUC - UNA – Puno 2002.
- Panel de Expertos de Ecofuturo 2007, “Código de buenas prácticas para el desarrollo de



municipios turísticos”

Puccio, Hilda “Gestión del turismo en municipios turísticos” Argentina 2013 SANCHO,

A. (1998): Introducción al turismo. Organización Mundial del Turismo (OMT).

Madrid.

Ranados Maguiño, Mauro “Rol de los Municipios en el desarrollo del Turismo”

Secretaría de Turismo – Sectur (2012) “Planeación y Gestión del Desarrollo Turístico

Municipal” México

Servicio Nacional de Turismo – Sernatur (2015) “Manual de Ordenanzas Municipales

para el Desarrollo Sostenible del Turismo” Chile.

Toro A., Fernando. (2010) Desempeño y Productividad, Editorial Cincel. Colombia.

Valdez Pérez, L. (2002): «La política turística de la Unión Europea. Nuevas

orientaciones», en AA.VV. Memoria del IV Congreso Andaluz de Turismo.

Valdivieso del Carpio, Mitchell (2013) La Participación Ciudadana en el Perú y los

Principales Mecanismos para Ejercerla. Lima.

Velazco González, María (2009) “Gestión Turística Del Patrimonio Cultural:

Enfoques Para Un Desarrollo Sostenible Del Turismo Cultural”

WEBGRAFIA

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

<http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/turismo-sostenible-impactos/turismo->

[sostenible-impactos.shtml#ixzz3yYR041PC](http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/turismo-sostenible-impactos/turismo-sostenible-impactos.shtml#ixzz3yYR041PC) – 23/01/16



ANEXOS



Figura 9 Vista panorámica de la ciudad de Puno

Fuente: Propia (2021)



Figura 10 Plaza de Armas de la ciudad de Puno

Fuente: Propia (2021)