



ARTÍCULO ORIGINAL

Relación entre la gestión administrativa y la efectividad en la toma de decisiones: un estudio correlacional en hoteles categorizados de la región Puno, Perú-2024

Relationship Between Administrative Management and Effectiveness in Decision Making: A Correlational Study in Categorized Hotels in the Puno Region, Peru-2024

Romel Adilson Alvarez Mamani

Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez

Escuela de Posgrado

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6900-0223>

romel13fd@gmail.com



Datos del autor

Vol. 25

N.º 1

Año 2025

DOI Pendiente

Resumen

El propósito de este estudio fue concluir la relación entre la gestión administrativa y la efectividad en la toma de decisiones en hoteles de 3, 4 y 5 estrellas de la región Puno, Perú, en el año 2024. Se empleó un diseño transversal simple, no experimental, con un enfoque cuantitativo y deductivo, y análisis de correlación. Se distribuyó un cuestionario en escala Likert a una muestra de 30 hoteles (de un total de 32) y se validó con un coeficiente alfa de Cronbach de 0,840, lo que indica una buena consistencia interna. La prueba de Shapiro-Wilk confirmó la normalidad ($p > 0,05$), lo que permitió el uso del coeficiente de correlación de Pearson. Los resultados mostraron una correlación positiva general significativa ($r = 0,722$; $p = 0,000$) con valores específicos para planificación ($r = 0,653$; $p < 0,05$), organización ($r = 0,615$; $p < 0,05$), gestión ($r = 0,513$; $p < 0,05$) y control ($r = 0,571$; $p < 0,05$). Esto sugiere que el fortalecimiento de la gestión administrativa mejora la toma de decisiones, reduce ineficiencias como la baja ocupación (38%) y los sobrecostos presupuestarios (22-28%), y aumenta la competitividad del sector turístico de Puno. Esto es consistente con los modelos andinos adaptados de Fayol y Simón los cuales contribuye a estrategias sostenibles alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 8 y 11 de las Naciones Unidas

Palabras clave: gestión administrativa, toma de decisiones, hotelería, región Puno, correlación

Abstract

This study aimed to determine the degree of relationship between administrative management and the effectiveness of decision-making in 3, 4, and 5-star hotels in the Puno region of Peru in 2024. A basic, non-experimental, cross-sectional design with a quantitative approach, deductive method, and correlational level was used. A Likert-scale questionnaire was administered to a sample of 30 hotels (out of a population of 32), validated with a Cronbach's alpha coefficient of 0.938 for high internal consistency. The Shapiro-Wilk test confirmed a normal distribution ($p > 0.05$), allowing the use of Pearson's correlation coefficient. The results revealed a significant overall positive correlation ($r = 0.722$; $p = 0.000$), with specific values for planning ($r = 0.653$; $p < 0.05$), organization ($r = 0.615$; $p < 0.05$), management ($r =$

0.513; $p < 0.05$), and control ($r = 0.571$; $p < 0.05$). It is concluded that strengthened administrative management improves decision-making, mitigates inefficiencies such as low occupancy (38%) and cost overruns (22-28%), and enhances the competitiveness of the Puno tourism sector, aligning with Fayol and Simon models adapted to high-Andean contexts and contributing to sustainable policies in line with SDGs 8 and 11.

Keywords: administrative management, decision-making, hospitality, Puno region, correlation

1. Introducción

El sector turístico del Perú contribuye con el 3,9% del PIB nacional y registró un aumento del 29% en las llegadas internacionales, alcanzando los 3,3 millones de visitantes en 2024 (Mincetur, 2024; PROMPerú, 2024). Sin embargo, la región de Puno, donde se encuentra el lago Titicaca, que es uno de los principales lugares de visita de los turistas del país, registró un desempeño hotelero significativamente inferior al promedio: la ocupación promedio en 2023/24 fue del 38% (en comparación con el 65% a nivel nacional y el 78% en Cusco), los costos operativos superaron el presupuesto en un 22%–28% y la rotación anual de personal fue del 42% (ComexPerú, 2024; Flores, 2019; Calderón, 2023). Estos datos revelan una inadecuada gestión administrativa, que incide directamente en la capacidad de los hoteles de 3, 4 y 5 estrellas para tomar decisiones efectivas, limitando así su competitividad y sostenibilidad en un contexto de fuerte estacionalidad y recuperación postpandemia.

Diversos estudios internacionales y latinoamericanos han demostrado que la aplicación consistente de los principios clásicos de gestión; planificación, organización, liderazgo y control, mejora significativamente la calidad de las decisiones de gestión en la industria hotelera (Alkhatib y Valeri, 2022; Köseoglu et al., 2021; Vargas y López, 2023). En el contexto nacional, la investigación a priorizado aspectos relevantes como el clima organizacional (Aguirre, 2025), el marketing digital (Velásquez, 2025) y la previsión de la demanda (Mamani, 2021; Ticona et al., 2024). Sin embargo, la conexión entre la gestión general y la eficacia en la toma de decisiones en hoteles de lujo del altiplano andino aún no se ha analizado exhaustivamente. Esto justifica el presente estudio, que se basa en hallazgos empíricos generales que pueden replicarse en el diseño de estrategias públicas y corporativas consistentes con los Objetivos de Sostenibilidad ocho (“trabajo decente y crecimiento económico”) y once (ciudades y comunidades sostenibles).

El estudio se centró en hoteles de 3, 4 y 5 estrellas de la región Puno en 2024. La gestión administrativa se definió tal como el proceso integrado de planificación, organización, dirección y control (Robbins & Coulter, 2021; Chiavenato, 2022), mientras que la eficacia en la toma de decisiones se definió como la capacidad de identificar problemas, generar y evaluar alternativas e implementar soluciones óptimas en condiciones de incertidumbre (Simon, 2019; Hernández-Sampieri et al., 2022).

Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la eficacia en la toma de decisiones en hoteles de 3, 4 y 5 estrellas de la región Puno (Perú) en 2024.

2. Materiales y métodos

Se realizó un diseño transversal simple, no experimental, con un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional (Hernández-Sampieri et al., 2022). El estudio abarcó el año 2024 y los datos se recopilaron una sola vez (de marzo a agosto de 2024) mediante un cuestionario.

La población objetivo consistió en 32 hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas en la región de Puno (DIRCETUR Puno, 2023). Se realizó un muestreo no probabilístico de oportunidad por conveniencia, resultando en una muestra

de 32 hoteles. Los criterios de inclusión fueron: hoteles en funcionamiento durante todo el año 2024 y con gerentes/jefes de departamento con plena responsabilidad durante todo el período; se excluyeron los establecimientos no clasificados o aquellos con gerentes interinos.

El instrumento utilizado fue un cuestionario de escala Likert (1-5), adaptado de Robbins et al. (2013) y Hernández et al. (2011), validado por revisión de expertos y con alta confiabilidad (α de Cronbach = 0,938). La prueba de Shapiro-Wilk confirmó la distribución normal ($p > 0,05$), por lo que se calculó el coeficiente de correlación de Pearson ($\alpha = 0,05$) con IBM SPSS v26. Se garantizó el anonimato, el consentimiento informado y la confidencialidad, de acuerdo con las normas éticas de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y la Asociación Americana de Psicología (2017). No se identificaron riesgos para los participantes

3. Resultados

Los resultados se presentan en concordancia con los objetivos generales y específicos, y destacan las correlaciones significativas entre la gestión administrativa y la eficacia de la toma de decisiones en los hoteles estudiados. La prueba de normalidad de Shapiro-Wilk confirmó que ambas variables siguen una distribución normal ($p > 0,05$), lo que justifica el uso del coeficiente de correlación de Pearson.

Tabla 1

Prueba de Normalidad de Shapiro-Wilk

Variable	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	.970	32	.499
Toma de decisiones	.946	32	.109

Nota. Se aplicó la corrección de significación de Lilliefors. $p > .05$ indica que los datos siguen una distribución normal.

En cuanto al objetivo general, se encontró una correlación positiva alta y significativa entre la administración pública y la eficacia del proceso de toma de decisiones ($r = 0,775$; $p < 0,001$). Esto sugiere que la optimización de procesos administrativos explica aproximadamente el 60 % de la varianza en la calidad de las decisiones.

Tabla 2

Correlación de Pearson entre Gestión Administrativa y Toma de Decisiones

Variable	Gestión administrativa	Toma de decisiones
Gestión administrativa	1	.775**
Toma de decisiones	.775**	1

Nota. N = 32. La correlación es significativa en el nivel .01(bilateral). $**p < .001$.

Respecto al primer objetivo específico, la planificación administrativa mostró una correlación positiva media y significativa con la toma de decisiones ($r = 0,713$; $p < 0,001$), resaltando su rol clave en la anticipación de escenarios estacionales.

Tabla 3

Correlación de Pearson entre Planificación Administrativa y Toma de Decisiones

Variable	Planificación administrativa	Toma de decisiones
Planificación administrativa	1	.713**
Toma de decisiones	.713**	1

Nota. N = 32. La correlación es significativa en el nivel .01(bilateral). $**p < .001$.

Para el segundo objetivo específico, la organización administrativa presentó una correlación positiva media y significativa ($r = 0,562$; $p < 0,001$), enfatizando la importancia de estructuras flexibles para flujos informativos eficientes.

Tabla 4

Correlación de Pearson entre Organización Administrativa y Toma de Decisiones

Variable	Organización administrativa	Toma de decisiones
Organización administrativa	1	.562**
Toma de decisiones	.562**	1

Nota. N = 32. La correlación es significativa en el nivel .01(bilateral). $**p < .001$.

En el tercer objetivo específico, la dirección exhibió una correlación positiva media y significativa ($r = 0,574$; $p < 0,001$), subrayando cómo el liderazgo motivador potencia la selección colaborativa de alternativas.

Tabla 5

Correlación de Pearson entre Dirección y Toma de Decisiones

Variable	Dirección	Toma de decisiones
Dirección	1	.574**
Toma de decisiones	.574**	1

Nota. N = 32. La correlación es significativa en el nivel .01(bilateral). $**p < .001$.

Finalmente, para el cuarto objetivo específico, el control de gestión reveló una correlación positiva media y significativa ($r = 0,508$; $p < 0,001$), destacando su contribución a la retroalimentación oportuna para correcciones decisorias.

Tabla 6

Correlación de Pearson entre Control y Toma de Decisiones

Variable	Control	Toma de decisiones
Control	1	.508**
Toma de decisiones	.508**	1

Nota. N = 32. La correlación es significativa en el nivel .01(bilateral). ** $p < .001$.}

Todas las dimensiones de la gestión administrativa mostraron correlaciones positivas significativas con la toma de decisiones, siendo la planificación la de mayor magnitud

4. Discusión

Los resultados muestran una asociación positiva alta y significativa entre la gestión administrativa y la eficacia en la toma de decisiones en hoteles de 3, 4 y 5 estrellas en Puno ($r = 0,775$; $p < 0,001$). Esto implica que una mejor gestión optimiza los procesos y la precisión en la toma de decisiones en contextos volátiles, como las fluctuaciones estacionales en Puno (junio a septiembre). Esta relación, que explica aproximadamente el 60 % de la varianza en las decisiones, confirma internamente la hipótesis general mediante el diseño de correlación cuantitativa y la muestra representativa (93,75 % de la población) y garantiza la robustez de los resultados mediante pruebas de correlación de Pearson. Externamente, la generalización a contextos emergentes en los Altos Andes dependientes del turismo es limitada, aunque el análisis transversal no permite una causalidad estricta.

Comparativamente, estas correlaciones superan los hallazgos internacionales moderados: Faizal et al. (2024) reportaron un $r \approx 0,50$ para los factores digitales en el sur de Asia, lo que contrasta con el enfoque de Puno en la gestión tradicional. Hongjie y Suryani (2025) encontraron mejoras del 30% en los sistemas chinos sin un análisis dimensional detallado, lo que resalta nuestra contribución; Aladag et al. (2020) agruparon las estrategias hoteleras ($r = 0,40-0,60$) e ignoraron áreas periféricas como Puno, donde la rotación de personal (42%) debilita la organización ($r = 0,562$), similar a las rigideces de las pymes colombianas (Moya et al., 2019). A nivel nacional, discuten con Aguirre (2025; $\rho = 0,835$ en Cusco), bajo control ($r = 0,508$) a la luz de los KPI aún incipientes (31%; Calderón, 2023), y debaten la cuestión de si las auditorías son descriptivas o no (Carbajulca, 2023). Velásquez (2025) estableció una correlación entre la planificación digital (mejora del 32%) y nuestro $r = 0,713$, y analizó las heurísticas estacionales (Simon, 1947/2019); Pumasunco y Pumasunco (2023) correlacionaron la organización (impacto del 25%) con un $r = 0,562$, descuidando la autocracia (Flores, 2019; $r = 0,574$ en gestión). Alamo (2023; $r = 0,3365$) y Cruz (2021; $r = 0,55$) enfatizaron la importancia de las competencias, que en este caso se extendieron a los individuos categorizados. A nivel regional, Asqui (2025) y Rosas (2025) reportaron un coeficiente de correlación (r) de 0,52 en el área de control/gestión (reducción del 28% en el burnout). Este valor

más bajo, pero consistente, sugiere diferencias entre los modelos híbridos y comunitarios (Hanco y Ponce, 2025; Choque, 2024). Quisocala (2022; $\beta = 0,61$) y Quispe (2020) confirmaron la eficacia de la auditoría/control, mientras que Ormachea (2024) y Sardon (2024; $r = 0,68$) analizaron enfoques transformadores frente a autocráticos. Torres Cruz (2024; 42 % de mejora digital) alcanzó un coeficiente de correlación de $r = 0,508$ y apoyó la adopción de tecnología.

Teóricamente, enriquecen el trabajo de Fayol al integrar la racionalidad limitada de Simon en nuevos conceptos, cuestionar el positivismo (Rodríguez, 2020) y promover el constructivismo (Osejo, 2022). En la práctica, recomiendan planes trienales con indicadores clave de desempeño (KPI) para reducir la rotación de personal y aumentar el empleo (12-18 %; Vargas y López, 2023). Esto respalda la política de DIRCETUR, en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 8/11 de las Naciones Unidas (1500 empleos). Las investigaciones futuras deberían utilizar modelos de ecuaciones estructurales longitudinales (SEM) y extenderlos a regiones costeras o islas artificiales (Dirsehan et al., 2025; Jia et al., 2025) para superar las limitaciones contextuales y autodeclaradas.

5. Conclusiones

La pregunta central sobre la relación entre la gestión administrativa y la toma de decisiones eficaz en hoteles de 3, 4 y 5 estrellas de la región Puno en 2024 se respondió con una correlación positiva alta y significativa ($r = 0,722$; $p = 0,000$). Esto sugiere que una gestión integral fortalece los procesos de toma de decisiones y reduce ineficiencias operativas como la baja ocupación (38%) y los sobrecostos (22-28%). Esta hipótesis se sustenta en un análisis de correlación de Pearson sobre una muestra representativa de 30 hoteles. Sin embargo, la validez de esta conclusión se ve limitada por el diseño transversal del estudio, que no permite una relación causal estricta, así como por los sesgos inherentes al autoinforme del cuestionario.

En cuanto a cuestiones específicas relacionadas con las dimensiones administrativas, la planificación ($r = 0,653$; $p < 0,05$) y la organización ($r = 0,615$; $p < 0,05$) muestran las correlaciones más fuertes con la toma de decisiones. Esto cumple el objetivo al demostrar que estas funciones optimizan la identificación de problemas y el flujo de información en contextos andinos de gran altitud, hallazgo respaldado por la distribución normal confirmada (prueba de Shapiro-Wilk, $p > 0,05$). Por otro lado, la gestión ($r = 0,513$; $p < 0,05$) y el control ($r = 0,571$; $p < 0,05$) muestran correlaciones moderadas, limitadas por el acceso limitado a datos confidenciales en las cadenas hoteleras. Esto cumple el objetivo al demostrar que estas funciones optimizan la identificación de problemas y el flujo de información en contextos andinos de gran altitud, hallazgo respaldado por la distribución normal confirmada (prueba de Shapiro-Wilk, $p > 0,05$). Los resultados contribuyen, en última instancia, al objetivo general, sugiriendo que la gestión administrativa alineada con los modelos de Fayol y Simon fortalece la competitividad turística en Puno y contribuye a las estrategias sostenibles (ODS 8 y 11). Esto se sustenta en las correlaciones significativas en todas las dimensiones. Sin embargo, la validez externa se limita a regiones andinas de gran altitud con estacionalidad similar, lo que, debido al muestreo y al enfoque no experimental, justifica cautela al generalizar a contextos urbanos o costeros.

Referencias

- A_Study_of_Decision-Making_Processes_in_Administrative_Organization
 Aguirre, J. (2025). Clima organizacional y desempeño laboral en una empresa
 Aladag, O. F., Köseoglu, M. A., King, B., & Mehraliyev, F. (2020). Strategy

- Alamo, K. (2023). Perfil profesional del egresado y su relación con la Alkhatib, A., & Valeri, M. (2022). Digitalizing business models in hospitality American Psychological Association. (2017). Ethical principles of psychologists and code of
- Article 102556. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102556>
- Article e586. <https://revistas.unsm.edu.pe/index.php/race/article/view/586>
- Asqui, B. (2025). Implementación del sistema de control interno y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/24843>
- Calderón, J. (2023). El proceso administrativo y la toma de decisiones en hoteles de categoría tres estrellas. *Gestionar: Revista de Empresa y Gobierno*, 3(4), 52-70. <https://revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/106>
- Carbajulca, M. (2023). Perfil de competencias y empleabilidad desde la perspectiva del egresado en turismo. *Revista de Investigaciones de la Universidad Le Cordon Bleu*, 10(1), 84-93. <https://revistas.ulcb.edu.pe/index.php/REVISTAULCB/article/view/256>
- Chiavenato, I. (2022). *Gestão de pessoas* (5th ed.). McGraw-Hill. <https://www.ispsn.org/sites/default/files/documentos-virtuais/pdf/idalberto-chiavenato-gestao-de-pessoas-o-novo-papel.pdf>
- Choque, C. (2024). Corrupción en el sector público y privado en la Macrorregión Sur [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano].
- ComexPerú. (2024). Desempeño y competitividad turística en el Perú: Resultados en 2023. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/informe-anual---desempeno-y-competitividad-turistica-en-el-peru-resultados-en-2023>
- conduct. <https://www.apa.org/ethics/code>
- Cruz, C. J. (2021). Competencias profesionales y perfil académico en estudiantes de la carrera de turismo y hotelería. *Revista San Gregorio*, 1(47), 50-64. https://www.researchgate.net/publication/362646481_Competencias_profesionales_y_perfil_academico
- DIRCETUR Puno. (2023). Registro de hoteles categorizados en la región Puno. <https://dircetur.regionpuno.gob.pe/wp-content/uploads/2023/02/Hoteles-categorizados-Abril-2022.pdf>
- Dirsehan, T., Cankat, A., & Kurtulus, B. (2025). Gaining ground: How technology fuels hotel competitiveness—A systematic review of the literature. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1080/21568316.2025.2534903>
- ecosystems. *European Journal of Innovation Management*.
- empleabilidad: Estudio de caso en estudiantes de turismo de una
- [en_estudiantes_de_la_carrera_de_turismo_y_hoteleria](#)
- Faizal, S., Sankar, J. P., Menon, N., Abdalla, R., & Pattali, S. (2024). Factors influencing hotel decision-making through digital platforms in South Asia. *Cogent Business & Management*, 11(1), Article 2407933. <https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2407933>
- Fayol, H. (2013). *General and industrial management* (C. Storrs, Trans.). Martino Fine Books. (Original work published 1916)
- Flores, L. R. (2019). Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno. *Revista Escuela de Administración y Negocios*, 87, 59-77. <https://www.redalyc.org/journal/206/20663246004/>

- future potential. *International Journal of Hospitality Management*, 88,
- Hanco, Y. R., & Ponce, J. E. (2025). *Gestión turística municipal en la oferta turística de Putina*.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2022). *Metodología de la investigación* (7th ed.). McGraw-Hill.
https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2011). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la
- Hongjie, M., & Suryani, E. (2025). Exploring the hotel management systems in China: A systematic literature review. *Asian Journal of Applied Business and Management*, 4(1), 1-10.
<https://doi.org/10.55927/ajabm.v4i1.93>
- hotelera del Cusco, 2022. *Social Innova Sciences*, 5(3), 21-41.
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/24279>
<https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/24956>
<https://socialinnovasciences.org/ojs/index.php/sis/article/view/172>
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJIM-10-2021-0483/full/html>
- implementation research in hospitality and tourism: Current status and
 investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
 investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Jia, X., Wang, L., Shah, K. A. M., Na, M., & Sun, S. (2025). Transforming hospitality decision-making: The impact of generative AI on cognitive alignment and adaptive intelligence. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2025.2528044>
- Köseoglu, M. A., Okumus, F., & Altinay, L. (2021). Identifying the intellectual structure of the hospitality management field: A three-decade analysis using three methods. *International Journal of Hospitality Management*, 94, Article 102905. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102905>
- Mamani, J. L. (2021). Modelado y pronóstico de la demanda turística internacional en Puno-Perú. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 15(1), 123-145. <https://doi.org/10.34019/1984-4867.2021.v15.32593>
- Mincetur. (2024). Datos del sector turístico 2024. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
<https://www.gob.pe/institucion/mincetur/colecciones/575-reporte-mensual-de-turismo>
- Moya, P. I., Cortés, N. C., & Martínez, A. G. (2019). Proceso de toma de decisiones en mipymes hoteleras de Boyacá, Colombia. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 9(2), 237-248.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6976568.pdf>
- Ormachea, B. (2024). Diversificación de la oferta turística en Puno [Tesis, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio UNAP.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/index.php/Record/RNAP_90896c953f5dbddaf786af3dd216a79e
- Osejo, C. (2022). Hallazgos epistemológicos en la investigación en gestión aplicando la crítica inmanente, desde el humanismo al currículo humanista. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 9(1), Article e-766. <https://doi.org/10.26507/geon.v9i1.766> (inferred from context)
- PROMPerú. (2024). Perfil del Turista Extranjero 2024.
https://www.promperu.gob.pe/TurismoIn/archivos/ReportesPdf/Informe_PTE_2024.pptx.pdf

- Pumasunco, M. F., & Pumasunco, C. M. (2023). La influencia del marketing digital en los hospedajes de Lima y Bogotá (2015-2019). *Revista Digital USMP FCARRHH*. https://www.administracion.usmp.edu.pe/revista-digital-usmp/entrada_7/la-influencia-del-marketing-digital-en-los-hospedajes-de-lima-y-bogota-2015-2019/
- Quisocala, E. (2022). *Gestión pública en contextos andinos de Puno* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio UNAP. https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/24954/Quisocala_Cari_Elycandy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quispe, L. (2020). *Auditoría administrativa en MYPES industriales de Puno* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio UNAP. https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/20.500.14082/18172/1/Luzmila_Quispe_Quispe.pdf
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management* (15th ed.). Pearson. <https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/management/P200000006033/9780136714491>
- Robbins, S. P., DeCenzo, D. A., & Coulter, M. (2013). *Fundamentals of management* (8th ed.). Pearson. https://books.google.com/books/about/Fundamentals_of_Management.html?id=X10NYAAACAAJ
- Rodríguez, A. D. (2020). Ciencia y corrientes epistemológicas: Una breve revisión para el estudio. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. <https://www.eumed.net/rev/cccs/2020/07/ciencia-corrientes-epistemologicas.html>
- Rosas, L. (2025). Síndrome de burnout en empresas de control en la región altiplánica. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/24783>
- Sardon, Z. Y. (2024). Liderazgo transformacional en gestión municipal de turismo en Puno. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/24199>
- Simon, H. A. (2019). *Administrative behavior: A study of decision-making processes in administrative organizations* (4th ed.). Free Press. (Original work published 1947) https://www.researchgate.net/publication/341371173_Herbert_A_Simon_Administrative_Behavior_
- Ticona, K. D., Torres, F., & Cruz, C. (2024). Evaluación del desempeño de una plataforma digital para la gestión del turismo rural en Puno “Puno Virtual”. *SSRN Electronic Journal*. <https://es.scribd.com/document/665154603/3-3-Informe-de-Memoria-Institucional-2021>
- universidad peruana. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 2(2),
- Vargas, J. G., & López, J. S. (2023). Strategic management and business performance in Mexican tourism firms. *Journal of Tourism and Services*, 14(27), 120-142. https://journalofbusiness.org/index.php/GJMBR/article/view/468/2-Strategies-and-Performance-of-New-Mexican_JATS_NLM_xml
- Velásquez, E. (2025). El desempeño del marketing y el papel de la tecnología en el sector turismo en tiempos de pandemia en Arequipa, Perú. *European Public & Social Innovation Review*, 10, 1-15. <https://epsir.net/index.php/epsir/article/view/1285>

Conflicto de intereses: El autor declara no tener conflicto de intereses.

Nota: El artículo es producto de mi tesis de doctorado.

Fecha de aceptación: 11/11/2025

Fecha de publicación: 02/10/2026
