

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



**EVALUACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LOS  
EMPREDIMIENTOS RURALES DE LLACHÓN – CAPACHICA**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. JIMMY RAFAEL ROQUE YUPANQUI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN TURISMO**

**PUNO – PERÚ**

**2018**

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO – PUNO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO

**EVALUACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LOS EMPRENDIMIENTOS  
RURALES DE LLACHÓN – CAPACHICA  
TESIS PRESENTADA POR:**

Bach. JIMMY RAFAEL ROQUE YUPANQUI

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:**

LICENCIADO EN TURISMO

**APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:**



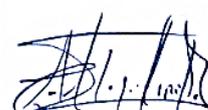
**PRESIDENTE:**

  
M. Sc. ESMELIDA ROXANA RIVERA CARPIO

**PRIMER MIEMBRO:**

  
M. Sc. ROSARIO MARÍA MAMANI MIRANDA

**SEGUNDO MIEMBRO:**

  
M. Sc. CARMEN ALIAGA TAPIA

**DIRECTOR / ASESOR:**

  
DRA. RUTH FRESIA BOZA CONDORENA

Área : Ciencias Sociales  
Línea : Gestión de destinos turísticos  
Tema : Talento Humano en los Emprendimientos Rurales

FECHA DE SUSTENTACION 18 DE OCTUBRE DEL 2018

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	8
--------------	---

ABSTRACT .....	9
----------------	---

### CAPITULO I

#### INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento Del Problema De Investigación .....	12
--	----

1.2. Hipótesis de la Investigación .....	13
--	----

1.2.1. Hipótesis General.....	13
-------------------------------	----

1.2.2. Hipótesis Específicas.....	13
-----------------------------------	----

1.3. Objetivo de la investigación .....	14
---	----

1.3.1. Objetivo general.....	14
------------------------------	----

1.3.2. Objetivos específicos.....	14
-----------------------------------	----

### CAPITULO II

#### REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. A Nivel Regional.....	15
----------------------------	----

2.2. A Nivel Nacional.....	15
----------------------------	----

2.3. A Nivel Internacional.....	16
---------------------------------	----

2.4. Marco Teórico .....	20
--------------------------	----

### CAPITULO III

#### MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de Investigación.....	29
---------------------------------	----

3.2. Área De Investigación: .....	29
-----------------------------------	----

3.3. Nivel De La Investigación.....	29
-------------------------------------	----

3.4. Método de la Investigación.....	29
--------------------------------------	----

<b>3.5.. Diseño de la Investigación .....</b>	<b>30</b>
<b>3.6. Población y Muestra. ....</b>	<b>30</b>

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

<b>4.1. Turismo rural comunitario en el Centro Poblado de Llachón y su talento humano .....</b>	<b>33</b>
<b>4.2. Ubicación Geográfica de la Comunidad de Llachón .....</b>	<b>33</b>
<b>4.3. División Política.....</b>	<b>34</b>
<b>4.4. Conocimiento y caracterización del nivel de calificación de los emprendedores y trabajadores que laboran en los alojamientos rurales en las casa de hospedaje de Llachón - Capachica en la ciudad de Puno .....</b>	<b>44</b>
<b>4.4.1. Estructura Organizacional y funcional del Emprendimiento rural en turismo .....</b>	<b>44</b>
<b>4.4.2. Análisis de las encuestas ejecutadas a los emprendedores del turismo rural en Llachón. ....</b>	<b>45</b>
<b>4.5. Expectativas del emprendedor y colaboradores del talento humano para el desarrollo del turismo rural comunitario.....</b>	<b>59</b>
<b>4.6. Niveles de capacitación que deben poseer los emprendedores y trabajadores de alojamientos en las casa de hospedaje en Llachón - Capachica Puno para hacer a dicho sector más competitivo. ....</b>	<b>60</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>63</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>64</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>65</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXO A .....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXO B .....</b>	<b>72</b>
<b>ANEXO C .....</b>	<b>73</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ubicacion de LLachon en la Peninsula de Capachica.....	34
Figura 2 Traje Tipico de Lugareñas con Turista.....	40
Figura 3 Lugareño Turismo preparando Kayak.....	40
Figura 4 Visitantes en un restaurante de Llachon.....	40
Figura 5 Familia demostranso el proceso de pilado de la quinua, talento humano para el turismo.....	41
Figura 6 Organigrama estructural y funcional de las casas Hospedaje .....	44
Figura 7 Inicio del emprendimiento 2017.....	45
Figura 8 Capacitación para iniciar el negocio .....	46
Figura 9 Identificación con el desarrollo del turismo en su comunidad.....	47
Figura 10 Tiempo para su labor cotidiana y el trabajo en turismo .....	48
Figura 11 Beneficios sociales del trabajo en turismo para su familia. ....	49
Figura 12 Retribución del esfuerzo que realiza como emprendedor y/o colaborador. ...	50
Figura 13 Capacitación institucional para el mejoramiento del negocio.....	51
Figura 14 Definición de las tareas en las casas de hospedaje.....	52
Figura 15 Evaluación para el mejor desempeño laboral.....	53
Figura 16 Evaluadores dentro de su área .....	54
Figura 17 Turismo oportunidad para trabajar en la comunidad.....	55
Figura 18 El trabajo en turismo .....	56
Figura 19 Trabajo en el emprendimiento.....	57
Figura 20 El trabajo en el emprendimiento con la familia y los colaboradores .....	58

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA.....	70
ANEXO B: ENTREVISTAS .....	72
ANEXO C: TABLAS .....	73

## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

(APROTUR)	Asociación para la Promoción Turística
(ARAVIT)	Asociación regional de Agencias de Viajes y Turismo
(CARITAS)	Fundación de Caritas en el Perú, "Cáritas del Perú, 60 años transformando vidas para construir un país más justo, fraterno y solidario"
(CEDESOS)	Centro para el Desarrollo Sostenible
(DIRCETUR)	Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo
(FEDETUR)	Federación del turismo rural de Llachón
(PROMPERU)	Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo
(TRC)	Turismo Rural Comunitario

## RESUMEN

El Perú como destino turístico mega diverso que desarrolla actualmente el turismo rural comunitario en todo el anillo circunlacustre del Lago Titicaca. El privilegio de contar con las Penínsulas de Capachica y Chucuito le hace más atractivo donde concurre gran cantidad de visitantes a nivel regional, nacional e internacional permite dinamizar la diversificación de la oferta turística de la zona por su atracción geográfica paisajística y el actuar de su gente su vida cotidiana el rol que cumple el poblador de la zona rural tanto hombres y mujeres cumplen una función fundamental como actores principales en dinamizar el turismo rural comunitario en Puno. Razón por cual muchos entes gubernamentales y no gubernamentales no le dan el sitio correspondiente; no se diseñan acciones que motiven capacitaciones acordes a edades y género. El centro poblado de Llachón con sus sectores bien definidos se organizan según sus conocimientos y están logrando emprender el turismo rural, pero aún falta capacitarlos, por qué no conocen bien su actuar y derechos como personas y emprendedores del turismo rural y son condicionados por los operadores en turismo. En la actualidad en la ciudad de Puno, se nota claramente que existen el mayor porcentaje del personal ocupado en las “empresas turísticas sin formación profesional porque no existe una buena prestación de servicios turísticos y respectivamente no hay creatividad de presentar nuevos paquetes turísticos”. Y ello hace que los destinos para el turismo rural comunitario no se produzcan el mayor tiempo de estadía de los turistas extranjeros. Llachón es un destino que se está impulsando el turismo rural la mayoría de las familias trabajan en turismo rural. El objetivo principal es: Determinar las necesidades de formación y capacitación del talento humano por grupos ocupacionales que requieren los emprendedores de alojamientos rurales en las casas de hospedaje de Llachón - Capachica en la ciudad de Puno. La Metodología que se aplicará descriptivo y explicativo; La Muestra se determinó de La población está integrada por los pobladores del Centro Poblado de Llachón que según Censo INEI 2007 es 1300 pobladores y el tamaño de la muestra para ejecutar las encuestas de 114 pobladores, determinada según fórmula finita. Con la investigación se logró identificar la capacidad e interés del recurso humano de Llachón como potencial humano que actualmente están gestionando emprendimientos del turismo rural comunitario. Como conclusión del estudio la formación y capacitación del talento humano mejora la calidad del servicio en la presentación y la atención al huésped, el cual incide en positivamente en el mercado y la satisfacción del cliente.

**Palabras Clave:** Evaluación, emprendimientos rurales, talento humano, turismo-Llachón

## ABSTRACT

Peru as a mega-diverse tourist destination that currently develops community-based rural tourism throughout the circumlacustrine ring of Lake Titicaca. The privilege of having the Peninsulas of Capachica and Chucuito makes it more attractive where a large number of visitors at a regional, national and international level can stimulate the diversification of the tourist offer of the area due to its scenic landscape attraction and the actions of its people their daily life the role played by the villager of the rural area, both men and women play a fundamental role as main actors in boosting rural community tourism in Puno. Reason why many governmental and non-governmental entities do not give him the corresponding seat; no actions are designed to motivate training according to age and gender. The town of Llachón with its well-defined sectors are organized according to their knowledge and are managing to undertake rural tourism, but they still need to be trained, why they do not know well their actions and rights as people and entrepreneurs of rural tourism and are conditioned by the operators in tourism. Currently in the city of Puno. it is clearly noted that there is the highest percentage of staff employed in "tourism companies without professional training because there is no good provision of tourism services and respectively there is no creativity in presenting new tour packages". And this means that destinations for rural community tourism do not take place as long as foreign tourists stay. Llachón is a destination that is promoting rural tourism, most families work in rural tourism. The main objective is: To determine the needs of training and training of human talent by occupational groups required by entrepreneurs of rural accommodation in the lodging house of Llachón - Capachica in the city of Puno. The Methodology to be applied descriptive and explanatory; The sample was determined The population is composed of the inhabitants of the Llachón Town Center, which according to 2007 INEI census is 1300 inhabitants and the sample size to carry out the surveys of 114 inhabitants, determined according to finite formula. With the research it was possible to identify the capacity and interest of the human resources of Llachón as a human potential that are currently managing ventures of the rural community tourism. As a conclusion of the study, the training and training of human talent improves the quality of the service in the presentation and attention to the guest, which has a positive impact on the market and customer satisfaction.

**Key Words:** Evaluation, rural enterprises, human talent, tourism-Llachón

## CAPITULO I

### INTRODUCCIÓN

Uno de los elementos que se deben de proteger en el turismo rural comunitario es el poblador rural, en tal sentido el turismo es el sector que más debe cuidar sus recursos humanos como elemento clave para asumir nuevas estrategias de diferenciación y participación en el turismo que, en un entorno cada día más competitivo, aporten el mayor valor añadido para satisfacer a un cliente cada día más exigente y con más alternativas donde elegir. Turista que viene con actitudes ecológicas y responsabilidad social. Se interesan en visitar las zonas rurales del Perú en la que se fomenta el desarrollo del turismo rural comunitario: Cajamarca, Cuzco, Arequipa, Huaraz y Puno.

Es el caso de Puno, una región con atracción turística sobre todo por su cultura, historia y geografía, cuenta con muchos lugares arqueológico, naturales de impresionante belleza energética; y culturas vivas en cada una de sus provincias, distritos y comunidades que aún conservan costumbres y practican sus ritos milenarios. Por estos motivos Puno es un lugar singular en el Perú, ya que es poseedor de una amplia cultura, tradición, misticismo y esoterismo entre otros aspectos; siendo uno de los centros mayores en la geografía nacional de irradiación magnética espiritual. El turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas, que fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud.

Es decir, se desplazan por diferentes motivos de un lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa, ni remunerativa generando múltiples interrelaciones de importancia social y cultural.

El turismo es una actividad muy importante en términos económicos, porque genera divisas y empleo al sector empresarial del turismo. La actividad turística está relacionada principalmente en el producto turístico. Que es un conjunto de bienes y servicios que se ofrecen al mercado turístico; que tiene como: Producto turístico, Planta turística.

En el presente trabajo de investigación se analizará los niveles de calificación del personal ocupado, en los emprendimientos de hospedaje rural en Llachón Capachica ciudad de Puno. Como talento humano es necesario rescatar sus formas de vida su actuar con los turistas. Las formas de “interrelación social” incluyen a campesinos de las zonas rurales del altiplano. Entre los impactos para el desarrollo rural se podrían nombrar la diversificación de ingresos, la generación de empleo, el fomento del arraigo rural, el protagonismo de mujeres y jóvenes con sus habilidades en la revalorización del patrimonio cultural y ambiental, la mejora de la comercialización de la producción y el fomento de la formación de redes asociativas con el actuar del poblador rural. El TR toma todos los recursos rurales (ambientales y culturales), los organiza y coordina hasta llegar a productos turísticos tan diversos como los mismos territorios con la participación del poblador rural, de allí surgen actividades variadas a causa de que los espacios rurales reúnen los fenómenos de la sociedad y la naturaleza. Dentro de estas modalidades se encuentra el Ecoturismo, Agroturismo, Turismo Comunitario y de Aventura, entre otros y el conocimiento del ser humano que vive en la comunidad local. Esto significa que en el contexto rural se presenta una integración vertical (los miembros de la comunidad local anfitriona) y horizontal (entre diversas actividades, qué se realiza: agricultura, ganadería, pesca, preparación de la gastronomía típica es tan solo una de ellas).

### **1.1.Planteamiento Del Problema De Investigación**

El trabajo de investigación está referido al sector de servicios específicamente al área de Formación y Capacitación del Talento Humano en el área rural caso Llachón

Las perspectivas económicas, financieras y laborales del sector alojamientos son muy importantes y significativas.

Tal como se mostrará en el desarrollo de la investigación, la Formación y Capacitación del Talento Humano que laboran en los emprendimientos rurales deben caracterizarse por tener cualidades acordes con las exigencias de un turismo y hotelería competitivo. Estas exigencias darán lugar a la Formación de trabajadores y especialistas, así como la necesidad de una permanente capacitación que demandan las exigencias de un mundo globalizado, cada vez más dinámico, diversificado y competitivo. Nos introduciremos en una de las industrias de mayor desarrollo y potencial en el Perú actual, la industria del turismo. Se hace necesario la investigación en este rubro debido q que las tasas de crecimiento de afluencia de turistas internacionales y el nivel de gasto promedio que realizan en nuestro país son requeridos para dinamizar la economía en área rurales, así en la ciudad de Puno en las comunidades rurales no se cuentan con trabajadores efectivos especializados hay escaso personal de mando medio, sin conocimiento del campo de acción sin tener un manejo experto de las claves de éxito, etc.

Por lo que nos planteamos las siguientes interrogantes, que serán motivos de investigación.

#### **Problema Principal**

¿Cuáles son las necesidades de formación y capacitación del talento humano por grupos ocupacionales que requieren los emprendedores de alojamientos rurales en las casa de hospedaje de Llachón - Capachica en la ciudad de Puno?

### **Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de calificación de los emprendedores y trabajadores que laboran en los alojamientos rurales en las casa de hospedaje de Llachón - Capachica en la ciudad de Puno?

¿Cuáles serían las expectativas laborales y educativas del emprendedor y trabadores en los alojamientos rurales en las casa de hospedaje de Llachón - Capachica en la ciudad de Puno que demande el desarrollo del sector en un mundo globalizado, dinámico y competitivo?

¿Cuáles serían los niveles de calificación que deben poseer los emprendedores de alojamientos en las casa de hospedaje en Llachón - Capachica Puno para hacer a dicho sector más competitivo?

### **1.2.Hipótesis de la Investigación**

#### **1.2.1. Hipótesis General**

La evaluación de las necesidades de formación y capacitación del talento humano por grupos ocupacionales permite el mejoramiento del trabajo especializado en los emprendimientos de las casas de hospedaje de Llachón - Capachica en la ciudad de Puno.

#### **1.2.2. Hipótesis Específicas**

a) El nivel de calificación del talento humano que labora en los alojamientos rurales en las casas de hospedaje de Llachón – Capachica están en relación a la calidad del servicio que ofrecen.

b) La identificación expectativas laborales y educativas del emprendedor y trabajador en los alojamientos rurales en las casas de hospedaje de Llachón - Capachica permitirá conocer sus demandas el desarrollo de su labor en un mundo competitivo como es el turismo.

c) La cualificación de los niveles de capacitación del talento humano en los emprendimientos rurales permite generar propuestas significativas para mejorar la formación profesional y su competitividad en la prestación del servicio turístico de alojamientos en las casa de hospedaje en Llachón Capachica Puno.

### **1.3.Objetivo de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar las necesidades de formación y capacitación del talento humano por grupos ocupacionales que requieren los emprendedores y trabajadores de alojamientos rurales en las casa de hospedaje de Llachón - Capachica en la ciudad de Puno

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a) Conocer el nivel de calificación de los emprendedores y trabajadores que laboran en los alojamientos rurales en las casas de hospedaje de Llachón - Capachica en la ciudad de Puno
- b) Identificar las expectativas laborales y educativas del emprendedor y trabajadores en los alojamientos rurales en las casas de hospedaje de Llachón - Capachica en la ciudad de Puno que demande el desarrollo del sector en un mundo globalizado, dinámico y competitivo
- c) Cualificar los niveles de calificación que deben poseer los emprendedores y trabajadores de alojamientos en las casas de hospedaje en Llachón - Capachica Puno para hacer a dicho sector más competitivo.

## CAPITULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. A Nivel Regional

Según (Carrizales, /)En su trabajo de artículo de investigación titulado “*Capacitación del personal en el área de recepción en hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno*” el trabajo de investigación incide el desconocimiento de la capacitación en los hoteles de tres estrellas, es conveniente tener conocimiento real de la manera ¿cómo se está desarrollando la capacitación al personal que labora en los hoteles en la ciudad de Puno? En consecuencia, los resultados obtenidos en la investigación evidencian que la mayoría de los hoteles no capacitan al personal que labora en su establecimiento de hospedaje

#### 2.2. A Nivel Nacional

Según (Huatuco, 2007)Tesis UNMS-Lima “*Efecto de una experiencia de organización del turismo rural en la comunidad de Llachón distrito de Capachica, departamento de Puno 1999-2006*” , En tres de sus conclusiones deduce que: Los que contribuyen en mantener y mejorar los servicios y actividades turísticas en las familias que brindan servicios turísticos en Llachón son las mujeres y los jóvenes que están logrando tener mucha responsabilidad en la toma de decisiones y en la organización de los servicios que ofrecen. La generación de empleos en la comunidad de Llachón se ha incrementado sobre todo en el ámbito turístico ahora se brinda servicios como hospedaje, alimentación, venta de artesanía, paseos en bote o lancha, etc. Estos empleos son temporales y rotativos en la mayoría de las familias, ya que no todas las familias tienen la posibilidad de brindar los servicios completos a los turistas que visitan Llachón. La organización del Turismo Rural en la comunidad de Llachón es la base de la estructura del sistema turístico para el funcionamiento de las actividades turísticas dentro de la misma comunidad. Es por ello que el “Modelo del Sistema de Organización del Turismo Rural para la Comunidad de Llachón” servirá como alternativa viable para que

tanto las autoridades gubernamentales de la comunidad, líderes, asociaciones turísticas y sobre todo las familias puedan tomar decisiones en conjunto y guiar el futuro de su comunidad al progreso siendo ellos mismos los protagonistas de esos cambios.

### **2.3. A Nivel Internacional**

Revisión de literatura

La Capacitación significa la preparación de la persona en el cargo. Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito es preparar, desarrollar e integrar los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

La capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas, produzca resultados de calidad, proporcione excelentes servicios a sus clientes, prevenga y solucione anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización. (Aurea,2006,p)

Objetivos de la capacitación:

Los principales objetivos de la capacitación son:

1. Preparar al personal para la ejecución de las diversas tareas particulares de la organización.
2. Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo personal, no sólo en sus cargos actuales sino también para otras funciones para las cuales la persona puede ser considerada.
3. Cambiar la actitud de las personas, con varias finalidades, entre las cuales están crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación y hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia. (Aurea, 2006, p)

Según (Casas,Soler y Pastor, 2012-España-UNiversidad de Murcia, pág. 16), en sus reflexiones finales pone en consideración que el turismo rural comunitario, Es una herramienta de lucha contra la pobreza, ya que mejora las condiciones de vida de la población local al ser una actividad complementaria a la agricultura y una fuente complementaria de ingresos. Además, los beneficios obtenidos por el turismo comunitario repercuten directamente en la población local, ofreciendo la oportunidad de crear pequeños negocios intensivos en mano de obra y facilitando la incorporación de la mujer al mercado de trabajo

Según (Garcia, s/a) en su Artículo: *“El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones”* Deduce en su resumen es un análisis de lo que es y lo que representa la capacitación y desarrollo en las organizaciones, cómo se clasifica, como debe administrarse e impartirse, esto es, señalando las etapas del proceso para llevarla a cabo y qué actividades se deben realizar en cada etapa del proceso. Se hace una clasificación de las técnicas que se deben utilizar en la enseñanza, señalando cuál es la más efectiva para el aprendizaje. De igual manera, se señalan algunos leyes o aspectos a tomar en consideración, para facilitar el aprendizaje y se pueda aprovechar con mayor efectividad la capacitación de los trabajadores, de tal manera que considerando ambos aspectos, es decir, si el instructor hace más fácil la enseñanza, a los participantes en la capacitación se les facilitará el aprendizaje, completándose de ésta manera el proceso de “enseñanza-aprendizaje” para beneficio de ambas partes, esto es, la organización y el recurso humano.

Según (Mondey & Noe, 1997) Expresa que “Hoy, las compañías que ofrecen productos con la más alta calidad son las que van un paso adelante de la competencia, pero lo único que mantendrá la ventaja de la compañía para el día de mañana es el calibre de la gente que esté en la organización” De alguna forma, se podría decir que: “el principal desafío de los

administradores de recursos humanos es lograr el mejoramiento de las organizaciones de la cual forman parte, haciéndolas más eficientes y más eficaces” (Wherter & Davis , 1998, pág. 8) a través de administrar mejor los recursos humanos, de aquí que, una buena administración de recursos humanos genera beneficios en el sentido de, que si el talento humano es escaso y valioso, se tiene que crear un ambiente de trabajo atractivo para retener al personal contratado y obtener de él el máximo rendimiento.

El razonamiento anterior debería hacer reflexionar en lo siguiente: ¿cómo puede caber en la mente de un administrador de recursos humanos, la idea de considerar que algún personal con determinadas habilidades quiera desempeñarse en un ambiente desagradable, donde el trabajo no sea retador y que tampoco le permita poner en práctica sus habilidades y conocimientos, y que además no se le desarrolle tanto en lo personal como en lo laboral?. En la actualidad podrían haber muchas oportunidades de empleos, pero no todas las empresas podrían ser muy buenos lugares para trabajar, en muchas de las economías modernas, es más fácil obtener recursos económicos y tecnología de punta que un buen personal, esto significa que la ventaja competitiva la tendrán las empresas que sepan cómo atraer, seleccionar y retener a sus trabajadores mediante un plan claro y definido de desarrollo personal y laboral.

Administrar el recurso humano es la habilidad que podría marcar la diferencia entre el éxito o el fracaso en la mayoría de las organizaciones. Una gran parte de los ejecutivos actuales y en especial, ejecutivos de áreas productivas, no le dan la importancia debida a la administración efectiva de sus recursos humanos, por lo regular consideran que esta función corresponde solamente al departamento de recursos humanos, de aquí que, muchos de los problemas de una compañía son problemas de personal y por lo regular, no son atendidos hasta que hacen crisis, o cuando ya no es posible postergarlos. Si se quiere desarrollar una organización que pueda crear valor a largo plazo irremediamente hay que enfocarse en la gente, que crezcan y se desarrollen a la par con la organización. Un error muy frecuente en

la administración es que por lo regular, cuando se plantea una estrategia, se señalan con precisión lo que se va a hacer con los recursos económicos, tecnológicos y financieros, pero rara vez se mencionan los recursos humanos que se van a necesitar y mucho menos, con qué cualidades, habilidades, conocimientos y/o competencias necesarias. Es importante señalar, que sin estos recursos, es poco probable implantar las estrategias por excelentes que éstas sean. “Cada mejora a la compañía descansa en la gente que desea hacer algo mejor y diferente. Cuando...se pueda...obtener personal que quiera y sepa cómo cambiar, entonces se podrán implantar las estrategias y alcanzar los objetivos” (Gubman, 1998, pág. 7)

Si uno se preguntara por qué es esencial conectar la estrategia con el personal para administrar el talento, o lo más importante, como hacerlo, se podría decir que esto descansa en tres conceptos claves, la alineación, el compromiso y la medición. La alineación significa asignar a la gente en la posición correcta, es decir, el personal deberá estar alineado conforme a la estrategia del negocio, dicho de otra forma, determinar qué cualidades, competencias o habilidades se requieren en tal o cual estrategia y en base a eso asignar a las personas que cubran con esos requisitos o dotarlos de esas habilidades mediante la capacitación y adiestramiento. El compromiso significa promover que el personal se comprometa con sus propósitos básicos y dirección correcta y finalmente evaluar el desempeño.

Lo que se puede deducir de lo anterior es, que “si realmente el éxito competitivo de las organizaciones se logra a través de la gente, [esto es], que la fuerza laboral sea realmente una fuente cada vez más importante de ventaja competitiva, entonces es importante crear una fuerza laboral con la habilidad de lograr el éxito competitivo y que no pueda ser copiado con facilidad por la competencia, es más fácil [y recomendable] conservar a las personas en el empleo si tienen múltiples habilidades y pueden hacer cosas diferentes” (Pfeffer, 1996, p. 30 y 56). Entonces, uno de los factores que podría ayudar a lograr esto, sería contar con un

buen sistema integral de capacitación que permita desarrollar en el personal los conocimientos, las habilidades y/o competencias necesarias para que la organización pueda implementar sus estrategias para el logro de los objetivos institucionales, derivados de la planeación estratégica.

Según (Gutierrez y Rubio, 2009) En su Artículo Científico Titulado “*El factor humano en los sistemas de gestión de calidad del servicio: un cambio de cultura en las empresas turísticas*” Deduce en su RESUMEN En los últimos años observamos como el incremento de la competencia y la necesidad de mejorar la calidad de las empresas turísticas están íntimamente relacionadas. Pero llama la atención que la mejora de la calidad no sea suficiente para hacer frente a los efectos que la globalización tiene en el sector. La repercusión del factor humano se ha analizado e investigado en el sector turístico, pero se ha comprobado cómo posteriormente no se incorpora en los sistemas de medición y mejora de la calidad del servicio. Por este motivo esta investigación plantea una revisión de los modelos de gestión de calidad del servicio incorporando como pieza clave en el desarrollo de los servicios y en la fidelización y satisfacción de los clientes, al empleado. Su papel secundario ha dejado como único juez y sabio de la calidad al cliente, dejando al empleado sin ningún tipo de función significativa en cuanto a la gestión de la calidad del servicio. Se hace necesario por tanto crear nuevos modelos de gestión de calidad que integren al empleado y de esta forma ayudan a las empresas del sector a conseguir incrementos significativos y muy diferentes hacia la calidad del servicio. Palabras clave: Calidad del Servicio, Factor humano, Sector turístico, Excelencia organizativa.

#### **2.4. Marco Teórico**

Según (Arias y Heredia, 2001) La función de administrar recursos humanos es una tarea que precisamente administra a seres humanos, que tienen una serie de características que los hace únicos, con complejos, virtudes, traumas, sentimientos, satisfacciones, insatisfacciones,

etc. También la administración debe tener claro que debe crearle valor al personal a través de administrarlos con respeto, proporcionarles condiciones de trabajo higiénicas y seguras, capacitándolos y desarrollándolos de tal forma que crezcan conjuntamente con la empresa y puedan realizarse a través del trabajo. Una función del día con día de toda organización, deberá ser el poder desarrollar al máximo el potencial de la gente, administrando el recurso humano en forma integral o total, en el marco de una cultura laboral de respeto, de formación y crecimiento mutuos. De ésta manera se podrán lograr objetivos particulares como: incrementar el liderazgo tanto individuales como de grupos, que permita el compromiso del personal con su organización; crear programas de comunicación efectiva y sistemas de reconocimientos y cambios de cultura para una mayor integración y participación de todos en el logro de los objetivos organizacionales. Estas actividades resaltan la importancia de la administración de los recursos humanos y una de las actividades principales de esta función es la capacitación y desarrollo del personal que integra las organizaciones. La importancia de esta actividad estriba principalmente en que la misma dinámica empresarial y el cambio constante que sufren las organizaciones requieren de contar con personal preparado y con los conocimientos y habilidades suficientes para enfrentar esos cambios. Es por esto que en toda organización debe existir un proceso de formación, capacitación y desarrollo de los recursos humanos que permita adecuar y absorber el desarrollo tecnológico, la creación de nuevos productos, servicios y la transformación constante de la propia empresa.

Se puede decir que la capacitación es un proceso continuo, porque aun cuando al personal de nuevo ingreso se le dé la inducción en forma adecuada, con frecuencia es preciso entrenarlos o capacitarlos en las labores para las que fueron contratados y/o proporcionales nuevos conocimientos necesarios para el desempeño de un puesto, al igual que los empleados con experiencia que son ubicados en nuevos puestos, pueden requerir capacitación para

desempeñar adecuadamente su trabajo. Es posible que aún los candidatos internos no posean las habilidades o que también tengan hábitos incorrectos que requieran corregirse. También, siempre será necesario mantener un equilibrio entre las aptitudes y actitudes de los trabajadores y los requerimientos del puesto. En este esquema entran en juego la orientación y la capacitación para poder aumentar la productividad. La capacitación es un elemento muy importante y juega un papel preponderante en la vida de las organizaciones y del personal que las integra, de tal forma que: “Aunque la capacitación o el entrenamiento auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden auxiliar en el desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades. Las actividades de desarrollo, por otra parte, ayudan al individuo en el manejo de responsabilidades futuras, independientemente de las actuales” (Wherter & Davis , 1998, pág. 208)

Las razones para proporcionar capacitación pueden ser muy variadas, en los últimos años se ha tenido un incremento en la necesidad de tener más y mejores conocimientos, el hombre moderno sufre una intensa curiosidad y un indomable afán inquisitivo, con toda seguridad, las organizaciones del futuro continuarán experimentando ese deseo de saber, que además de enriquecer sus vidas personales, enriquecen a las organizaciones para las cuales trabajan, Asimismo, otros aspectos de los beneficios que aporta la capacitación son:

- 1) Ayuda a mejorar las aptitudes y las actitudes.
- 2) Eleva los conocimientos de los ocupantes de los puestos en todos los niveles organizacionales.
- 3) Mejora la moral y la satisfacción de la fuerza de trabajo.
- 4) Guía al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
- 5) Crea una mejor imagen tanto del personal como de la organización.

- 6) Mejora las relaciones entre jefes y subordinados.
- 7) Ayuda a sistematizar el trabajo.
- 8) Fluyen mejor la toma de decisiones y la solución de problemas.
- 9) Propicia el desarrollo y las promociones.
- 10) Es la mejor herramienta para incrementar la productividad y la calidad,
- 11) Contribuye a mantener bajos los costos de operación en muchas áreas.
- 12) Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- 13) Permite el establecimiento y logro de metas individuales. (Wherter & Davis , 1998, pág. 209)

#### **De la administración del recurso humano a la gestión del talento humano:**

Las personas cobran cada vez más importancia dentro de las organizaciones al ser consideradas en su totalidad, es decir, como individuos inteligentes y creativos que pueden aportar algo más que fuerza de trabajo a las empresas y constituirse como el motor generador de la competitividad necesaria para destacar en un mercado altamente exigente. Dicho lo anterior, el presente trabajo pretende mostrar el grado en el que la teoría o base conceptual de la gestión del capital humano se cumple en la realidad operante del sector hotelero de cuatro estrellas y para ello, se aborda de forma sucinta la evolución del proceso en cuestión para después ofrecer datos y contrastar el apego de realidad a la teoría para después llegar a una reflexión (Nuñez y Sánchez, 2011)

#### **El factor humano como integrante en la calidad del servicio:**

Según (Gutierrez y Rubio, 2009) En su artículo de investigación de Cuadernos turísticos, deduce: La otra variable importante que interviene en la calidad del servicio y es vital para el

sector turístico es el factor humano. Se trata de la pieza clave que forma parte del «producto» y que realiza directamente el servicio prestado por las empresas. Los recursos humanos son los valores intangibles que mejor conforman la «experiencia turística» que demanda el cliente actual. La diferenciación basada en atributos tangibles cada vez se hace más complicada, lo que provoca la necesidad de contar con trabajadores más cualificados y profesionales.

### **El proceso de habilitación de recursos humanos:**

El proceso de Habilidad en la gestión de recursos humanos es de suma importancia para la organización, debido a que tiene que desarrollar las funciones de planificar, organizar, ejecutar y controlar las acciones de sus Programas de Formación y Capacitación de personal, así como adecuarse a las situaciones que demanda la política de personal que puede considerarlo como parte selectiva o continuación eliminatoria para el nuevo personal.

La Formación y la Capacitación son generalmente programas de naturaleza continua o permanente, como también cíclicos o eventuales cuando se les considera como parte del proceso selectivo de nuevo personal.

Esta distinción es vital para efectos de la estructuración del programa (objetivos, nivel de contenidos y de participante, duración) relacionados a las exigencias técnicas e individuales del puesto de trabajo.

### **El Programa de Formación de Personal:**

La Formación de personal es un programa importante en el Proceso de Habilidad de recursos humanos, cuyas acciones ejecutan contenidos que exige el puesto de trabajo de acuerdo a los niveles de responsabilidad de las funciones o labores a cumplir, que guardarán una correspondencia con los niveles de estudio que posee el trabajador o candidato, y /o a la política de personal con respecto a los planes de carrera en la organización.

De esta manera la administración de sus acciones se desarrollará de menor a mayor exigencia de aprendizaje determinado por el puesto de trabajo, cuya meta es la de tecnificar a los trabajadores (o candidatos), de esta forma serán diseñados los eventos de:

El objetivo-usuario es lograr la habilitación en los puestos de trabajo manual o «no Calificados», «semicalificados» y «calificados».

### **El Programa de Capacitación de Personal:**

La Capacitación de personal es un programa importante en el Proceso de Habilitación de recursos humanos, cuyas acciones debidamente planificadas brindarán contenidos que exige el puesto de trabajo según los niveles de responsabilidad de las funciones o labores que cumplen y /o a la política de personal con respecto a los planes de carrera de la organización. La administración diseñará las acciones para cada tipo de capacitación (Actualización, Especialización, Perfeccionamiento), y por la exigencia de aprendizaje, los trabajadores o candidatos deberán poseer como mínimo el nivel de estudios superiores (tecnológico o universitario), para tener acceso a estos eventos, y/o de acuerdo a las necesidades de la organización determinados por la situación-problema del nivel de responsabilidad del puesto de trabajo.

### **El proceso de calificación de recursos humanos:**

El Proceso de Calificación en la gestión de recursos humanos tiene relevante importancia debido a la información sobre la capacidad cuantitativa y cualitativa del personal, y que la obtiene mediante la aplicación de pruebas diseñadas para el logro de objetivos específicos, y/o que respondan a las situaciones que demanda la política de personal de la organización.

El Proceso de Calificación se instrumentaliza a través del Programa de Evaluación de personal Desarrollo de personal, cuyos eventos deberán brindar nuevas técnicas, enfoques, herramientas e instrumentos que faciliten la obtención de logros exitosos en la gestión.

Hay organizaciones que consideran en su política de desarrollo empresarial / institucional el programa de Formación de Cuadros, que permite a los trabajadores que, no ejerciendo una responsabilidad de gestión, tienen antecedentes sobresalientes tanto en sus evaluaciones de rendimiento-desempeño, de actuación, de méritos, en eventos de formación y capacitación, y calificativos de ingreso a la organización, puedan asistir a los Programas de Desarrollo de Personal en calidad de participantes libres.

A este grupo de trabajadores la organización los considera como candidatos potenciales para acceder al reemplazo de cargos de función supervisora, jefatura, gerencial o directiva.

#### **Formación y capacitación turística:**

La participación de profesionales y personal especializado en turismo en empresas de servicios turísticos como las agencias de viaje y turismo (AVT), establecimiento de hospedaje, etc. Tienen por finalidad crear y operar nuevos y tradicionales paquetes turísticos respectivamente son la garantía de la calidad del producto a ofrecer en el mercado turístico, razón por lo cual es de suma importancia la formación y capacitación de los recursos humanos en las empresas turísticas.

En efecto, los transportes operan porque tiene pasajeros que los emplean; los hoteles existen porque hay viajeros que en ellos se hospedan, los restaurantes no podrán operar sin comensales, ni los guías de turistas subsistir, sino hubiera quienes utilizaran sus servicios.

El sistema turístico depende entonces, de que uno de sus elementos, el turista, adopte una decisión de viaje. Decisión que origina toda una serie de requerimientos los cuales son satisfechos por las distintas empresas que integran la industria turística.

Los integrantes de la industria turística: el elemento que alcanza este servicio es el personal empleado, que dependerá de sus niveles de calificación para mostrar una mentalidad de explotar el turismo.

### **La evaluación del desempeño del trabajo:**

La evaluación es una técnica que busca medir el grado de eficiencia con que un trabajador ha cumplido la tarea o funciones que corresponden al cargo que desempeña, en un determinado periodo., la evaluación del desempeño del trabajo es llamada también calificación del personal, calificación de eficiencia y evaluación de méritos.

Esta evaluación por la importancia e implicancias a tres características básicas:

- Emplear un método sistemático y racional, así como procedimientos y normas que sean común para todos los calificados.
- La evaluación del desempeño del trabajo, debe hacerse en relación a un periodo de tiempo definido (6 meses y 1 año) en el cual la persona ha desempeñado en el puesto.
- La forma de medir las características que se pretende calificar, debe de ser objetivas es decir basadas en hechos tangibles y que descarten en lo posible toda apreciación subjetiva.
- La importancia del conocimiento, para hacer la evaluación del personal hay que tener presente que para que una empresa utilice en forma efectiva las habilidades y capacidades de la persona, debe continuamente evaluar sus progresos, y en forma similar, para que los trabajadores hagan un empleo más efectivo en sus energías, es necesario que reconozcan sus aciertos y debilidades y que obtengan ayuda para su mejoramiento.

Según (Velarde, Maldonado y Minerva, /) en su título “*El papel del elemento humano en la organización del sector turístico*” En su Resumen En esta investigación se analizan las organizaciones posmodernas, se aborda un marco de referencia sobre éstas formas de organización flexibles, destacando las contribuciones de Chandler, Ouchi, Heydebrand, Clegg, Mintzberg y Pries. A partir de una aportación donde se describen los elementos de éstas nuevas organizaciones se identifican las características posmodernas y la combinación de ambos enfoques (moderna-posmoderna) que están presentes en las organizaciones turísticas, se realiza un análisis del papel que representa el elemento humano. Algunos de los elementos que salen a la luz derivados de éste análisis, es el tomar en cuenta a los empleados, comprometerse con ellos para que ellos puedan comprometerse con la organización, elementos ineludibles son la capacitación, la motivación y hacerlos partícipes de los objetivos organizacionales, entre otros. Se hace evidente la falta de compromiso que las organizaciones tienen con los trabajadores, se enfatiza en la necesidad de concebir al elemento humano como un aspecto fundamental para el desarrollo eficiente de las organizaciones.

Incorporación del factor humano en los sistemas de gestión de la calidad: Este planteamiento lleva a tener distintas repercusiones en la gestión de las empresas turísticas y sobre todo en la gestión de su personal. En primer lugar, hemos de ser conscientes del papel más protagonista del trabajador en la gestión de la calidad de servicio. No como un mero cumplidor de normas y procedimientos impuestos por la dirección, sino como un interlocutor directo entre la empresa y el cliente y el único capaz de captar tanto las necesidades de los clientes como de ofrecer un servicio de calidad excelente y adaptada a cada cliente (Gutierrez y Rubio, 2009)

## CAPITULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación, del presente estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación básica longitudinal.

#### 3.2. Área De Investigación:

El presente trabajo se desarrollará en la comunidad de Llachón – Capachica Puno. Se analizará los emprendimientos rurales de las casas de hospedaje en su totalidad en una muestra estratificada simple siendo 30 familias que se dedican al servicio turístico, Sampieri, Fernández y Baptista. (2006). Menciona que el diseño longitudinal son estudios que recaban datos en diferentes puntos del tiempo para realizar inferencias a cerca del cambio, sus causas y sus efectos.

#### 3.3. Nivel De La Investigación

La naturaleza del estudio de la investigación, reúne por su nivel las características de un estudio descriptivo.

Mencionan que los estudios descriptivos seleccionan una serie de cuestiones se mide o se recolecta información sobre cada una de ella para así describir lo que se investiga.

La investigación también tiene característica Explicativa, al respecto Determinan que están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales, que recaban datos diferentes. (Hernández Sampieri, & Fernández Collado, & Baptista., 2010)

#### 3.4. Método de la Investigación

El presente trabajo de investigación se elaborará usando los métodos descriptivos analítico y sintético. Durante el proceso de investigación para demostrar y comprobar la hipótesis se

aplicarán los métodos cuantitativos: Evaluación de Impacto, análisis de contenidos, análisis de brechas.

### **3.5. Diseño de la Investigación:** No Experimental

Según (Hernández Sampieri, & Fernández Collado, & Baptista., 2010), El diseño no experimental es un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de la variable en los que se observan el actuar del poblador en su vida cotidiana natural con el visitante para después analizarlos.

### **3.6. Población y Muestra.**

#### **3.6.1. Población.**

La población está integrada por los pobladores del Centro Poblado de Llachón que según Censo INEI 2007 es 1300 pobladores

#### **3.6.2. El Tamaño de la Muestra del estudio.**

La muestra de la población de estudio será delimitada según la formula finita por se tiene los datos pertinentes de ambos universos

El tamaño de muestra para ejecutar las encuestas en la población del Centro Poblado de Llachón será de 114 pobladores.

Dónde:

Z = Nivel de confianza

q = Probabilidad en contra

p= Probabilidad a Favor

e = Error de estimación

N = Tamaño de la población

$$n = i ?$$

Valor:

$$Z = 1.96 \text{ (95\%)}$$

$$e = 0.05$$

$$p = 0.90$$

$$q = 0.10$$

$$N = 1300$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.90)(0.10)(1300)}{(0.05)^2(1300-1) + (1.96)^2(0.90)(0.10)}$$

$$n = \frac{(3.84)(0.09)(1300)}{(0.0025)(1299) + (3.84)(0.09)}$$

$$n = \frac{449.28}{3.2475 + 0.3456}$$

$$n = \frac{449.28}{3.5931}$$

$$n = 125$$

Ajustando el tamaño de muestra para pobladores de Llachón

$$n = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

$$n_0 = \frac{125}{1 + \frac{125-1}{1300}}$$

$$n_0 = 114$$

Muestra determinada para la Comunidad de Llachón que son de 114 pobladores que fueron encuestados

### **3.7.. Técnicas e Instrumentos**

Para la recolección de datos se utilizará las siguientes técnicas que permitan viabilizar el proyecto:

Técnica: Observación y encuesta

Instrumentos: Fichas de observación, documentales y registro de ocurrencias, hojas con el cuestionario o el cuestionario de preguntas

### **9.7. Variables de Investigación**

Las variables de acuerdo a las hipótesis y objetivos se tienen:

Variable Independiente = Emprendimientos rurales en Llachón

Variable Dependiente = Talento Humano.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Determinar las necesidades de formación y capacitación del talento humano por grupos ocupacionales que requieren los emprendedores y trabajadores de alojamientos rurales en las casas de hospedaje de Llachón - Capachica en la ciudad de Puno

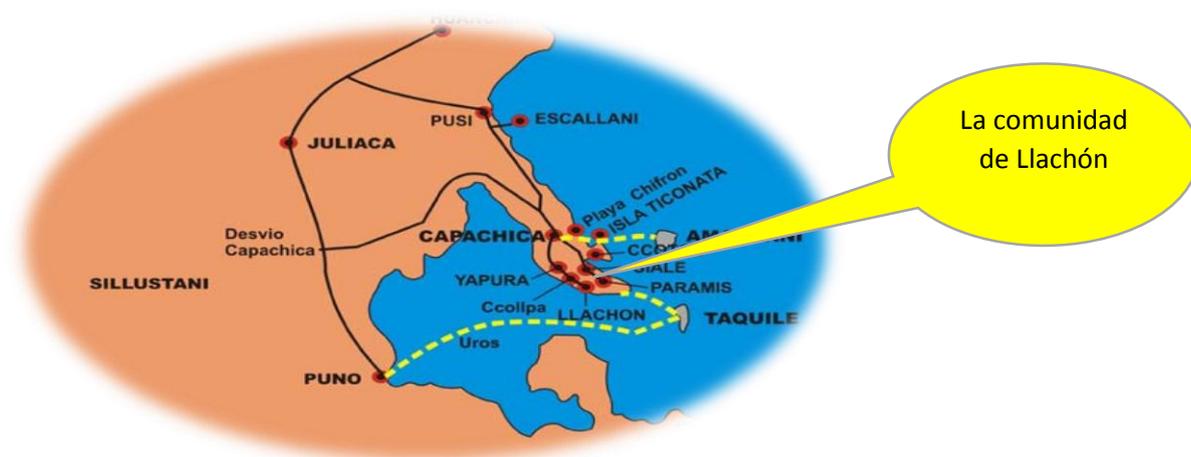
#### **4.1. Turismo rural comunitario en el Centro Poblado de Llachón y su talento humano**

Determinar las necesidades de formación y capacitación del talento humano por grupos ocupacionales que requieren los emprendedores y trabajadores de alojamientos rurales en las casas de hospedaje de Llachón - Capachica en la ciudad de Puno

El centro poblado de Llachón era uno de los emprendimientos mejor organizados. Allí se constituyó la Federación de Turismo Rural, con un concejo que integraba a los representantes de las asociaciones de hospedaje, restaurantes, transporte lacustre, botes veleros, artesanos y bodegas. Para el hospedaje había 10 asociaciones que trabajaban de manera independiente y estaban compuestas en promedio por 10 familias (con uno o dos 2 ambientes para alojar a visitantes). La comunidad ofrecía en total 160 camas. La articulación del TRC y la gastronomía con la agricultura orgánica y la artesanía.

#### **4.2. Ubicación Geográfica de la Comunidad de Llachón**

La comunidad de Llachón está ubicada en el extremo sur de la Península y Distrito de Capachica, Provincia y Región Puno, entre los paralelos 15°38'07" de Latitud Sur y 68°41'45" de longitud oeste del Meridiano de Greenwich. Esta Comunidad de quechua hablantes, se proyecta a unos 17 km. De largo por unos 5 de ancho aprox. Finalizando en una especie de punta denominada tojjen, hacia el este y paralelo a la punta de Ccotos forman una de las bahías más hermosa del Titicaca.



*Figura 1 Ubicacion de LLachon en la Peninsula de Capachica*

Fuente Según ficha de observación 2018

### **Ubicación Política:**

La comunidad de Llachón políticamente está ubicado en:

Departamento de Puno

Provincia de Puno

Distrito de Capachica

### **4.3. División Política**

El centro poblado de Llachón comprendía cuatro sectores hasta 1986, a partir de ese año se decidió reestructurar toda la parcialidad añadiéndose un sector más. La división de los sectores guarda un ordenamiento jerárquico cuando las autoridades se colocan en las ceremonias oficiales o reunión en la cual se debe administrar justicia, las decisiones tienen carácter resolutivo; el orden de la ubicación en estos casos es de orden de antigüedad sin que se produzca conflicto alguno a nivel interno, la comunidad de Llachón está dividido en cinco sectores y son los siguientes:

- Sector de San Antonio de Chillimasi o sector Central: Recibe esta denominación porque es allí donde se halla concentrado la aldea aquí se ejerce las tareas administrativas, educativas, municipales servicios de salud, teléfono, el atracadero más importante, el templo católico, adventista del sétimo día, etc.
- Sector San Pedro de Ccollpa: Este fue inicialmente el eje de las actividades pesqueras y allí se construyó una pequeña capilla católica para la celebración de la fiesta patronal de los pescadores, esta se sigue realizando todos los 29 de junio, aunque con menor brillo que antes, este sector aspira en algunos momentos a tomar el liderazgo sustituyendo al sector central, aunque sin éxito.
- Sector de Santa Cruz de Chocasea: Este sector en el pasado tuvo mucha importancia en la conducción de la vida de Llachón, pero hoy se ha venido a menos por que se ha quedado despoblado por la falta de agua en los andenes más altos que fue el sustento de los pobladores en esa parte del pueblo, sin embargo a pesar de esto la presencia de Chocasea es fuerte en la toma de decisiones sobre diversos aspectos que tiene que ver con el desarrollo de Llachón.
- Sector de Santa María: Este es el más dinámico y con muchas aspiraciones del cambio, su población, la cual casi en su mayoría a abrazado la religión adventista del sétimo día, sin que esto genere ningún tipo de conflictos con los católicos.
- Sector de alto Katari: Es el sector más reciente creado, ubicado hacia el este de la comunidad en la parte alta. Se decidió crearlo para ejercer una administración más dinámica de Llachón en 1986 además de lograr el redoblamiento de este sector lejano.

El centro poblado de Llachón, en sus inicios fue un Ayllu, denominado “Dulce Nombre de Jesús” posteriormente como Agencia Municipal un 22 de enero de 1977 y en la actualidad

como Centro Poblado Llachón más una comunidad de Ccollpa, en forma oficial. Llachón, es una de las 16 comunidades que conforman el Distrito de Capachica, siendo este uno de los lugares turísticos más resaltantes del Distrito, se encuentra en la península de Capachica, el mismo que conforma el Golfo de la ciudad de Puno junto a la Península de Chucuito, Llachón está situada a una distancia de 75 Km desde la ciudad de Puno, aproximadamente a 1 hora con 45 minutos por vía terrestre; y 2 horas por vía acuática.

Llachón, es un lugar propicio, para desarrollar el Turismo Rural Comunitario, debido al paisaje natural y miradores que ofrecen una vista incomparable a las Islas de Taquile y Amantani, también se puede observar la presencia de cultura viva en es el escenario donde habitan los comuneros y comuneras; allí cultivan, pescan, tejen y hacen las labores domésticas.

#### **Antecedentes del proceso de desarrollo del turismo rural comunitario en Llachón**

Desde el año de 1996 se inicia la actividad turística conformado por un comité llamado APROTUR (Asociación para la Promoción Turística) integrado por 5 familias. - En 1997 se inicia el interés de visitar este lugar por algunas agencias de viaje, entidades públicas y privadas. - En 1998 se despierta el interés de visitar este lugar por instituciones como ARAVIT, PROMPERU y Ministerios en un Fam-Trip organizado por familias que brindaban hospedajes en esta comunidad. - Desde 1999 al 2006 se crearon asociaciones turísticas familiares, también se creó el Reglamento Turístico que es manejado por la Federación de Turismo Rural de Llachón FEDETUR y la Municipalidad de Llachón con la aprobación de toda la comunidad.

En Llachón la historia se recrea caminando por sitios arqueológicos o en erl cielo al detenerse a observar las estrellas. Aunque algo que no podrá dejar pasar en zarpar a bordo de un velero o kayak en el Lago más alto del mundo.

El centro poblado de Llachón era uno de los emprendimientos mejor organizados. Allí se constituyó la Federación de Turismo Rural, con un concejo que integraba a los representantes de las asociaciones de hospedaje, restaurantes, transporte lacustre, botes veleros, artesanos y bodegas. Para el hospedaje había 10 asociaciones que trabajaban de manera independiente y estaban compuestas en promedio por 10 familias (con uno o dos 2 ambientes para alojar a visitantes). La comunidad ofrecía en total 160 camas

**Actividades turísticas:**

- a. Kayaking
- b. Participación en faenas agrícolas y ganaderas
- c. Paseos en bote
- d. Pesca artesanal
- e. Exposiciones participativas en tejidos
- f. Visitas a sitios arqueológicos
- g. Música y danza costumbrista
- h. Volleyball con la COMUNIDAD
- i. Fogata bailable

**Servicios Turísticos**

- a. Alojamiento
- b. Alimentación
- c. Orientación turística
- d. Datos generales.-

- e. Ubicación : Provincia de Puno distrito de Capachica
- f. Estadía recomendada: Dos Días y una Noche
- g. Altitud: 3,820 mts. Sobre el nivel del mar
- h. Clima: seco y templado
- i. Época de lluvias: Diciembre – abril
- j. Temperatura máxima: 20°C/61°F
- k. Temperatura mínima: 0.5°C/41°F
- l. Acceso y distancia.-
- m. Aéreo Lima - Juliaca (1 h. 40 min)
- n. Terrestre: Juliaca - Llachón (1 h.) o Puno - Llachón (1 h. 30 min).
- o. Puerto de Puno Llachón ( 2 h 30 min)
- p. Servicios Turísticos
- q. Alojamiento
- r. Alimentación
- s. Orientación turística

**Datos generales.-**

- a. Ubicación : Provincia de Puno distrito de Capachica
- b. Estadía recomendada: Dos Días y una Noche
- c. Altitud: 3,820 msnm. Sobre el nivel del mar
- d. Clima: seco y templado

- e. Época de lluvias: Diciembre – abril
- f. Temperatura máxima: 20°C/61°F
- g. Temperatura mínima: 0.5°C/41°F
- h. Asociaciones turísticas:
- i. Asociación de agroturismo San Pedro
- j. Asociación de turismo la Florida
- k. Asociación de turismo solidario
- l. Asociación de turismo rural solidario Inca Samana
- m. Asociación de turismo rural Tika Wasi
- n. Asociación Illari Tours Santa Maria
- o. Asociación turística Central
- p. Asociación turística Kantuta
- q. Asociación turística Kori Wasi
- r. Asociación turismo Pachamama Suyos
- s. Asociación De Turismo Rural Santa Maria Dos
- t. Asociación de turismo rural Sumaq Wasi Tours
- u. Asociación Valle Santa María Llachón

Imágenes de habilidades que poseen los pobladores de Llachón como talento humano



*Figura 2 Traje Tipico de Lugareñas con Turista*



*Figura 3 Lugareño Turismo preparando Kayak*



*Figura 4 Visitantes en un restaurante de Llachon*



*Figura 5 Familia demostrando el proceso de pilado de la quinua, talento humano para el turismo.*

#### **4.3.1 Capacidad Instalada de los alojamientos rurales de la comunidad de Llachón- según asociaciones**

El turismo rural comunitario en Llachón tuvo su proceso de desarrollo con la participación y organización de la población residente, razón por la que constituyeron las asociaciones de emprendimientos del turismo rural en Llachón, la integran 125 aproximadamente familias las cuales constituyeron emprendimientos rurales para el desarrollo del turismo rural comunitario (TRC) en esta comunidad, en el siguiente cuadro detallaremos la capacidad instalada del servicio de alojamiento de casas rurales y/o alojamientos rurales.

#### **La otra forma de accesibilidad a Llachón es por vía lacustre.**

La Empresa de Transporte Lacustre Llachón cuenta con 12 embarcaciones que pertenecen a la comunidad. Cada lancha pertenece a una familia y hacen la ruta desde el embarcadero de Puno hacia Llachón y viceversa. Esta empresa es independiente y la rotación de las lanchas lo determina el sargento de playa que es un miembro de la comunidad. Tomando las lanchas a motor que salen del puerto lacustre de Puno, pasando por los Uros el viaje dura aproximadamente una hora y por medio de botes a vela 2.30 minutos Isla Taquile-Puerto de Llachón: 1:15

**Servicios de Recreación Turística.-** En Llachón existen 3 comités de Botes Veleros. Cada uno con 10 botes, donde cada bote pertenece a una familia. Al igual que las otras asociaciones son independientes y ellos mismos manejan su sistema rotativo de pasajeros.

**Principales Atractivos turísticos que se puede visitar:**

- Playa arenosa
- Hospedajes Rústicos de Adobe
- Formaciones Rocosas
- Diversidad de Flora y Fauna
- Convivencia Vivencial
- Artesanía
- Danzas (Huanchaco, Ispalla)
- Museo
- Vista Panorámica Llachón
- Mirador Natural InkaCarruspata
- Mirador Natural QesQapa
- Estructuras de Antiguas Casas de Piedra
- Restos arqueológicos

**Turismo deportivo**

- Pesca artesanal
- Paseo en bote a vela y remo

- Práctica del kayak. Playa Santa Maria y Llachón

### **Turismo místico**

- Pago a la Pacha mama
- Recepción de energías positivas con la naturaleza

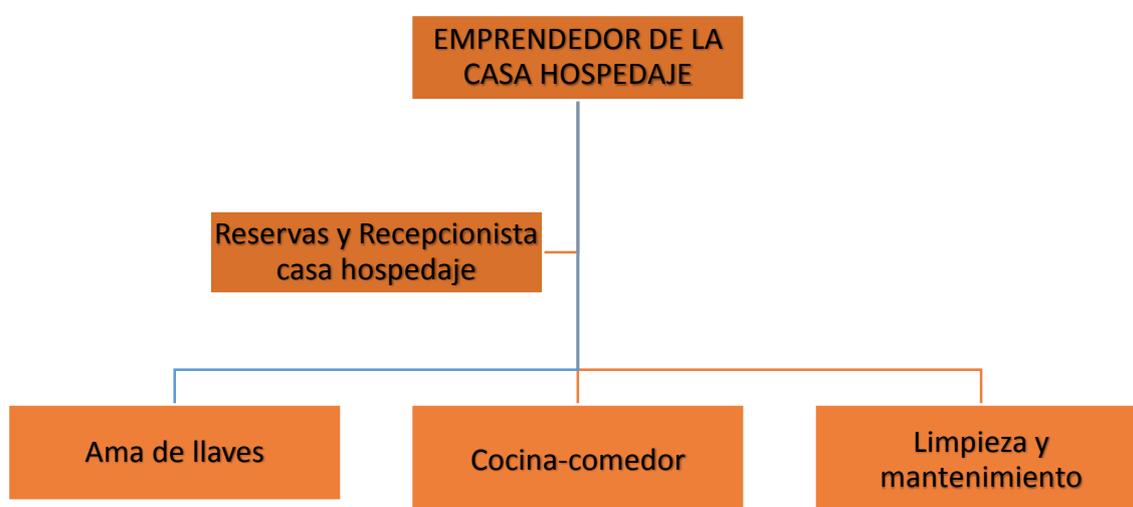
### **Turismo De Aventura**

- Caminata
- Cabalgata en equino
- Montañismo

#### 4.4. Conocimiento y caracterización del nivel de calificación de los emprendedores y trabajadores que laboran en los alojamientos rurales en las casa de hospedaje de Llachón - Capachica en la ciudad de Puno

##### 4.4.1. Estructura Organizacional y funcional del Emprendimiento rural en turismo

Tipo de organización de los emprendimientos rurales en las casas de hospedaje de Llachon.



*Figura 6 Organigrama estructural y funcional de las casas Hospedaje*

Fuente: elaboración propia.

Los emprendimientos de las casas de hospedaje rural en Llachón, como empresa unifamiliar, muestran la estructura presentada en la figura 1, para el funcionamiento, el emprendedor es el que dirige la organización, teniendo un ayudante algunas veces en reservas y recepción, un colaborador que hace de ama de llaves (la esposa e hijos) cocina y comedor, es otro colaborador, y otro personal para la limpieza y el mantenimiento to en total participan de

tres a cinco personas en la mayoría de la veces. De acuerdo al volumen de visitas en temporada alta se involucran más familiares (Compadres, ahijados y vecinos

#### 4.4.2. Análisis de las encuestas ejecutadas a los emprendedores del turismo rural en Llachón.

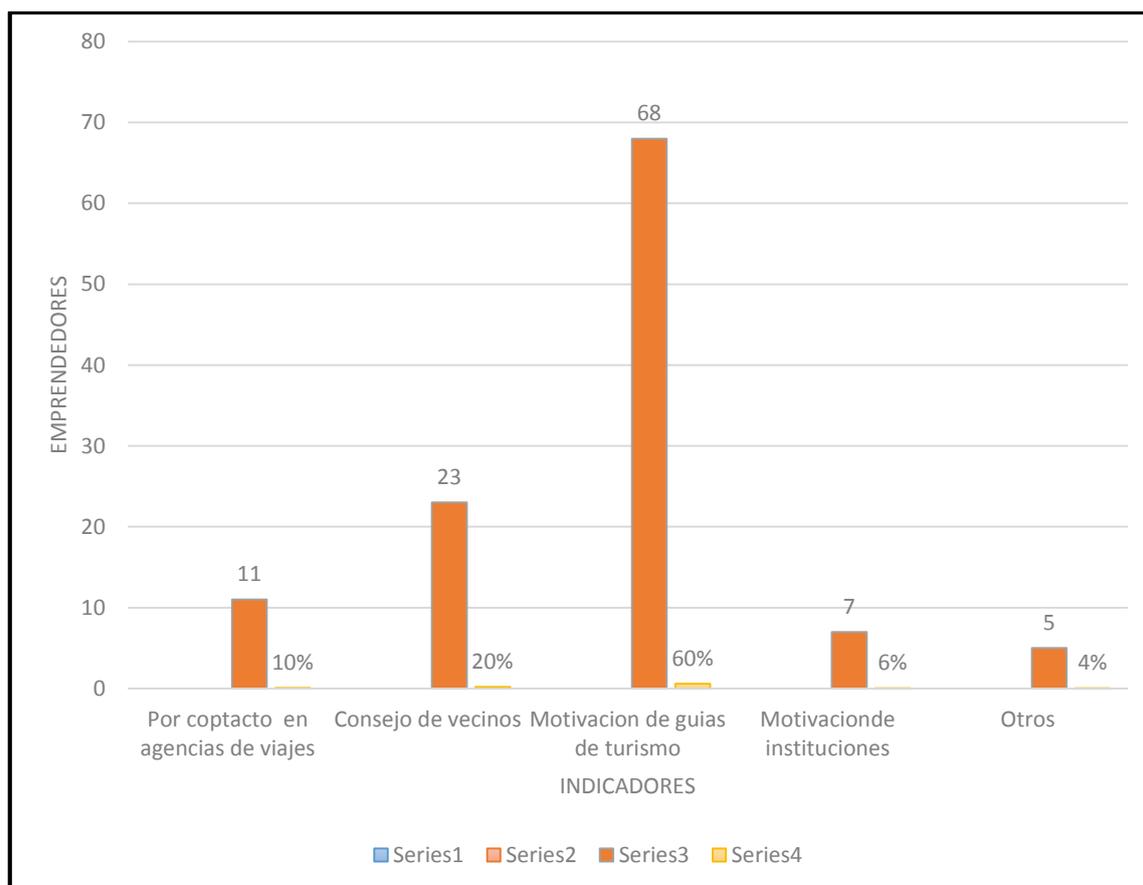


Figura 7 Inicio del emprendimiento 2017

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2017

En la tabla observamos que los emprendimientos empezaron a trabajar en turismo por la motivación recibida de los guías quienes traían los turistas, en un 60%, por consejo de

vecinos en un 20%, y por contacto con las agencias de viajes en un 10%, un mínimo porcentaje de 6% por la motivación de instituciones que fueron a capacitar .

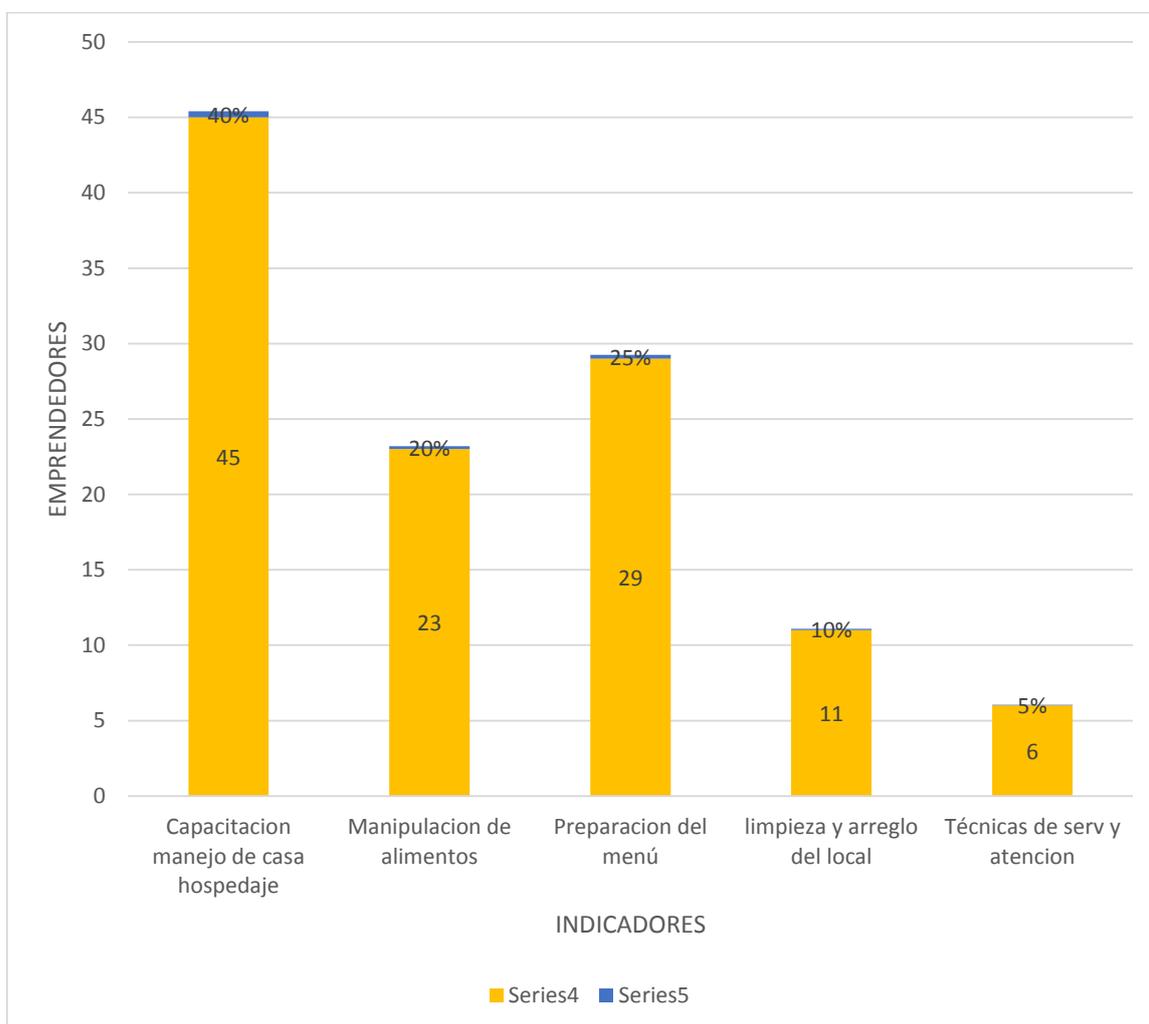


Figura 8 Capacitación para iniciar el negocio

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2017

Las capacitaciones para iniciar el negocio recibidas de las instituciones indican que el 40% si recibió capacitación para manejo de casas hospedaje, el 25% en manejo de menús, el 20% en manipulación de alimentos el 10%, en limpieza y arreglo de local. En conclusión los líderes en emprendimientos del turismo rural comunitario si recibieron capacitación para logras el negocio del turismo, y brindar servicios.

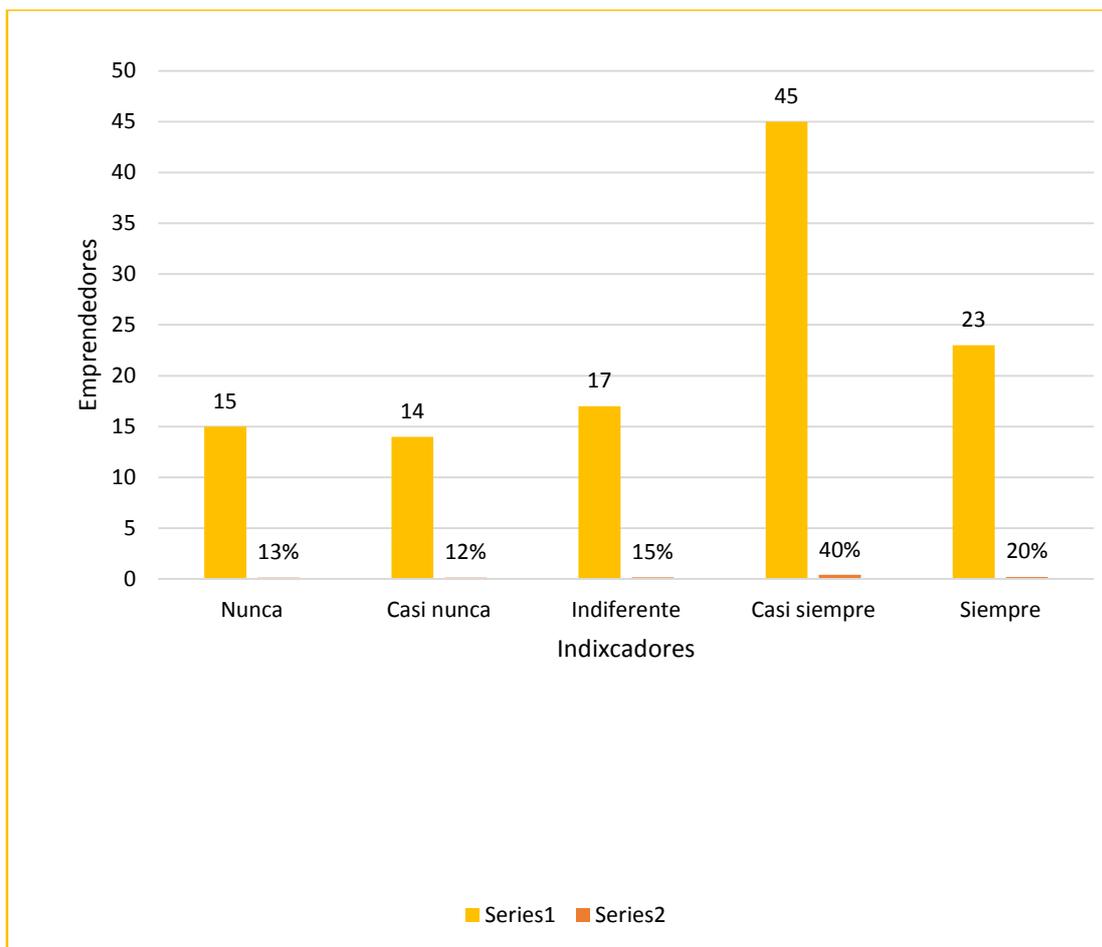


Figura 9 Identificación con el desarrollo del turismo en su comunidad

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2017

Como emprendedores de Llachón están identificados con el desarrollo del turismo rural comunitario en su comunidad, expresaron de la siguiente forma, del total de encuestados que se utilizó como muestra, 40% Casi siempre, 23% siempre y el 15% tienen opinión “indiferente”. Esto se concluye que casi siempre están identificados en desarrollar el turismo rural como labor económica complementaria a su trabajo cotidiano. Ello demuestra que si manejan el talento y habilidad para la actividad turística.

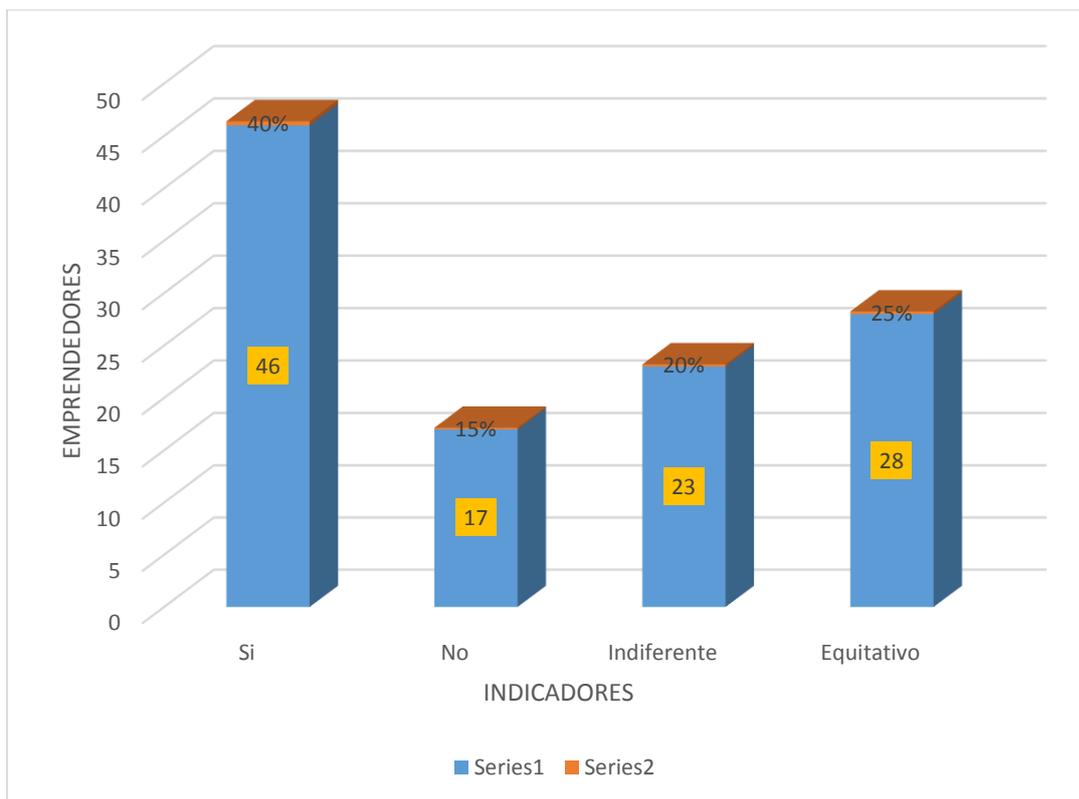


Figura 10 Tiempo para su labor cotidiana y el trabajo en turismo

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2017

Del total de encuestados que es de 114, dato que se tomó como muestra de estudio deducen lo siguiente a la pregunta: Tiempo que utilizan para su labor cotidiana y el trabajo en turismo. El 40% de los encuestados manifiestan que “SI” mientras que un 25% lo determina en forma “Equitativa”, el 20% es “Indiferente”, y solo un 15% expresa que, por que no le interesa mucho el turismo. Concluyendo según el porcentaje mayor si los emprendedores organizan su trabajo eso demuestra que existe talen humano para el desarrollo del turismo rural con labor cotidiana.

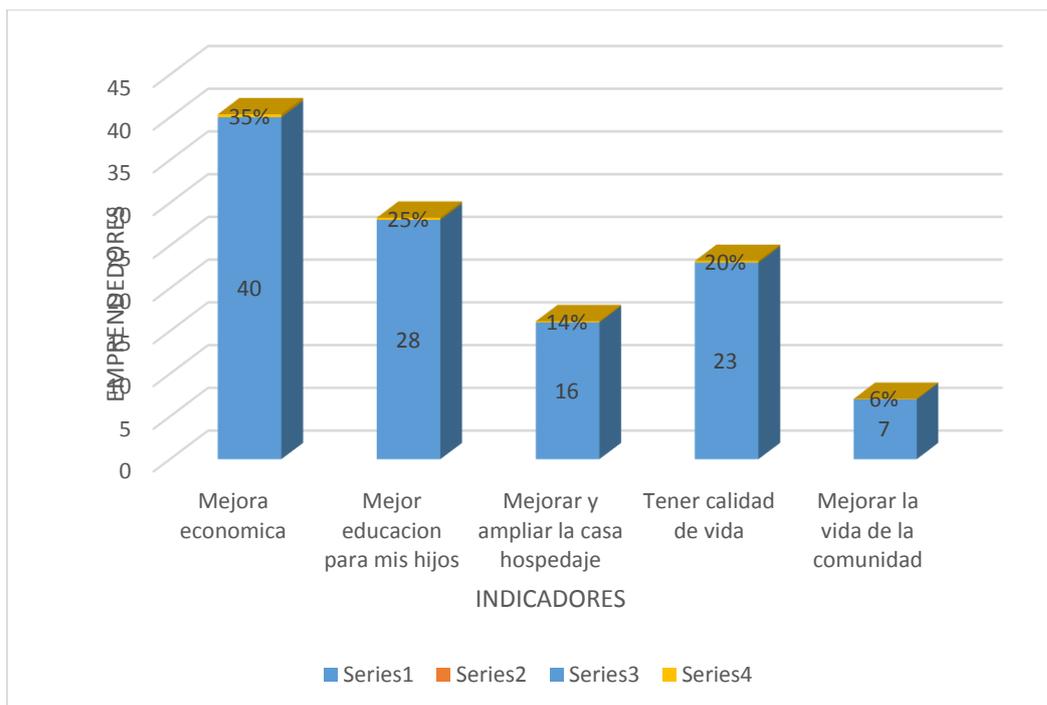


Figura 11 Beneficios sociales del trabajo en turismo para su familia.

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2017

Según los encuestados de 114 que representan la muestra seleccionada a la pregunta :Qué Beneficios sociales logra con el trabajo en turismo para su familia,35% expresaron que les da una mejora económica, él 25% les permita lograr al menos “Mejor educación para sus hijos”, mientras que la alternativa “Tener calidad de vida” representa el 20%, y el 14% les facilita “Mejorar la casa hospedaje” y por último solo un 6% expresa que permite “Mejorar la vida de la comunidad”. Concluyendo se determina que la práctica de la actividad del turismo rural comunitario les permite mejorar su ingreso económico.

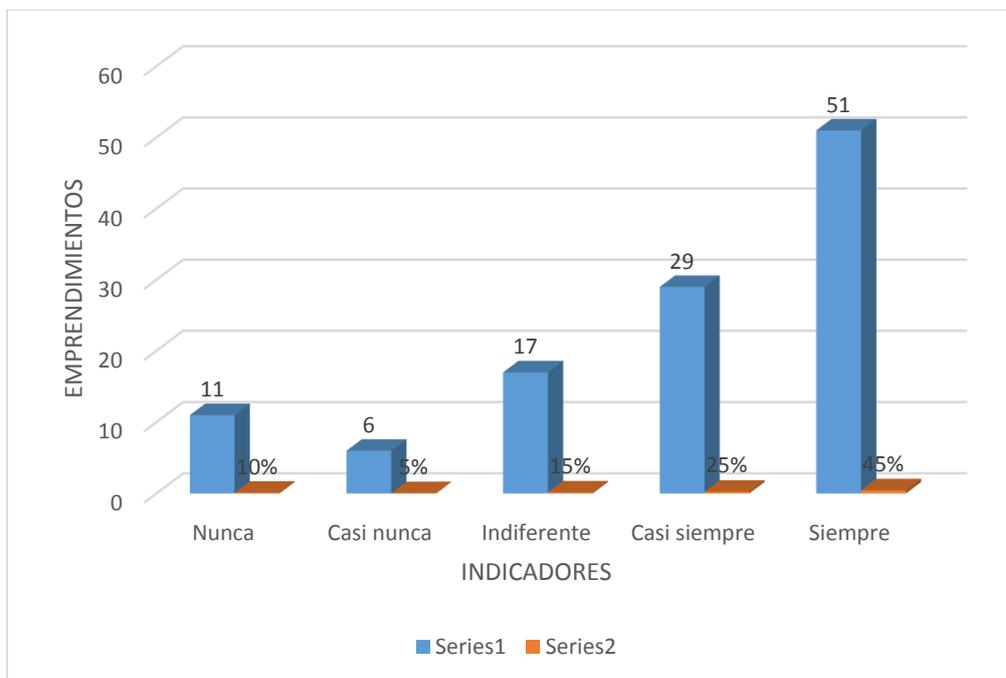


Figura 12 Retribución del esfuerzo que realiza como emprendedor y/o colaborador.

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2017

Del total de encuestada según muestra determinada que es 114 .manifestaron lo siguiente a la pregunta si el turismo rural comunitario Retribuye al esfuerzo que realiza como emprendedor y/o colaborador, en consecuencia el 45% expresa que “Siempre”, el 25% “Casi siempre”, el 15% siente “Indiferencia” no sintió la retribución alguna del turismo; por no participa en turismo, por la ubicación de su casa, está alejado al lago vive en la parte alta de Llachón. Esto no permite concluir que los pobladores que viven próximos al lago, o en zonas paisajísticas si pueden trabajar en turismo y lograr retribución alguna con emprendedores y con la participación de sus colaboradores específicamente en temporada alta o mayor afluencia de turistas

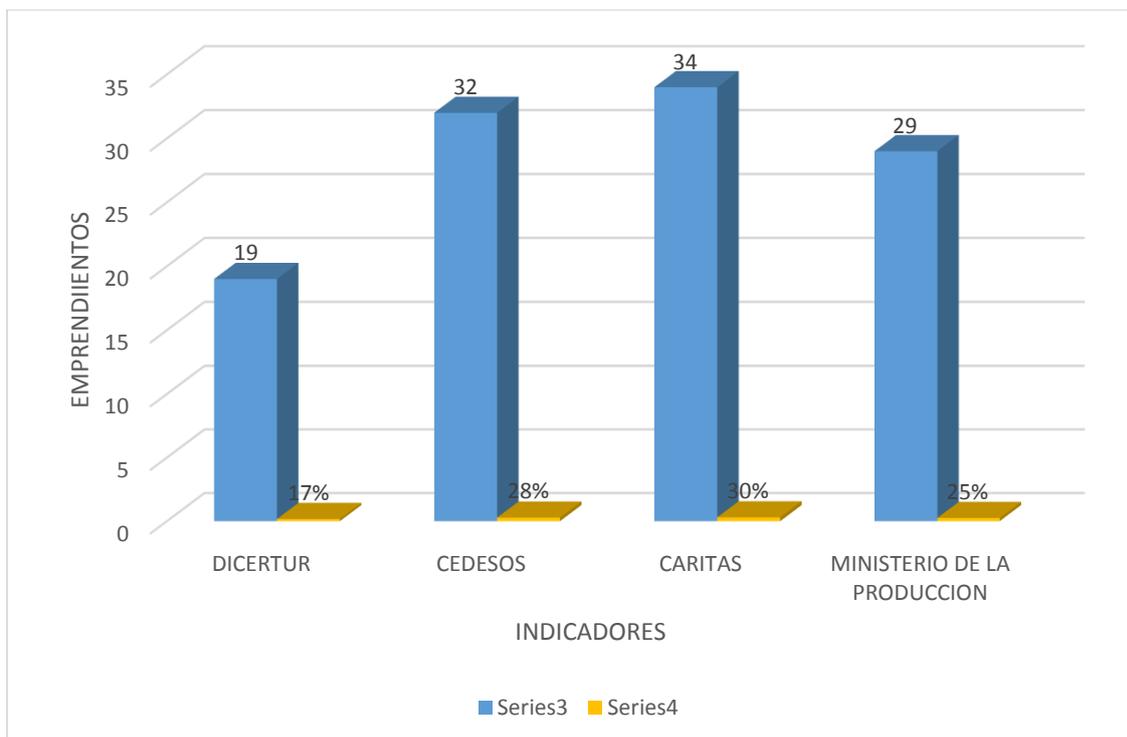


Figura 13 Capacitación institucional para el mejoramiento del negocio.

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2017

De las entidades que desarrollan capacitación para los emprendimientos del turismo rural comunitario están constituidas por entidades del sector estatal y privado, quienes desarrollan un plan de capacitación. Las organizaciones que capacitaron con algún programa son: DIRCETUR, CEDESOS, CARITAS Y Ministerio de la Producción. El 30% de los emprendedores recibieron capacitación de Caritas en manipulación de alimentos, el 28 % por CEDESOS quienes les capacitaron en como comercializar sus casas hospedaje y su artesanía en páginas web, Mientras que el Ministerio de la producción solo capacitó al 25% de los pobladores en programas generales. DIRCETUR, en coordinación con la municipalidad en conciencia turística y atención al cliente.

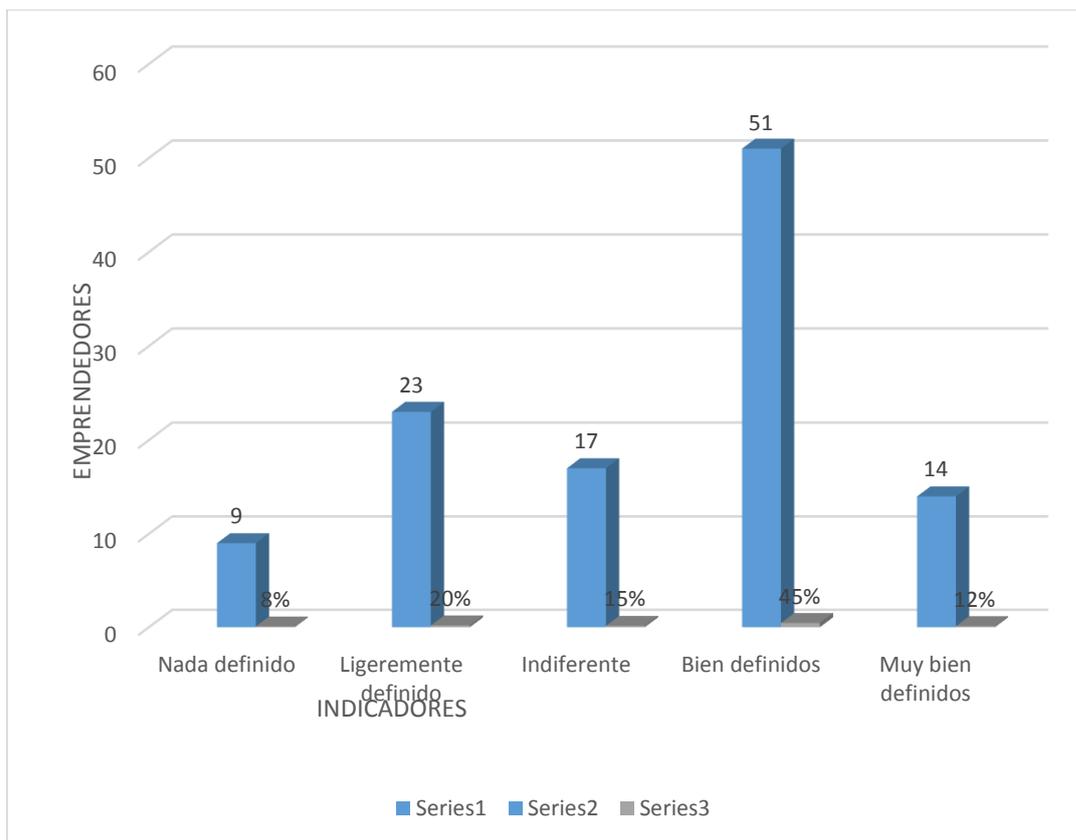
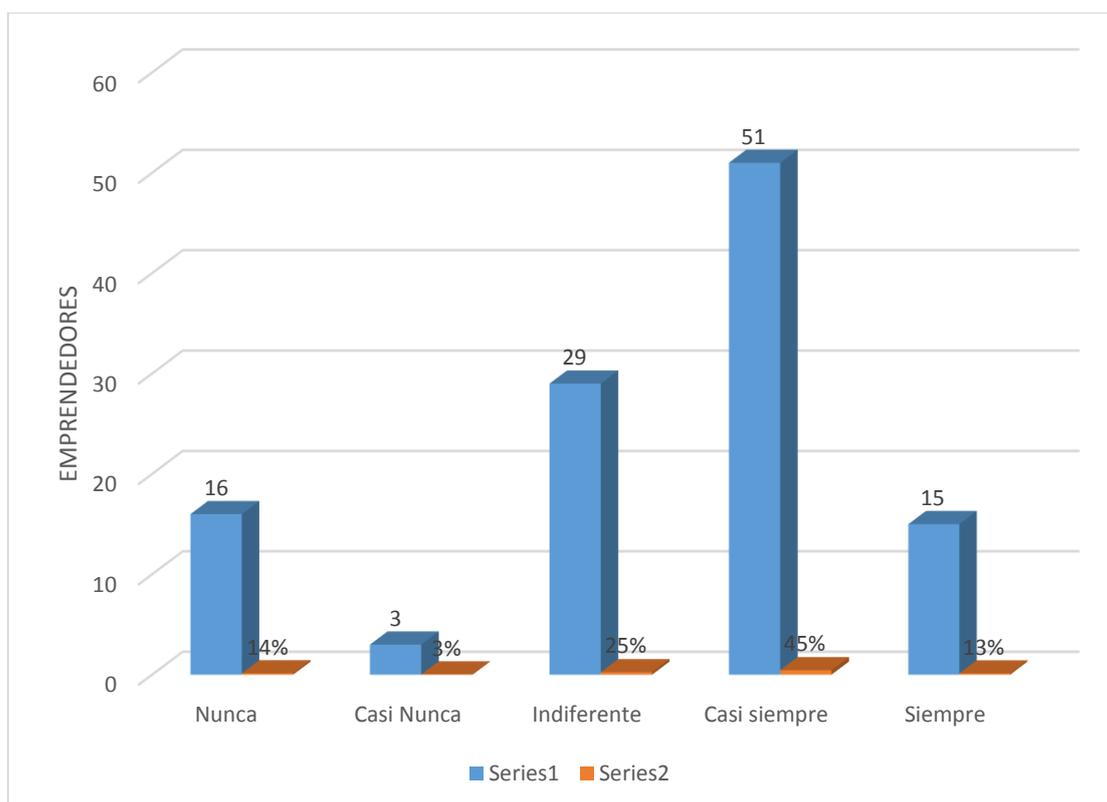


Figura 14 Definición de las tareas en las casas de hospedaje

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2017

De la cantidad de emprendedores definidos según muestra que es de 114 respondieron a la interrogante son si está definido las tareas que realizan en las casas de hospedaje, expresan lo siguiente: El 45% dice que lo tienen “Bien definido” y el 20% están ligeramente definidos y el 15% expresan “Indiferencia” no lo consideran mucho, el 14% lo desarrollar el turismo rural “Muy bien definidos”; mientras el 8% no tienen bien claro “Nada definido”



*Figura 15 Evaluación para el mejor desempeño laboral*

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2017

Del total de encuestados según muestra determinada que es de 114 opinaron referente a la pregunta sobre la Evaluación para el mejor desempeño laboral en relación al desarrollo del turismo rural comunitario, el 45% deducen que “Casi siempre” evalúan su forma de trabajo así lo denominan al termino desempeño laboral; el 25% es “Indiferente” no le dan importancia al desempeño laboral, expresan que “Nunca” le dan interés a las formas de trabajo en su emprendimiento; el 13% deducen que “Siempre” este grupo de emprendedores tienen criterio de organización para ofertar servicios al visitantes.

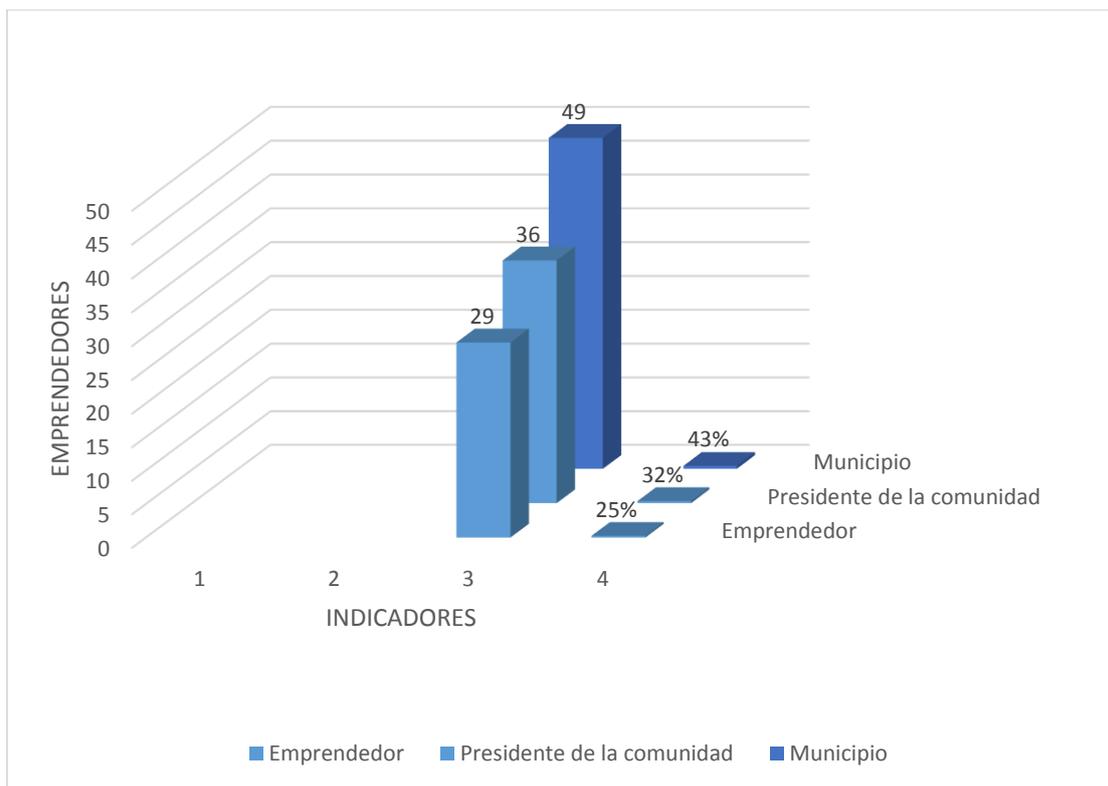


Figura 16 Evaluadores dentro de su área

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2017

Según la figura N° 16 El resultado que dedujeron los encuestados de la muestra determinada 114.a los emprendedores sobre si les evalúan dentro de su área o a su emprendimiento algunas entidades para la mejora de los servicio y la habilidad que tienen las personas que brindan servicio en la casa familiar hospedaje: El 43% expresan que les supervisa “el Municipio”; el 31% lo realiza el control o supervisión “El presidente de la Comunidad” y evalúa el mismo “Emprendedor” respondieron con ese indicador el 25%.Concluyendo si están interesados en evaluarse constantemente para lograr la mejora en la prestación de servicios y demostrar así su talento humano frente al desarrollo del turismo rural comunitario.

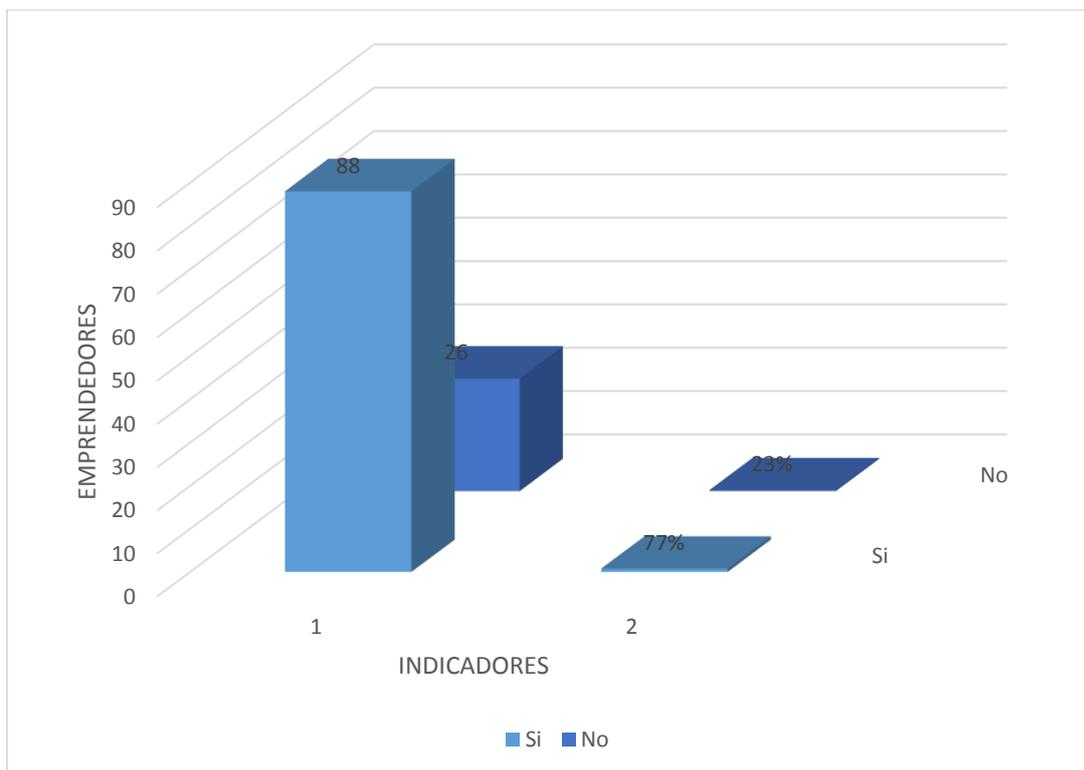


Figura 17 Turismo oportunidad para trabajar en la comunidad

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2017

Según la figura N° 17, del total de la muestra determinada que son 114 respondieron a la pregunta ¿Qué si el Turismo es una oportunidad para trabajar en la comunidad? El 77% que corresponde a 88 emprendedores encuestados manifestaron que “SI”, mientras que 23% expresaron que “NO”. Entonces se concluye que si efectivamente el turismo puede ser una oportunidad para diversificar su forma de trabajo en la producción de prestación de servicios al turista nacional y/o extranjero, ello facilitaría complementar un ingreso económico más para las familias y la comunidad anfitriona.

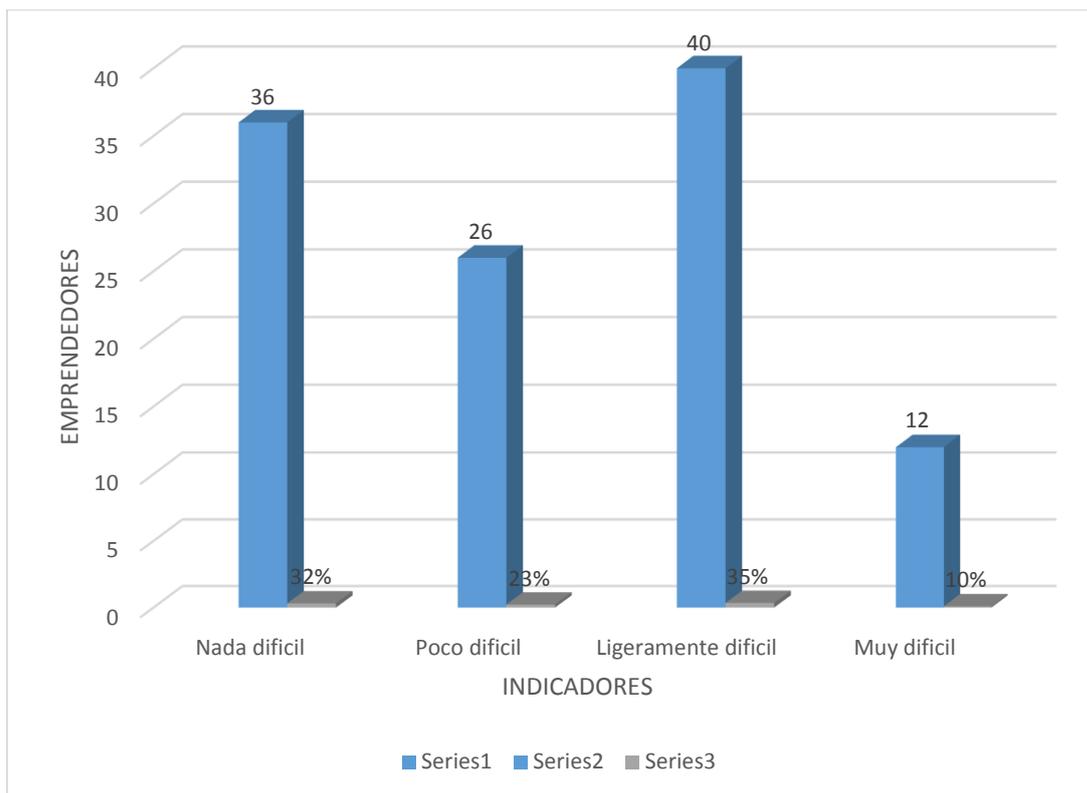


Figura 18 El trabajo en turismo

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2017

Según la Figura N°18 de los 114 emprendimientos utilizados como muestra determinada según formula, manifestaron lo siguiente a la pregunta ¿Cómo es el trabajo en turismo para ellos? Donde el 35% dicen que es “Ligeramente difícil” mientras que un 32% “Nada difícil”, el 23% “Poco difícil”, él 10% expresan que es “Muy difícil”, contestaron así porque se trata de brindan servicios a extranjeros y aún no han recibido capacitación alguna para brinda servicios de atención a los turistas.

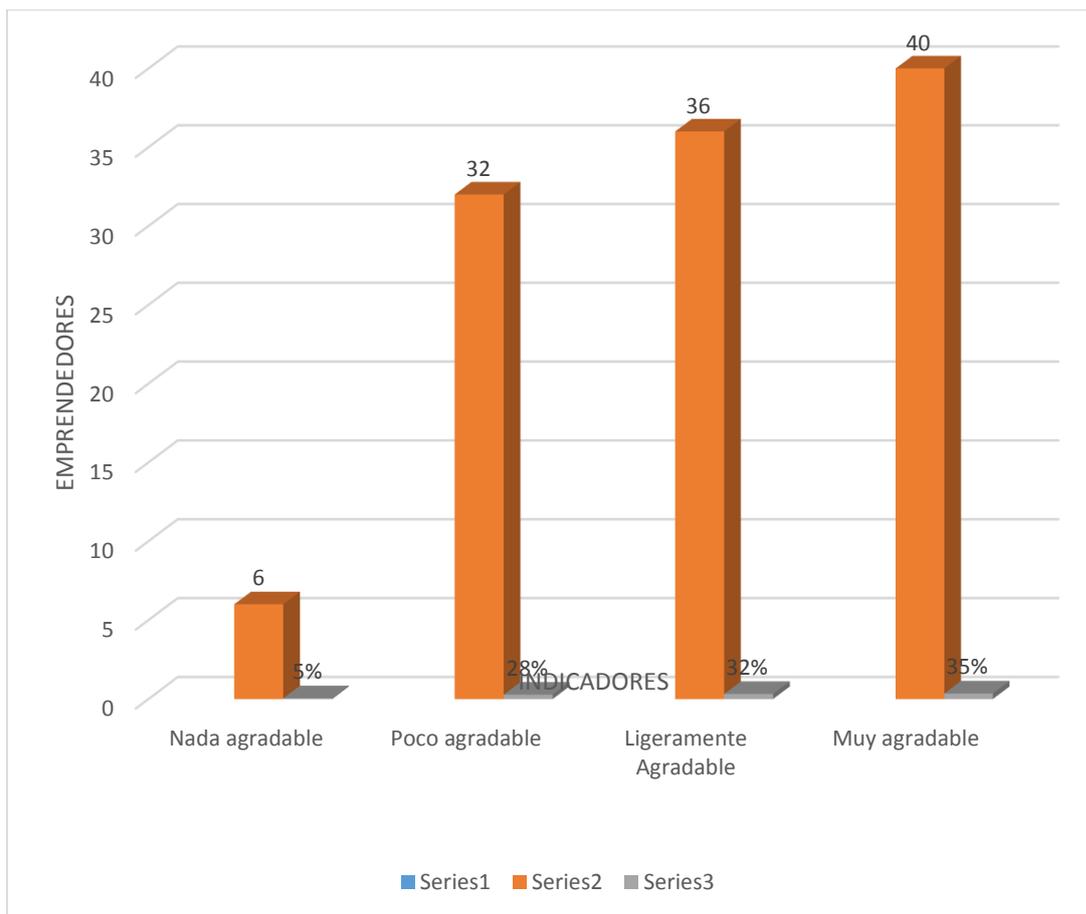


Figura 19 Trabajo en el emprendimiento

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2017

De los encuestados según muestra determinada que es de 114, expresaron sobre cómo se sienten al trabajar en el emprendimiento. El 35% se siente “Muy agradable”, 32% esta “Ligeramente agradable” mientras a la alternativa “Poco agradable” solo el 23%, el 5% expresan “Nada Agradable”. Se concluye que si existe un trabajo agradable con el servicio que ofrecen al visitante, porque les facilita compartir, tener esa relación con personas de diferentes naciones, gustos y preferencias, ellos como emprendedores expresan que los visitantes siempre les agradecen están dispuestos a regresar. Esa opinión les motiva a capacitarse lograr y demostrar su talento humano al desarrollar el turismo rural comunitario como anfitriones.

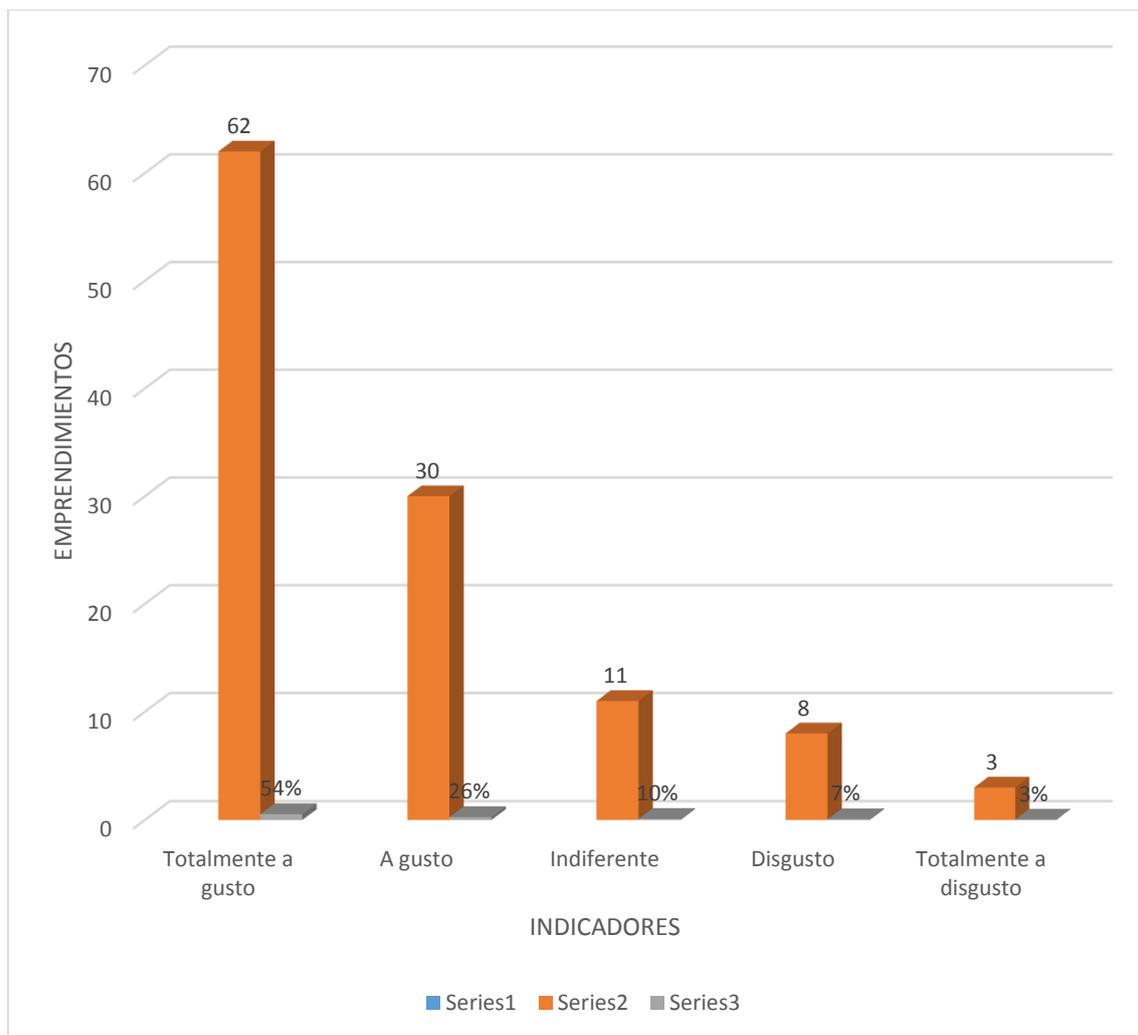


Figura 20 El trabajo en el emprendimiento con la familia y los colaboradores

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2017

Del total de encuestados según muestra determinada de como es el dinamismo del trabajo en el emprendimiento con la familia y los colaboradores al brindar servicios a los visitantes, deducen el 54% están “totalmente de acuerdo” trabajan en armonía y comprensión, Mientras que el 25% trabajan a “Gusto” con su familia y colaboradores 10% se siente “Indiferente” y el 8% esta “Disgustado” por el tipo de trabajo o no se capacitaron.

#### **4.5. Expectativas del emprendedor y colaboradores del talento humano para el desarrollo del turismo rural comunitario**

Las expectativas laborales y educativas del emprendedor y trabajadores en los alojamientos rurales en las casa de hospedaje de Llachón - Capachica en la ciudad de Puno que demande el desarrollo del sector en un mundo globalizado, dinámico y competitivo es primordial considerar

**Inicios del desarrollo del turismo en Llachón:** Solo unos 05 emprendimientos iniciaron trabajar en turismo específicamente en la zona de Llachón Central, desde 1996 aproximadamente, les intereso desarrollar esta actividad que hace 20 a 22 años que incursionaron en brindar y ofrecer servicios de la casa familiar: Brindando alojamiento primeramente, luego alimentación en la casa del Señor Valentín Quispe y familia, su esposa es líder en cocina así sucesivamente se sumaron otros emprendedores con el correr de los años. Se interesaron en demostrar su talento y habilidad humana.

**Organización y distribución del horario de trabajo:** En la comunidad de Llachón el horario de trabajo en sus emprendimiento es según contacto que realizan con loa agentes operadores de turismo, dependiendo cuanto, cuantos y que servicios necesita el grupo de turistas , visitante solo; que visitaran la comunidad, esperan la llamada de la empresa operadora para coordinar , organizarse como familia emprendedora ,porque ellos necesitan prepararse con sus colaboradores los emprendimientos están satisfechos en desarrollar el turismos rural comunitario. Su ingreso económico es un elemento económico de poder adquisitivo que complementa a su ingreso económico, sin perjudicar sus otras formas de producción económica como es la artesanía, agricultura y la pesca. Y eso le facilita tener una calidad de vida al menos regular, hoy en día a los emprendimientos que desarrollan el turismo rural. En Puno destino turístico.

#### **4.6. Niveles de capacitación que deben poseer los emprendedores y trabajadores de alojamientos en las casa de hospedaje en Llachón - Capachica Puno para hacer a dicho sector más competitivo.**

Proceso de desarrollo de las personas. Para mejorar el servicio en las casas de hospedaje buscando la competitividad se propone:

**Capacitaciones.** Las capacitaciones deberán ser aplicadas en todo momento considerado necesario, tanto sea para el proceso de desarrollo como cuando se necesite enseñar el manejo de nuevas tecnologías en la casa hospedaje, se requieren programas de capacitación abierto a todos los colaboradores sin distinción de género pues muchos de ellos se encuentran en constante trato con el cliente, siendo necesario fortalecer y desarrollar todas sus relaciones interpersonales, capacidades, y métodos de aprendizaje.

Para la eficacia del programa de capacitación, es preciso enfocar ciertos aspectos y principios interrelacionados, siendo los siguientes:

La casa hospedaje establecerá previamente los objetivos específicos de la capacitación, refiriéndose a la explicación de las habilidades o conocimientos que se han de adquirir, junto con las actitudes para mejorar o repotenciarse, en este punto la iniciativa de los colaboradores juega un papel muy importante para el buen desarrollo de la capacitación. La flexibilidad en los horarios, el planteamiento de metas personales por parte de los colaboradores; y por último, la eliminación de obstáculos físicos y psicológicos de aprendizaje.

El encargado de impartir la capacitación deberá transmitir de manera clara las metas y objetivos a los colaboradores involucrados, permitiéndoles establecer metas personales, así como el proporcionarles temas a tratar vinculados directamente con situaciones reales que atraviesen los colaboradores en sus jornadas laborales.

Se les deberá proporcionar modelos a seguir dentro de la casa hospedaje, buscando su integración y respuesta inmediata ante situaciones cotidianas, Se les proporcionará un manual con las diferentes funciones que desempeñaran, beneficiando de manera indirecta a los clientes, considerándose lo siguiente:

El saludar a todo público presente en el hotel, la despedida cordialmente al cliente, el ser servicial en todo momento (habitaciones, pasillos, restaurant), el control de emociones ante clientes difíciles y el manejo de quejas y reclamaciones o inquietudes presentadas por el cliente.

Es necesario mejorar la capacidad de manejo de habilidades gerenciales, liderazgo, capacidad de palabra, asistencia personalizada, sinceridad, interés, entusiasmo y pro actividad en los emprendimientos.

Los Métodos y técnicas de desarrollo organizacional. Por otro lado, se recomienda tomar en cuenta el siguiente programa de capacitación:

Las capacitaciones deberán realizarse cada 4 meses, acompañado de un diagnóstico que permitirá detectar problemas en el desempeño del colaborador, ayudando así a su mejora ante próximas situaciones laborales. Así mismo, el encargado de recursos humanos, deberá mantenerse actualizado en relación a las nuevas tendencias de capacitaciones, que surgen en el mercado, adecuándolas al sector al cual pertenece.

Mantener una fecha fija en calendario de las capacitaciones y talleres de refuerzo, informando con anticipación a todas las áreas involucradas.

Seleccionar colaboradores que posean habilidades de dirección, para que lideren de manera responsable a los integrantes de reparto del área correspondiente, logrando así mejores resultados, permitiendo el aprovechamiento al máximo de las capacitaciones y talleres brindados.

Después de las capacitaciones, se deberá analizar los resultados obtenidos, para la verificación del cumplimiento de objetivos planteados inicialmente.

Comunicar los resultados obtenidos durante la capacitación a los colaboradores involucrados.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA.** El nivel de calificación de los emprendedores y trabajadores que laboran en los alojamientos rurales en las casa de hospedaje de Llachón - Capachica en la ciudad de Puno es débil respecto a la prestaciones de servicios, lo que refleja una baja calidad en la presentación de los mismos dado que el 14 % tiene muy bien definida las tareas a realizar en la casa hospedaje un 45 % definiendo a los demás muestran cierta indiferencia a estas tareas.

**SEGUNDA** las expectativas laborales y educativas del emprendedor y trabajadores en los alojamientos rurales en las casa de hospedaje de Llachón - Capachica es positiva, un 77 % de los encuestados afirman tener mucha expectativa laboral en turismo dado que esta actividad les ha producido ingresos familiares y es una fuente de empleo.

**TERCERA.** Los niveles de calificación que deben poseer los emprendedores y trabajadores de alojamientos en las casa de hospedaje en Llachón - Capachica Puno para hacer a dicho sector más competitivo. Son básicos y para ello han sido capacitados por diferentes instituciones como CARITAS, CEDESOS, OGD, DIRCETUR ETC. con cursos pequeños de corta duración en los cuales no ve mucho la puesta en práctica continua de los conocimientos para lograr expertos profesionales con talento humano.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA** Se recomienda que las capacitaciones y calificación de las familias de los emprendimientos y colaboradores que son de su entorno familiar deben de ser permanentes para todos y darle las facilidades necesarias para su asistencia y participación, sin desligar a los que deseen participar que aún no estén desarrollando el turismo rural comunitario, pero que estén interesados.

**SEGUNDA** Es necesario realizar acciones integrales y congregarles en reuniones especiales a las familias, para rescatar el valor y talento humano que poseen las familias emprendedoras en ciertas labores de ´preparado de platos típicos, rescatar historias y otros. Qué se debería utilizar para el turismo rural comunitario.

**TERCERA** Es importante recomendar que el talento humano con que cuentan los emprendedores del turismo rural comunitario en las zonas rurales deben ser promovidos y darles un valor para que sigan cultivando sus habilidades y destrezas en la ganadería, agricultura y preparación de platos típicos, forma única de construcción y ornamentación de su casa hospedaje familiar. Las entidades gubernamentales y no gubernamentales relacionados con el quehacer turístico.

## REFERENCIAS

- Arias y Heredia. (2001). *La función de Administrar los recursos humanos*. s/c: P.505.
- Arias y Heredia. (2001). *La función de Administrar los recursos humanos*. s/c: P.505.
- Begazo, J. D. (2000). *Megatendencias del Turismo en el Tercer Milenio*. Lima Peru: Editorial San Marcos.
- Benoist, L. (1965). *Lésotérisme*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Cárdenas Tabares, F. (1994). *Comercialización del Turismo*. México: Trillas.
- Carrizales. (/). *Capacitación del personal en el área de recepción en hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno*. Puno: UNA-Puno-Tesis.
- Casas,Soler y Pastor. (/ de Julio-Diciembre de 2012-España-UNiversidad de Murcia). EL TURISMO COMUNITARIO COMO INSTRUMENTO DE ERRADICACIÓN DE LA POBREZA:POTENCIALIDADES PARA SU DESARROLLO EN CUZCO (PERÚ). *Cuadernos de Turismo- n° 30, (2012); pp. 91-108 Universidad de Murcia, n° 30, (2012); pp. 91-108. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/398/39824503004.pdf>.*
- Castillo Yui, N. C. (1990). *El turismo: Fundamento y Desarrollo*. Lima: Talleres Gráficos Art Lautrec.
- Colonia Echenique, J. V. (2014). *Turismo Místico y Esotérico*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos61/turismo-mistico-esoterico/turismo-mistico-esoterico2.shtml>
- Cutipa Lima, J. d. (2002). *Conceptos y Cultura Andina*. Puno - Perú: UNA.
- Cutipa P, L. (2002.). *La Pachamama*. Puno-Peru: UNA.
- Enriquez Perales, S. (2009). *La Influencia del Ritual de “Ofrenda A La Pachamama” para el Turismo Místico en el Distrito de Pucará*. Puno - Peru: Universidad Nacional del Altiplano.

- Esparta. (2015). *PERCEPCIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS DE SAN PEDRO DE CASTA, RESPECTO AL TURISMO MÍSTICO EN MARCAHUASI*. Lima-Perú: USIL-Tesis-Lima.
- Flores Tito, L. L. (2007). *El Turismo Místico para la Diversificación del Producto en el Corredor Turístico Aimara*. Puno: Artículo de Investigación, Universidad Nacional del Altiplano.
- García. (s/a). EL PROCESO DE CAPACITACIÓN, SUS ETAPAS E IMPLEMENTACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL RECURSO HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES. *Contribuciones a la Economía" es una revista académica con el Número Internacional Normalizado de Publicaciones Seriadas ISSN 1696-8360* , s/p.
- Gubman. (1998). *The Talent Solution, aligning strategy and people to achieve extraordinary results*,. USA: Mc.Graw-Hill-1a edición.
- Gutiérrez. (2001). *La medición de la calidad: Un instrumento para la gestión del entorno de un destino turístico*. Canarias - España: FYDE.
- Gutiérrez. (2001). *La medición de la Calidad: un instrumento para la gestión del entorno de un destino Turístico*. Canarias - España: Fundación, formación y desarrollo empresarial (FYDE) Caja Canarias, Gobierno de Canarias.
- Gutiérrez y Rubio. (23 de Abril de 2009). *EL FACTOR HUMANO EN LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO: UN CAMBIO DE CULTURA EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS*. Obtenido de Cuadernos de Turismo, nº 23; pp. 129-147 - Universidad de Murcia: <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/15447/1/67541.pdf>
- Hernández Sampieri, & Fernández Collado, & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana, Edición: 5a ed.
- Hernández Sampieri, & Fernández Collado, & Baptista. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill-Interamericana, 5a Edición.
- Huaracha Mamani, P. (2012). *Potencialidades para el Desarrollo del Turismo Rural-Místico del Distrito de Ilave*,. Puno - Perú: Tesis: Universidad Nacional del Altiplano.

- Huaracha Velasquez, J. (2005). *Tesis. Desarrollo de un Nuevo Circuito Turístico en el Complejo Arqueológico de Cutimbo*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Huatuco. (2007). *Efecto de una experiencia de organización del turismo rural en la comunidad de Llachon distrito de Capachica, departamento de Puno 1999-2006*. Lima-Perú: UNMS-Tesis-Premiado-MINCETUR.
- Islas Trejos, A. F. (2012). *Tesis: Vision Cultural e Integral de la Experiencia Mistica y la Sanación en el Retiro Carismatico del Templo de la Cruz en Queretaro*. Mexico: Universidad Autonoma de Queretaro.
- MINCETUR. (2008). *Lineamientos para el desarrollo del Turismo Rural Comunitario en el Perú*. Lima - Perú: Mincetur.
- MINCETUR. (2008). *Manual del Emprendedor del Turismo Rural Comunitario*. Lima - Perú: Mincetur.
- Mondey & Noe. (1997). *Administración del personal*. México: Prentice Hall- 6ta. Edición.
- Núñez y Sánchez. (mayo-agosto de 2011). *De la administración del recurso humano a la gestión del Talento humano*.
- Núñez y Sánchez. (mayo-agosto de 2011). *De la administración del recurso humano a la gestión del Talento humano*. Obtenido de Universidad del Mar. Campus Huatulco - Temas de Ciencia y Tecnología-Ensayo: [http://www.utm.mx/edi\\_anteriores/temas44/1ENSAYO\\_44\\_1.pdf](http://www.utm.mx/edi_anteriores/temas44/1ENSAYO_44_1.pdf)
- Organización mundial del turismo. (10 de Agosto de 2003). *Calidad del turismo -Marco Conceptual*. Obtenido de <http://www.world-tourism.org/qualiti>: <http://www.world-tourism.org/qualiti> (2005)
- Otamendi, A. (2008). El turismo Místico-Esotérico en la Zona Uritorco . *Síntesis de una perspectiva etnográfica. Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo(Córdoba, Argentina): , Vol. 2, N° 2, 20-40*.
- Otamendi, A. (Mayo 2008). El Turismo Místico-Esoterico en la Zona de Uritorco. *RP TUR Recuperado de [www.spell.org.br/documentos/download/4644](http://www.spell.org.br/documentos/download/4644), 40*.
- Pride y Ferrel. (1997). *Marketing .Conceptos y estrategias*. México: McGraw-Hill-9a. Edición.

- Quispe, A. (10 de 05 de 2012). *www.takiruna.com*. Obtenido de <http://takiruna.com/2012/05/10/la-nueva-era-andina/>
- Telias, V. (2010). *Tesis: Diagnóstico Estratégico del Turismo Esotérico y Místico en Capilla del Monte para el Desarrollo Sustentable*. Argentina: Universidad Abierta Interamericana.
- Velarde, Maldonado y Minerva. (/). El Papel del elemento humano en la organización del sector turístico. *Alcudia-Gestión Turística N° 10 ISSN 0717 - 1811, /*.
- Vilca Apaza, G. H. (2009). *Practica del Turismo Astronomico en Amantani Como Alternativa para la Diversificación de la Oferta Turística de Puno*. Puno - Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- Wherter & Davis . (1998). *Administración de personal y recursos humanos*. México: Mc. Graw - Hill Interamericana - 4a Edición.
- www.definicion.de*. (2015). Obtenido de <http://definicion.de/pachamama/>
- www.definicionabc.com*. (2015). *www.definicionabc.com*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/religion/esoterico.php>
- www.reikiandino.com*. (2010). Obtenido de [api.ning.com/files/.../CursoReikiAndinoModulo2.pdf](http://api.ning.com/files/.../CursoReikiAndinoModulo2.pdf)
- www.wanamey.org*. (28 de 09 de 2015). Obtenido de <http://www.wanamey.org/ayahuasca/taller-ayahuasca-espiritualidad.htm>
- Zeithaml y Bitner. (2002). *Marketing de servicios. Un enfoque de integración del cliente dela empresa*. Mexico: McGraw-Hill, 2da. Edición.

# ANEXOS

## ANEXO A

## ENCUESTA PARA EMPRENDEDORES DEL CENTRO POBLADO DE LLACHÓN

Saludos cordiales le solicitamos marcar con un aspa (x) las preguntas, responda según su opinión, con la información que se le pide, se quiere conocer: El talento humano en los emprendimientos rurales de Llachón – Capachica, su opinión es confidencial. Gracias.

**1. ¿Cómo inicio su emprendimiento de casa hospedaje?**

- Por contactos con los agentes de viajes.
- Por consejo de vecinos.
- Por motivación de los guías de turismo.
- Por motivación instituciones.
- Otra manera (especificar): \_\_\_\_\_

**2. Marque con un aspa (x), si usted se capacito para iniciar el negocio en turismo**

- Capacitación en manejo de la casa hospedaje.
- Manipulación de alimentos
- Preparación del menú.
- Limpieza y arreglo del local.
- Técnicas de servicio y atención al cliente.

**3. ¿Se identifica con el desarrollo del turismo en su comunidad?**

- Nunca.
- Casi nunca.
- Indiferente.
- Casi siempre.
- Siempre.

**4. ¿Le da tiempo para su Labor cotidiana el trabajo en turismo?**

- Si.
- NO.
- Indiferente.
- Equitativo.
- Opinión personal \_\_\_\_\_

**5. Qué beneficios sociales le ha traído trabajar en turismo para su familia:**

- Mejora económica.
- Mejor educación para mis hijos.
- Mejorar y ampliar la casa hospedaje.
- Tener calidad de vida.
- Mejorar la vida de la comunidad

**6. ¿Siente que el negocio emprendido le retribuye el esfuerzo que realiza como emprendedor y/o colaborador?**

- Nunca
- Casi nunca.
- Indiferente.
- Casi siempre.
- Siempre.

**7. Qué instituciones le brindaron capacitación para mejorar su desempeño en el negocio**

- DIRCETUR
- CEDESOS
- CARITAS
- Ministerio de la producción
- Otros \_\_\_\_\_

**8. ¿Están definidas las tareas a realizar en la casa hospedaje?**

- Nada definidos.
- Ligeramente definidos.
- Indiferente.
- Bien definido.
- Muy bien definidos.

**9. Es evaluado constantemente para su mejor desempeño laboral**

- Nunca.
- Casi nunca.
- Indiferente.
- Casi siempre.
- Siempre.

**10. ¿Quién es el encargado de realizar las evaluaciones de desempeño dentro de su área?**

- Emprendedor.
- El presidente de la asociación de turismo rural
- Municipio
- Otro: \_\_\_\_\_.

**11. ¿Cree que es una excelente oportunidad para trabajar en turismo en su comunidad?**

- a) Sí.
- b) No.
- ¿Por qué? \_\_\_\_\_

**12. ¿Qué tan difícil es su trabajo?**

- Nada difícil.
- Un poco difícil.
- Ligeramente difícil
- Muy difícil.

**13. ¿Es agradable trabajar en su emprendimiento?**

- Nada agradable.
- Un poco agradable.
- Ligeramente agradable
- Muy agradable

**14. ¿Qué tan a gusto se siente trabajar en su emprendimiento con su familia y/o colaboradores?**

- Totalmente a gusto.
- A gusto.
- Indiferente.
- Disgusto.
- Totalmente a disgusto.

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

**ANEXO B**

**ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD PARA EL EMPRENDEDOR Y COLABORADORES DE LLACHÓN**

1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en su emprendimiento?

---

2. ¿Cuál es el horario de trabajo en su emprendimiento y si está satisfecho con esos?

---

3.. ¿El ingreso que percibe retribuye su esfuerzo como emprendedor?

---

—

8. ¿Le realizan capacitaciones para el buen desempeño como emprendedor? ¿Quién es el encargado de realizarlas? ¿Cada que tiempo son realizadas? ¿Está conforme con ellas?

---



---



---



---



---



---

—

9. ¿Por qué cree que es una excelente oportunidad trabajar como emprendedor en una casa hospedaje?

---



---

—

---



---



---



---

Gracias por su colaboración

## ANEXO C

TABLA N° 1 INICIO DEL EMPRENDIMIENTO

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Por contacto con las AVT	11	10%
Por consejo de vecinos	23	20%
Por motivación de guías de turismo	68	60%
Por motivación de instituciones	7	6%
Otros	5	4%
Total	114	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas 2017

TABLA 02. CAPACITACION PARA INICAR EL NEGOCIO

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Capacitación manejo de casa hospedaje	45	40%
Manipulación de alimentos	23	20%
Preparación del menú	29	25%
limpieza y arreglo del local	11	10%
Técnicas de serv y atención	6	5%
Total	114	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas 2017

TABLA 03: IDENTIFICACION CON EL DESARROLLO DEL TURISMO EN SU COMUNIDAD

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
<b>Nunca</b>	15	13%
<b>Casi nunca</b>	14	12%
<b>Indiferente</b>	17	15%
<b>Casi siempre</b>	45	40%
<b>Siempre</b>	23	20%
	114	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas 2017

TABLA 04: TIEMPO PARA SU LABOR COTIDIANA Y EL TRABAJO EN TURISMO

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
<b>Si</b>	46	40%
<b>No</b>	17	15%
<b>Indiferente</b>	23	20%
<b>Equitativo</b>	28	25%
	114	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas 2016

TABLA N° 05: BENEFICIOS SOCIALES DEL TRABAJO EN TURISMO  
PARA SU FAMILIA

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mejora económica	40	35%
Mejor educación para mis hijos	28	25%
Mejorar y ampliar la casa hospedaje	16	14%
Tener calidad de vida	23	20%
Mejorar la vida de la comunidad	7	6%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas 2016

TABLA N° 06 RETRIBUCION DEL ESFUERZO QUE REALIZA COMO  
EMPRENDEDOR I/O COLABORADOR

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	11	10%
Casi nunca	6	5%
Indiferente	17	15%
Casi siempre	29	25%
Siempre	51	45%
	114	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas 2017

TABLA N° 07: CAPACITACION INTITUCIONAL PARA EL MEJORAMIENTO  
DEL NEGOCIO

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
DICERTUR	19	17%
CEDESOS	32	28%
CARITAS	34	30%
MINISTERIO DE LA PRODUCCION	29	25%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas 2017

TABLA N° 08 DEFINICIÓN DE LAS TAREAS EN LAS CASAS DE HOSPEDAJE

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nada definido	9	8%
Ligeramente definido	23	20%
Indiferente	17	15%
Bien definidos	51	45%
Muy bien definidos	14	12%
	114	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas 2017

TABLA N° 09 EVALUACION PARA EL MEJOR DESEMPEÑO LABORAL

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
<b>Nunca</b>	16	14%
<b>Casi Nunca</b>	3	3%
<b>Indiferente</b>	29	25%
<b>Casi siempre</b>	51	45%
<b>Siempre</b>	15	13%
<b>Total</b>	114	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas 2017

TABLA N° 10 EVALUADORES DENTRO DE SU AREA

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Emprendedor	29	25%
Presidente de la comunidad	36	32%
Municipio	49	43%
<b>Total</b>	114	100%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2017

TABLA N° 11 TURISMO OPORTUNIDAD PARA TRABAJAR EN LA  
COMUNIDAD

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
<b>Si</b>	88	77%
<b>No</b>	26	23%
	114	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas 2017

TABLA N° 12 EL TRABAJO EN TURISMO

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Nada difícil	36	32%
Poco difícil	26	23%
Ligeramente difícil	40	35%
Muy difícil	12	10%
	114	100%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2017

TABLA N° 13 TRABAJO EN EL EMPRENDIMIENTO

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nada agradable	6	5%
Poco agradable	32	28%
Ligeramente Agradable	36	32%
Muy agradable	40	35%
	114	100%

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2017

TABLA N° 14 EL TRABAJO EN EL EMPRENDIMIENTO CON LA FAMILIA Y LOS COLABORADORES

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente a gusto	62	54%
A gusto	30	26%
Indiferente	11	10%
Disgusto	8	7%
Totalmente a disgusto	3	3%
	114	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas 2017