



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Participación de los gestores del turismo en la gestión  
turística de la municipalidad provincial de Puno - periodo  
2015

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Magister en gestión pública

**AUTOR:**

Br. Llanqui Mamani Yasmani Ivan

**ASESOR:**

Dr. Paniagua Gallegos Víctor Alfredo

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Estratégica del Talento Humano - Dirección – Dirección  
Estratégica

**PERÚ – 2016**

## PÁGINA DEL JURADO

**Dr. Vilca Gonzales, Edilberto**

---

Presidente

**Mg. Nuñez Rodriguez, Fortunato**

---

Secretario

**Dr. Paniagua Gallegos, Victor Alfredo**

---

Vocal

## DEDICATORIA

**A mi madre Francisca.**

Por los ejemplos y valores enseñados y la perseverancia y amor brindado. Gracias por ser ese impulso que me hace seguir siempre firme en lo que deseo.

**A Veronica.**

Por haberme apoyado en todo momento, por tus consejos, por la motivación constante que me permite ser una persona de bien, pero sobre todas las cosas ese amor incondicional que me brindas a diario.

**El Autor**

## AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, por sus enseñanzas impartidas y asesoramiento durante los largos meses de estudio.

A todos los Gestores del turismo por apoyarme en este trabajo de investigación, brindándome un poco de su tiempo y amistad en muchos casos.

Al Dr. Víctor Alfredo Paniagua Gallegos, por su asesoramiento y sus sugerencias que permitieron desarrollar de buena manera el presente proyecto.

A todos mis compañeros que de una manera u otra aportaron en el desarrollo de la presente investigación, gracias por permitirme ser parte de ustedes.

El Autor

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

### Declaración Jurada


Yo **YASMANI IVAN LLANQUI MAMANI**, estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA de la escuela de Port Grado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 44650843, con la Tesis Titulada **“PARTICIPACIÓN DE LOS GESTORES DEL TURISMO EN LA GESTIÓN TURÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO PERIODO 2015”**.

Declaro bajo Juramento que:

1. La Tesis es de mi Autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por- tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir no ha sido publicada, ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto- plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Puno, Octubre de 2016



---

Yasmani Ivan Llanqui Mamani

DNI. 44650843

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes La Tesis titulada **“PARTICIPACIÓN DE LOS GESTORES DEL TURISMO EN LA GESTIÓN TURÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO - PERIODO 2015”** con la finalidad de analizar el nivel de participación de entre los gestores Públicos y Privados en bien del desarrollo de la actividad turística en la provincia de Puno; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA.

La presente investigación ayudara como base a futuras investigaciones, todas estas en bien del desarrollo de la actividad turística en nuestra región. Cabe mencionar que no se encontraron tesis locales relacionadas a esta investigación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor.

# ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE .....	vii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	11
Antecedentes .....	12
Fundamentación Científica .....	16
Justificación .....	345
1.1. Problema .....	357
1.2. Hipótesis .....	378
1.3. Objetivos .....	378
II. MARCO METODOLÓGICO .....	389
2.1. Variables .....	389
2.2. Operacionalización de Variables .....	38
2.3. Metodología .....	39
2.4. Tipo de Estudio .....	39
2.5. Diseño de Investigación .....	401
2.6. Población, Muestra y Muestreo .....	412
2.7. Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos .....	423
2.8. Métodos de Análisis de Datos .....	423
III. RESULTADOS .....	434
3.1. Cuadro de Consolidado Variable 01 .....	445
3.2. Cuadro de Consolidado Variable 02 .....	556
3.3. Contrastación de Resultados e Hipótesis .....	69
IV. DISCUSIÓN .....	712

V. CONCLUSIONES .....	734
VI. RECOMENDACIONES .....	745
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	756
VIII. ANEXOS.....	778
Matriz de Validación de Instrumentos.....	830
Encuesta – Cuestionario 01.....	854
Encuesta – Cuestionario 02.....	856
Aspectos Administrativos.....	878
Cronograma de Ejecución .....	889
Matriz de Consistencia .....	89
Artículo Científico .....	901



## RESUMEN

En la actualidad la actividad turística va ganando grandes espacios a nivel global y en el Perú también ve reflejado ese crecimiento en el porcentaje de arribos de turistas y el crecimiento de infraestructura. Más allá de eso en triste la realidad de la Provincia de Puno, pues a diferencia de otras provincias del país, nuestro índice de crecimiento es mucho menor, en tal sentido la presente investigación pretende de alguna manera buscar cual es la incidencia e implicancia de los gestores del turismo en el desarrollo de la actividad turística, si realmente asumen la función de articulación Público Privado en bien de esta actividad y si las demás instancias relacionadas indirectamente a esta actividad están comprometidas a apoyar en el desarrollo de la Actividad Turística en Puno. Para el desarrollo de esta investigación se procedió a encuestar a todos los gestores del Turismo a nivel local; siendo estos en un total de 24 gestores (solo representantes) los cuales en su mayoría coinciden en que no se trabajó adecuadamente durante el periodo 2015, siendo la principal causa el bajo nivel de capacidad del personal contratado por parte de la Municipalidad de Puno.

Por otro lado se muestra el interés y compromiso de participar conjuntamente entre todos los gestores en las diversas actividades y gestión de proyectos en bien del desarrollo de la actividad turística en Puno.

En la presente investigación se puede apreciar que las Gerencias que participan indirectamente de las actividades turísticas y/o ayudan al buen desempeño de ellas cumplen una buena labor. Y que las directrices, plan operativo institucional de la Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior no son adecuadas además de no cumplirse a cabalidad.

Por todo lo mencionado se puede aducir que si no se comprometen a trabajar conjuntamente los gestores tanto público y privado, no se llegara a los niveles de desarrollo nacional. Un claro ejemplo es Cusco y Arequipa que los gestores están comprometidos al desarrollo de su ciudad y Región, en tal sentido participan en cada evento que hubiese para dar el punto de vista del sector turístico y velar que toda actividad se realice respetando el medio ambiente, visitantes y comunidad.

**Palabras Clave:**

**Gestión – Turismo – Gestores – Participación**

## ABSTRACT

Currently the activity tourism goes winning large spaces to level global and in the Perú also sees reflected that growth in the percentage of arrivals of tourists and the growth of infrastructure. Apart from that sad reality in the province of Puno, as unlike other provinces of the country, our growth rate is much lower, so this research intends to somehow seek which is the impact and implication of the managers of tourism in the development of tourist activity, if really assume the function of joint public private for the sake of this activity and other instances indirectly related to this activity are committed to supporting the development of tourism in Puno. For the development of this research are proceeded to survey to all the managers of the tourism to level local; being these in a total of 24 managers (only representatives) which mostly coincide in that not is worked properly during the period 2015, being the main cause the low level of capacity of the personal contracted from the municipality of Puno.

On the other hand is shows the interest and commitment of participate jointly between all them managers in them different activities and management of projects in well the development of the activity tourism in Puno.

In this research, you can see that managements that are indirectly involved in tourism activities or help to the good performance of them meet a good work. And that the guidelines, plan operating institutional of the Sub management of tourism and trade outside not are appropriate in addition to not meet is to fully.

Per all of the above, it can be argued that if not commit themselves to work together both public and private managers, not reaching the levels of national development. A clear example is Cusco and Arequipa that managers are committed to the development of their city and Region, so involved in every event that had to give the point of view of the tourism sector and ensure that all activity be carried out while respecting the environment, visitors and community.

Key words:

Management - tourism - managers - participation