

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA EL**  
**TURISMO RURAL EN LA ISLA DE AMANTANI - 2017**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. MARLENY LIZ QUISPE PARILLO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN TURISMO**

**PUNO – PERÚ**

**2018**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA EL TURISMO RURAL  
EN LA ISLA DE AMANTANI - 2017**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

Bach. MARLENY LIZ QUISPE PARILLO

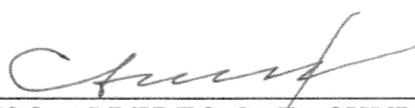
**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:**

LICENCIADA EN TURISMO

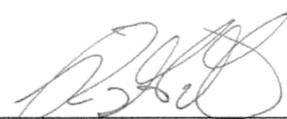


**APROBADA POR:**

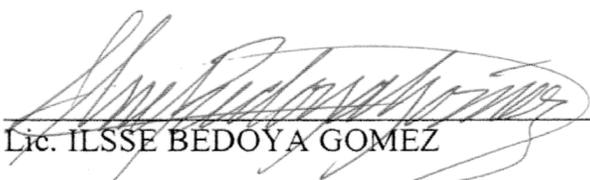
**PRESIDENTE:**

  
MSC. ALBERTO CATACHURA VILCA

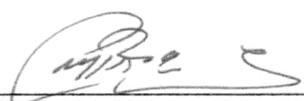
**PRIMER MIEMBRO:**

  
MSC. ROSARIO MARÍA MAMANI MIRANDA

**SEGUNDO MIEMBRO:**

  
Lic. ILSSE BEDOYA GOMEZ

**DIRECTOR / ASESOR:**

  
Dr. RUTH FRESIA BOZA CONDOREÑA

Área : Gestión de destinos turísticos

Tema : Talento humano en el turismo rural

Fecha de sustentación: 17/10/2018

## DEDICATORIA

*Dedico este trabajo de investigación con profundo amor y eterna gratitud a mis padres: Ángel y Juana, con inmenso cariño y gratitud por sus consejos que han sabido guiarme dándome ejemplos dignos de superación, en todo momento creyeron en mí.*

*Con fraternal cariño a mis hermanos Williams, Elisban, Wilson y Rocío por su constante motivación los que me orientaron y fueron mi fuente de motivación para seguir adelante.*

*Marleny Liz*

## AGRADECIMIENTOS

*En primer lugar agradezco a Dios por permitirme concretar con mis metas, dándome vida y buena salud.*

*A mí querida casa de estudios Universidad Nacional del Altiplano por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.*

*A mis padres y hermanos por apoyarme dándome confianza e impulso a no defraudarlos.*

*Al amor de mi vida Franz, por brindarme su apoyo incondicional para continuar y alcanzar mis metas.*

*Gracias eternamente a todos*

*Marleny Liz*

## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS .....	11
ABSTRACT .....	13
CAPITULO I.....	14
PLATEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION .....	14
INTRODUCCIÓN .....	14
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	16
1.2.1. Pregunta general.....	16
1.2.2. Preguntas específicas: .....	16
1.3. JUSTIFICACIÓN .....	16
1.3.1. Impactos económicos.....	16
1.3.2. Impactos sociales .....	17
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.4.1. Objetivo general .....	18
1.4.2. Objetivos específicos.....	18
CAPITULO II .....	19
REVISION DE LITERATURA.....	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
2.1.1. A nivel Internacional.....	19
2.1.2. A nivel Nacional .....	22
2.1.3. A nivel Local.....	24
2.2. MARCO TEÓRICO .....	26
2.2.1. Franqueza – Confiabilidad – Integridad.....	26
2.2.2. Desarrollo del personal: .....	29
2.2.3. “La nueva gestión del talento, Construyendo compromiso”.....	30

2.2.4. El Turismo rural .....	31
2.2.5. Salud Laboral, Higiene y Seguridad. ....	32
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....	32
2.3.1. Hipótesis General .....	32
2.3.2. Hipótesis específicas: .....	32
CAPITULO III .....	33
MATERIALES Y MÉTODOS .....	33
3.1. El método .....	33
3.2. Tipo de Investigación: .....	33
3.3. Los resultados: .....	33
3.4. Población y Muestra .....	33
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección datos .....	34
3.6. Análisis e interpretación de datos .....	34
CAPITULO IV .....	35
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	35
4.1. CONOCIMIENTO DE LA IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA EL MEJORAMIENTO DEL TURISMO RURAL EN LA ISLA DE AMANTANI. ....	35
4.1.1. Caracterización de la Isla de Amantani .....	35
4.1.2. Nivel de capacitación de los emprendedores turísticos para el turismo rural .....	37
4.3. NIVEL DE CONOCIMIENTO DE HABILIDADES Y DESTREZAS EN GESTIÓN TURÍSTICA DE LOS EMPRENDEDORES TURÍSTICOS Y SU PARTICIPACIÓN EN EL TURISMO RURAL EN LA ISLA DE AMANTANI. ....	39
4.4. ASPECTOS ESPECÍFICOS SOBRE EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO COMO EMPRENDEDOR .....	43
4.5. ASPECTO DESARROLLADOS PARA AMPLIAR SU CONOCIMIENTO COMO EMPRENDEDOR .....	46

4.6. ASPECTO CONSIDERADOS PARA DESARROLLAR SUS HABILIDADES COMO EMPRENDEDOR DEL TURISMO RURAL .....	50
4.7. PROPUESTA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL TURISMO RURAL .....	55
CONTENIDOS DE LA FORMACION. ....	58
MODALIDADES DE CAPACITACION. ....	59
4.8. LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA EL FORTALECIMIENTO DEL EMPRENDIMIENTO RURAL EN AMANTANI. ....	66
4.9. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL TALENTO HUMANO, PARA EL DESARROLLO DE TURISMO RURAL EN LA ISLA DE AMANTANI.	68
CONCLUSIONES .....	73
RECOMENDACIONES .....	75
REFERENCIAS .....	76
ANEXOS.....	78
ANEXO A.....	79
ANEXO B .....	83

## INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Subsistemas del sistema turístico. ....	26
Figura N° 2. Proceso de creación de ventaja competitiva basada en la relación entre la dirección de recursos. ....	27
Figura N° 3. Las competencias emocionales que contribuyen al desarrollo del talento. ....	31
Figura N° 4. Vista de la forma de la Isla de Amantani. ....	36
Figura N° 5. Plaza Principal de la Isla de Amantani. ....	36
Figura N° 6. Fachada de una casa familiar en Amantani. ....	37
Figura N° 7. Servicios de alojamiento en el Sector Incatiana-Amantani. ....	37
Figura N° 8. Servicios de alojamiento en el Pueblo-Amantani. ....	38
Figura N° 9. Servicios de alojamiento en el sector Villa Orinojon-Amantani. ....	38
Figura N° 10. Servicios de alojamiento en el Sector Occosuyo-Amantani. ....	38
Figura N° 11. Servicios de alojamiento en el sector Colquecachi-Amantani. ....	39
Figura N° 12. Servicios de alojamiento en el sector Lampauni-Amantani. ....	39
Figura N° 13. Actualmente trabaja como emprendedor en turismo rural comunitario. ....	40
Figura N° 14. Con quienes trabaja usted en su emprendimiento. ....	41
Figura N° 15. Tipo de servicios que ofrece en el turismo rural comunitario. ....	42
Figura N° 16. Incidencia de la gestión del talento humano en su emprendimiento rural. ....	42
Figura N° 17. Motiva usted a sus colaboradores con incentivos salariales por productividad con la afluencia mayor de turistas. ....	44
Figura N° 18. Actualizaciones respecto a temas de gestión del talento humano. ....	45
Figura N° 19. Conoce y desarrolla estrategias de gestión del talento humano. ....	46
Figura N° 20. Organización de acciones para el desarrollo del turismo rural en la Isla de Amantani. ....	47
Figura N° 21. Aplico programas de innovación para un mejor servicio turístico en su emprendimiento rural. ....	48
Figura N° 22. Se ha capacitado en gestión del talento humano a través de eventos como: Talleres, seminarios, congresos y otros. ....	49
Figura N° 23. Instituciones que capacito para mejorar su labor como talento humano. ....	50
Figura N° 24. Es miembro de una asociación de turismo rural comunitario en la isla de Amantani que promueve el turismo. ....	51

Figura N° 25. Presupuesto que utilizó para desarrollar las habilidades en su emprendimiento. ....	52
Figura N° 26. Como emprendedor del turismo rural considero acciones de responsabilidad social durante el año. ....	53
Figura N° 27. Como emprendedor cuantas reuniones de confraternidad organizo para sus colaboradores. ....	54
Figura N° 28. Se incrementó más emprendimientos para el desarrollo del turismo rural comunitario en la Isla de Amantani. ....	55
Figura N° 29. Unidad productora vinculada a emprendimientos del turismo rural comunitario. ....	65
Figura N° 30. Proceso de capacitación del emprendedor turístico. ....	69
Figura N° 31. Modelo de gestión del talento humano participativo. ....	69

## INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. SECTORES DE LA ISLA DE AMANTANI.....	36
Tabla N° 2. LA FORMACIÓN CONTINUA. ....	60

## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

(TRC)	Turismo Rural Comunitario.
(DIRCETUR)	Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo.
(MINCETUR)	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
(PROMOERU)	Comisión de Promoción del Perú para la exportación y el turismo.
(CARITAS)	Caritas Internacionales es una alianza humanitaria entre estados, financiada y perteneciente a la Iglesia católica que agrupa 165 organizaciones nacionales de asistencia, desarrollo y servicio social.
(CENFOTUR)	El Centro de Formación en Turismo ( <b>CENFOTUR</b> ) es una entidad ubicada en Lima. Es dependiente del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú.
(CODEPSA)	Fundación de Cooperación para el desarrollo <b>FUNDACIÓN CODESPA</b> es una organización no lucrativa, sin fines políticos ni religiosos, con veinticinco años de experiencia en el ámbito de la cooperación internacional al desarrollo y cuyo presidente de honor es S.A.R. el Príncipe de Asturias.
(GESTION)	Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir o administrar un negocio o una empresa.

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se realiza el análisis del comportamiento humano en el desarrollo del turismo rural en la isla de Amantani, dado que siendo uno de los destinos más favorecidos por la presencia de turistas en la zona del lago Titicaca, esta isla es visitada anualmente por turistas extranjeros y nacionales donde sus pobladores se ven favorecidos por la generación de ingresos económicos que les permite una mejor calidad de vida. La actividad turística requiere de potenciar no solamente los atractivos naturales e históricos culturales sino también la hospitalidad y dentro de la actividad turística la capacidad de gestión y atención del servicio que ofertan con el accionar del poblador emprendedor del turismo rural comunitario. La finalidad es relacionar que a mejor capital humano mayor desarrollo del turismo rural obtendremos en la Isla de Amantani, cuando hablamos de mejor capital que ese talento humano manejará mejor sus conocimientos, un talento humano capacitado, maneja elementos como la mejora continua, desarrolla sus habilidades, actualmente el turismo rural en la Isla de Amantani genera limitados ingresos de divisas, en consecuencia existe abandono de autoridades, que permitan, un crecimiento de los sectores intervinientes con mayores oportunidades de trabajo y su efecto multiplicador en la economía de la Isla. Por lo tanto el grado de motivación y compromiso que el talento humano tenga en la compañía, dependerá el logro de resultados efectivos. Cuyo objetivo es: Conocer la importancia de la gestión del Talento Humano para el mejoramiento del Turismo rural en la Isla de Amantani; la metodología es descriptivo analítico y síntesis sus técnicas de recolección de información Selección bibliográfica, encuestas y entrevistas aplicadas a los emprendimientos de la Isla; cuya muestra determinada de los 350 emprendimientos que existen en Amantani fue a selección aleatoria simple según interés del estudio que es de 100 pobladores. Se arribaron a la conclusión La Incidencia en la gestión del talento humano en su emprendimiento, se deduce que el 32% expresaron que es adecuado, el 28% es un conocimiento excelente para mejorar el servicio de la familia y los colaboradores en favor del turismo rural comunitario, el valor de talento humano es propio de los pobladores.

**Palabras Clave: Gestión del talento, capacitación, turismo rural y Amantani**

## ABSTRACT

In the present research work is performed the analysis of human behavior in the development of rural tourism on the island of Amantani, given that being one of the most favored destinations by the presence of tourists in the area of Lake Titicaca, this island is visited annually by foreign and national tourists where its inhabitants are favored by the generation of economic income that allows them a better quality of life. The tourist activity requires to enhance not only the natural and historical cultural attractions but also the hospitality and within the tourist activity the capacity of management and attention of the service that they offer with the action of the enterprising villager of the rural community tourism. The purpose is to relate that to better human capital greater development of rural tourism we will obtain in the Island of Amantani, when we talk about better capital that human talent will better manage their knowledge, a trained human talent, manage elements such as continuous improvement, develop their skills , currently the rural tourism in the Island of Amantani generates limited income of foreign currency, consequently there is abandonment of authorities, that allow, a growth of the intervening sectors with greater job opportunities and its multiplying effect in the economy of the Island. Therefore, the degree of motivation and commitment that human talent has in the company will depend on the achievement of effective results. Whose objective is: To know the importance of the management of the Human Talent for the improvement of the rural Tourism in the Island of Amantani; the methodology is analytical descriptive and synthesis its techniques of information collection Bibliographical selection, surveys and interviews applied to the island's enterprises; whose determined sample of the 350 ventures that exist in Amantani will be a simple random selection according to the interest of the study that is 100 inhabitants. The conclusion will be reached on the impact on the management of human talent in their entrepreneurship, it is deduced that 32% expressed that it is adequate, 28% is excellent knowledge to improve the service of family and employees in favor of rural tourism community, the value of human talent is typical of the inhabitants.

**Key Words: Talent management, training, rural tourism and Amantani**

## CAPITULO I

### PLATEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION

#### INTRODUCCIÓN

La presente investigación se hace importante porque a partir de la gestión del talento humano se pretende dar propuestas que permitan mejorar el desarrollo del turismo rural en la isla de Amantani. La actividad turística es fundamental para el desarrollo de la Isla que tiene un rico pasado histórico, hermosos paisajes, gran variedad de flora y fauna propicia para el incremento del flujo turístico por encontrarse también en el entorno del Lago Titicaca. En la era de la información, tratar a las personas deja de ser un desafío y se convierte en una solución para las organizaciones. También deja de ser un desafío y pasa a ser una ventaja competitiva para las organizaciones exitosas. El papel del turismo en el desarrollo rural es fundamentalmente económico, puede ayudar a mantener la calidad de vida en áreas rurales, bajo condiciones de un desafío sostenible, el desarrollo rural se asocia cada vez más con la capacidad empresarial considerada como una fuerza central del crecimiento y el desarrollo económico.

Hoy en día el desarrollo del turismo requiere de una serie de elementos que fortalezcas su proceso de desarrollo, razón por la cual la gestión del talento humano en las organizaciones del turismo rural comunitario el ser humano es uno de los entes primordiales, quienes deben manejar su inteligencia, como talento humano para administrar, gestionar y planificar, toda sus habilidades son para el beneficio de la Isla de Amantani como destino turístico.

El trabajo de investigación para un ordenamiento y comprensión se ha estructurado en cuatro Capítulos:

En el Capítulo I, se desarrolla el planteamiento del problema de investigación, la justificación y los objetivos de la investigación.

Capítulo II, compuesto por los Antecedentes, marco teórico que sustenta la investigación como bases teóricas y las hipótesis.

Capítulo III, se considerará el marco metodológico de la investigación: Método, materiales, tipo de investigación, población y muestra.

Cuarto IV, se expone los resultados y discusiones de la investigación y se plantea la propuesta respectiva

Finalmente se muestran las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Como manifiesta Ruiz, Ramírez & Pérez (2012), Reconoce que el hombre es el responsable del éxito o fracaso de cualquier empresa que se emprenda por ello el capital humano se convierte en objeto de inversión. Es por eso que la gestión del talento humano resulta trascendental para mantenerse competitivos en el mercado laboral y turístico. Lo importante del presente estudio radica en que después del análisis del comportamiento humano se presentan propuestas a partir de la gestión del talento.

EL paisaje paradisiaco, cultura de gran pasado histórico monumental, potencial enorme para el atractivo, sirve para desarrollar el turismo en sus diversas modalidades y ser considerada como un destino turístico de primer orden y recibir un flujo considerable de visitas de turistas de nacionales y extranjeros.

La finalidad es relacionar que a mejor capital humano mayor desarrollo del turismo se puede obtener en la Isla de Amantani, cuando hablamos de mejor capital humano este

manejará mejor sus conocimientos, capacitado, maneja elementos de mejora continua, desarrolla sus habilidades, que permitan una adecuada captación de divisas, y su efecto multiplicador en la economía la Isla.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. Pregunta general.**

¿Cuál es la importancia de la gestión del talento humano para el turismo rural en la Isla de Amantani?

### **1.2.2. Preguntas específicas:**

¿Cuál es el nivel capacitación de los emprendedores turísticos en el turismo rural?

¿Qué conocimiento de gestión turística tienen los emprendedores turísticos para el turismo rural en la Isla de Amantani 2017?

¿Qué habilidades y destrezas requieren los emprendedores turísticos para el mejoramiento del turismo rural en la isla de Amantani?.

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación se realiza por la necesidad de desarrollar el valor que se le debe de dar a la relación directa que se establece entre las variables de estudio haciendo notar que la gestión del capital humano repercute en la productividad del sector turismo incidiendo como imagen de gestión del turismo rural comunitario .Que se da la importancia desde diferentes aspectos que inciden en:

### **1.3.1. Impactos económicos.**

Se propone el mejoramiento del turismo rural en Amantani lo que repercute en el mejoramiento de ingresos por turismo y dinamizar la economía rural de la población de

Amantani y lograr esa dinamicidad socioeconómica del turismo rural comunitario como eje de generación de empleo, renta y divisas para el sector turismo y el estado peruano.

### **1.3.2. Impactos sociales**

A mayor capacitación de los emprendedores turísticos mejoran los servicios para el turismo rural, generando mayor empleo y bienestar en la población con responsabilidad social y lograr esa interrelación con los anfitriones y los visitantes. Logrando un valor más de las habilidades y destrezas que coordina y manera los pobladores que están insertados en el desarrollo de sus emprendimientos rurales en la prestación de servicios de alojamientos, alimentación y recreación su actuar es necesario evaluarlos y reorientarlos para que logren un reconocimiento en el mercado turístico.

La limitada comercialización del turismo en la Isla, escasa organización planificación y administración del turismo se debe en parte a la inexistencia de una gestión del capital humano lo que repercute en la baja productividad del sector turismo siendo necesario la gestión del talento para mejorar el desarrollo del turismo en la comunidad de la Isla de Amantani para benéfico de sus pobladores. Nos preguntamos:

## **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Objetivo general**

Conocer la importancia de la gestión del Talento Humano para el mejoramiento del Turismo rural en la Isla de Amantani

### **1.4.2. Objetivos específicos**

1. Identificar el nivel de capacitación de los emprendedores turísticos para el turismo rural.
2. Determinar el nivel de conocimiento en gestión turística de los emprendedores turísticos y su participación en el turismo rural en la Isla de Amantani.
3. Identificar Las habilidades y destrezas de los emprendedores turísticos para el mejoramiento del turismo rural en la isla de Amantani.

## CAPITULO II

### REVISION DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En relación a los antecedentes se ha considerado otras investigaciones que inciden en la importancia del recurso humano para los emprendimientos, las cuales se deducen a nivel Internacional, Nacional y Regional, para su fundamentación.

##### 2.1.1. A nivel Internacional

Según (Rivera, 2013) En su tesis *“El Turismo rural comunitario como alternativa de desarrollo humano sostenible”* Llegaron a lo siguiente: Si bien es cierto que el turismo comunitario moviliza las capacidades humanas y los recursos naturales, también es cierto que no toda la vida comunitaria entra en los procesos, existen espacios observados dónde un sector de la población se queda al margen y eso limita que esta alternativa sea equitativa o le dé oportunidad a todos, como debería ser, porque el escenario natural es de todos no solo de los que entran en la iniciativa. Ese escenario natural debe convertirse en una oportunidad colectiva para que las poblaciones en su conjunto puedan verse reflejados en su totalidad.

- La participación de la población local es un elemento de primera importancia en el Turismo Rural, pero es en el Turismo Comunitario donde alcanza su máxima expresión, pues éste no solo considera la participación comunitaria o la generación de beneficios para las poblaciones locales, como se considera, por ejemplo, en las definiciones más actualizadas de ecoturismo, sino que también, y como aspecto fundamental, la autogestión y el control local directo por parte de las comunidad local de las iniciativas turísticas que han decidido desarrollar, dónde la idea de una iniciativa turística puede

originarse en la propia comunidad, aunque muchas veces son los organismos externos los que sugieren la implantación de alguna iniciativa de este último caso, lo importante es que la idea sea una sugerencia y no una imposición, además de que sea apropiada para la comunidad. El Turismo Comunitario, bajo esta línea, debe asumir una nueva concepción de territorio en el que se ejerza una gestión socio-productiva a nivel de una o varias comunidades, en la que además del aspecto productivo, se fortalezcan las redes y las relaciones sociales de ese espacio. Es decir, ‘no una visión meramente productivista y mercantil’, sino también una visión que considere un manejo razonable de los recursos, que sea respetuosa del medio ambiente, responsable con el entorno social y que busque el bien de la comunidad.

Según (Gutiérrez y Rubio, 2009) En el trabajo de investigación titulado *“El factor humano en los sistemas de gestión de calidad del servicio: un cambio de cultura en las empresas turísticas”* deducen en el 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.

Según (Corral, 2014 - 2015) en su Tesis Universidad del Vasco Titulado “GESTIÓN AVANZADA DE PERSONAS”; en uno de los párrafos del resumen deduce: ....La primera de las sesiones hace referencia a la importancia de que la estrategia empresarial y la gestión de personas vayan de la mano, en la misma dirección. En la segunda sesión se trata de sensibilizar a las personas de la importancia que tienen las emociones y la Inteligencia Emocional en el mundo empresarial ya que, las organizaciones están compuestas por personas puramente emocionales que actúan condicionadas por lo que sienten. A continuación se habla del trabajo en equipo, como un aspecto que está ganando mucho peso en las empresas por las grandes ventajas competitivas que aportan. En la cuarta sesión se recoge un planteamiento para orientar a las organizaciones sobre cómo gestionar el talento en las empresas y se plantea aquí una doble visión: la gestión del talento como desarrollo de personas y la gestión del talento como desarrollo de perfiles clave dentro de las empresas. Por último, se habla de algunos aspectos clave para el liderazgo en relación con el rol directivo en las empresas ya que, no todo el mundo está preparado desde un principio para ejercer ese papel en una organización, aunque puede ser entrenado y desarrollado.

### **Talento Humano**

Según (BAHAMÓN, CORTES, PIÑEROS & ROJAS, 2014) Tesis UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Se deduce que se considera que el concepto de Talento Humano surge en la segunda mitad del siglo XIX cuando se origina la revolución industrial, la cual mediante la sustitución del capital humano por máquinas, generó una organización basada en la división del trabajo y la identificación de unos factores de producción, como

son la mano de obra y el nacimiento de la clase obrera... Así mismo, es fundamental tener una ventaja competitiva sostenible, un ambiente laboral basado en el respeto, trabajo en equipo y compromiso de los colaboradores (tejido social), donde todas estas actividades alineadas a la estrategia de la organización, a la cultura, a la gestión del conocimiento, innovación, productividad y calidad de los procesos que se realizan dentro de una organización, puedan lograr ser sostenibles y competitivos en el mercado. Aquí, la estrategia, la cultura organizacional, la gestión del conocimiento, su innovación, productividad y calidad son el ciclo vital de esta importante labor como socio estratégico, generando de esta forma políticas, prácticas en recursos humanos, dirección de personas logrando un adecuado desempeño organizacional, bienestar, satisfacción de los empleados que consolidan el sentido de pertenencia.

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

Según (Sepúlveda, Basuto y Vizcarra, 2010) en su Tesis UPCP “Plan estratégico para el Desarrollo del Turismo Rural Comunitario en la región de Cuzco” deduce que En el Perú, se da más que todo un de turismo rural comunitario aún están en proceso de exploración y las estrategias que se siguen están soportadas fundamentalmente por los datos de proyección de crecimiento de la industria. En el contexto peruano, la región Cusco tiene una posición competitiva fuerte respecto de las demás regiones del Perú, debido a que la industria del turismo está mejor desarrollada en cuanto a infraestructura, oferta turística y la valorización de las culturas vivas y ambientes naturales. Dicha fortaleza se conforma en una buena oportunidad para el desarrollo en conjunto con el turismo rural comunitario, siempre y cuando se implementen estrategias de adecuada comercialización.

Las estrategias de mercadeo presentes en la industria turística, carecen de una visión conjunta del contexto regional. Las agencias de turismo conforman sus paquetes turísticos en función de los sitios más conocidos y desarrollados, integran en su oferta emprendimientos de turismo rural comunitario, promocionando un producto único y sin diferenciación.

No existen estudios de gestión de recursos, o talentos a nivel del turismo rural por lo que el estudio es nuevo en el área.

CONCLUSIONES. En base a los resultados obtenidos, me permito efectuar las siguientes conclusiones:

- La capacitación en gestión del talento humano de los operadores turísticos tiene una alta relación estratégica con el desarrollo del turismo en la provincia de Huánuco.
- Una empresa o institución que invierte en conocimientos sobre la gestión turística favorece el desarrollo del turismo en la provincia de Huánuco.
- Un adecuado y permanente desarrollo de habilidades de los operadores turísticos incide en el desarrollo del turismo en la provincia de Huánuco (p. 80)

Según (Alvarez, 2017) UNITRU, Deduce en su informe final de Tesis denominado *“Capacidades y Actitudes del Recurso Humano que labora en los Atractivos del Destino Trujillo para la atención del segmento de Turismo Accesible”*, estudió las capacidades y actitudes que posee el recurso humano participe de la actividad turística de los principales atractivos hacia el segmento de turismo accesible. Fue importante conocer las capacidades que posee el recurso humano, para identificar si estos están capacitados en este tema en los atractivos y analizar cómo se da la atención en la actualidad. Además de identificar si existen actitudes favorables en el desarrollo de la actividad turística que

definen la sensibilidad humana en el respeto y empatía de este segmento. Se identificó las barreras en cuanto a instalaciones y equipamiento para la atención de calidad de un Turismo Accesible; además de conocer las expectativas de la demanda potencial local para conocer lo que ellos esperan cuando visitan los atractivos. La metodología utilizada se basó en el uso de los métodos Etnográfico, el método Analítico-Sintético y el método Hipotético-Deductivo, así como la aplicación de las técnicas de la observación directa, la entrevista, el fichaje y revisión de archivos, además se aplicaron los siguientes instrumentos: cuestionario de entrevista, cuestionario de encuesta, la libreta de campo, fichas de observación y cámara fotográfica.

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

Según (Loayza, 2016) Tesis UNA-Puno titulado “Análisis del comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del hotel Sonesta Posadas del Inca Puno 2014” Deduce en su resumen: La actual investigación denominada “Análisis del comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del hotel Sonesta Posadas del Inca Puno 2014”, permite afirmar que la organización tiene una particularidad en la que el Huésped se encuentra en la parte superior de la organización y el Gerente y/o Jefe de área en la parte inferior, indicando que el cliente o turista es la razón de ser del establecimiento hotelero, además de contar con instalaciones y equipamiento estandarizados de calidad por ser una cadena hotelera. Sobre el comportamiento organizacional de los trabajadores, respecto de las diferentes partes de la organización si generalmente cooperan entre ellos para realizar cambios el 56,9% respondió estar de acuerdo, respecto de la pregunta si todos los miembros comprenden a fondo los deseos y necesidades de los clientes el 54.9% respondió positivamente, otra pregunta fundamental fue si los miembros de la organización hotelera ven las fallas como una oportunidad para aprender y mejorar

respondieron 54,9% estar de acuerdo. El desempeño general de la empresa hotelera está relacionada directamente con el desempeño laboral de los trabajadores del hotel Sonesta Posadas del Inca de Puno, por lo tanto en la evaluación se tiene que el 54,9% respondió tener un desempeño alto y el 27,5% respondió muy alto, confirmando la calidad del servicio que brinda el establecimiento hotelero por ser además parte de una cadena hotelera internacional.

Según (Humpiri y Quispe, 2008, págs. 186 - 187) ,Tesis UNA-P Titulado “Comportamiento ético profesional de los guías de turismo y la percepción de los pobladores de la comunidades de Colquecachi y Occosuyo de la Isla de Amantani” en su conclusión general deduce que el comportamiento ético profesional de los guías de turismo en la Isla de Amantani influye el 84.4% directamente en la práctica de los valores éticos según la percepción de los pobladores de este centro turístico. Mientras que la cuarta conclusión versa que: Las acciones que nos pueden permitir optimizar los principios éticos en el comportamiento de los guías de turismo para renovar la percepción de los pobladores de las Comunidades de Colquecachi y Occosuyo de la Isla de Amantani: son la instalación de una correcta educación de valores...respetar los códigos de ética y establecer centro reguladores de ellas, las ganas de vivir con ellas.

*Respecto a estas conclusiones se opina que si no se demuestra nuestra ética y valores profesionales los emprendimientos no tomaran la iniciativa de forjarse como personas con talento humano al ver otras actitudes negativas de comportamiento, entonces es necesario demostrar nuestra conducta adecuada de todos quienes participamos en desarrollar el turismo integral.*

## 2.2. MARCO TEÓRICO

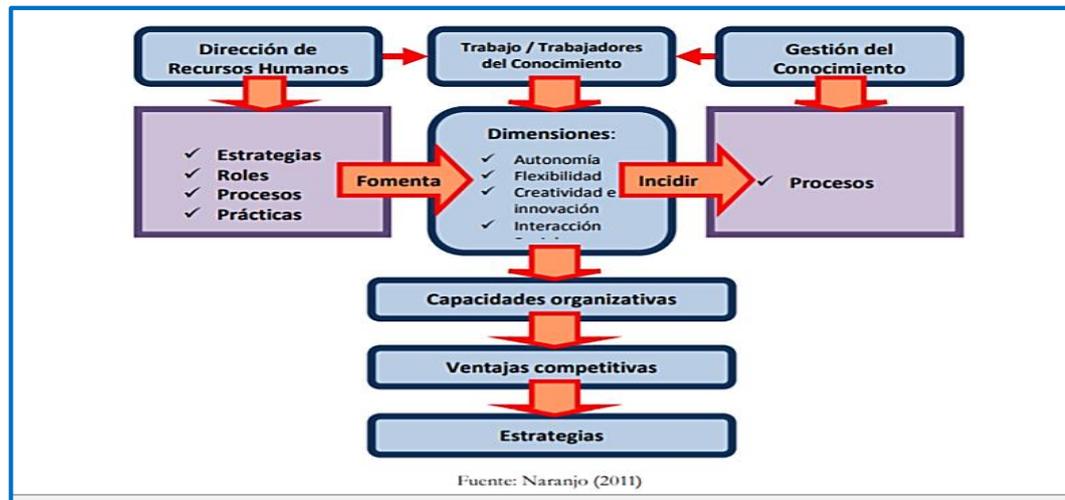
### 2.2.1. Franqueza – Confiabilidad – Integridad.

(Allens, 2011) Ser realista y franco. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Tener coherencia entre acciones, conductas y palabras. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Estar comprometido con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. A: Establece relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Asume la responsabilidad de sus propios errores. Sus acciones y actitudes son coherentes con su discurso. Demuestra estar comprometido con la honestidad y la confianza en cada faceta de su conducta. B: Con sus actitudes demuestra franqueza y establece relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar. C: Entre quienes interactúan con él, tiene imagen de confianza ya que no se contradice en su accionar. D: No hay directa correlación entre sus palabras y las actitudes que adopta. La comunidad donde actúa no lo considera confiable.



Figura N° 1 Subsistemas del sistema turístico.

Fuente: Adaptado de Molina (2000)

*Humanos y la gestión del Conocimiento*

*Figura N° 2. Proceso de creación de ventaja competitiva basada en la relación entre la dirección de recursos.*

*Fuente: Naranjo Herrera, Cristhian Guillermo-Prácticas de recursos humanos y gestión del conocimiento en las organizaciones: una mirada desde las dimensiones del trabajador del conocimiento.*

Ruiz Ramírez & Pérez (2012), nos dicen que el hombre es el responsable del éxito o fracaso de cualquier empresa que se emprenda por ello el capital humano se convierte en objeto de inversión. Por ello su gestión resulta trascendental para mantenerse competitivas en el mercado laboral.

Werther (2008), Este autor manifiesta que son las personas las que se encargan de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, distribuir los productos, asignar los recursos financieros, y de establecer los objetivos y estrategias para la organización. Sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus objetivos.

El talento humano, es decir, los colaboradores son el mayor patrimonio de las organizaciones. Los colaboradores deben sentirse parte importante de la empresa, una parte valorada y motivada tanto a nivel personal como profesional.

Según (Chiavenato, 2002) en su texto, manifiesta que en la era de la información aparecen los equipos de gestión con personas. Estos equipos sustituyen los departamentos de recursos humanos y gestión de personas. Las personas, de agentes pasivos que son administrados, se constituyen en agentes activos e inteligentes que ayudan a administrar los demás recursos organizacionales. Él cambio es decisivo, puesto que las personas ya se consideran socias de la organización que toman decisiones respecto a sus capacidades, cumplen metas y alcanzan resultados negociados con anticipación y sirven al cliente para satisfacer sus necesidades y expectativas. (Chiavenato, 2002) la moderna gestión del talento humano implica varias actividades, como descripción y análisis de cargos, planeación de RH, reclutamiento, selección, orientación y motivación de las personas, evaluación del desempeño, remuneración, entrenamiento y desarrollo, relaciones sindicales, seguridad, salud y bienestar.

Seis procesos de la administración de Recursos Humanos Procesos para integrar personas: Incluye a nuevas personas en la empresa, mediante el reclutamiento y selección.

- Procesos para organizar a las personas: Diseñan actividades que las personas realizaran para orientar su desempeño.
- Proceso para recompensar a las personas: Incentivan a las personas satisfaciendo necesidades individuales más elevadas.
- Procesos para desarrollar a las personas: Ayuda a capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal.
- Proceso para retener a las personas: Crean las condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas.

- Procesos para auditar a las personas: Controlar las actividades de las personas, verificando los resultados.

Administración de talento humano y de capital intelectual.

La inducción es un proceso de vital importancia dentro de una organización, a través de ella se pueden implementar uno de los programas que normalmente se ignoran en la mayoría de organizaciones; que es familiarizar al nuevo trabajador con la empresa. Este proceso se efectúa antes de iniciar el trabajo para el cual ha sido contratado, evitando así los tiempos y costos que se pierden tratando de averiguar por sí mismos, en qué empresa ha estado trabajando, qué objetivos tiene, quién, a quién recurrir para solucionar un problema, cuáles son las actitudes no toleradas, entre otros.

### **2.2.2. Desarrollo del personal:**

**Chiavenato (2002)**, manifiesta que es un proceso formalizado y secuencial que se concentra en la planeación de una carrera futura de los empleados que tienen potencial para ocupar cargos más elevados. Es la preparación de los empleados para su promoción a puestos en que sus capacidades puedan aprovecharse al máximo.

Etapas del desarrollo personal.

- Preparación para el trabajo.
- Inicio del desarrollo
- Parte media del desarrollo
- Final del desarrollo.

Gestión del Talento Humano, La gestión del talento se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un recurso humano existente. La Gestión del Talento busca básicamente destacar a aquellas personas con un alto potencial, entendido como talento, dentro de su puesto de trabajo. Recuperado de <http://www.degerencia.com>, <http://colsubsidio.gestionhumana.com>.

### **2.2.3. “La nueva gestión del talento, Construyendo compromiso”**

(Jericó, 2008) Deduce que las: Prácticas de recursos humanos y gestión del conocimiento en las organizaciones: una mirada desde las dimensiones del trabajador del conocimiento. El talento es el mayor patrimonio de las organizaciones y cada vez más va a suponer la diferencia estratégica entre las empresas excelentes y las meramente medianas. Siendo el talento el recurso más valioso y escaso, es con frecuencia, el peor gerenciado. Probablemente porque el talento, como muy bien dice Pilar, es un recurso que los humanos sólo aportamos si queremos. Las contribuciones más exquisitas de las personas a las organizaciones ni se compran ni se venden, sino que se proporciona libre y generosamente, como el cariño y amor verdaderos. Con frecuencia olvidamos que el talento no sólo consiste en conocimiento y capacidades, sino además en compromiso y acción. Todos ellos juntos son los que proporcionan resultados excelentes. Cada día, al finalizar la jornada de trabajo, el talento sale de la empresa y se va a dormir a casa. Es, por tanto, un activo que pertenece a la persona y que ha de ser bien dirigido y administrado por los líderes organizativos que se precian de gerencia eficazmente activos y patrimonios que no les pertenecen. El talento desaparece dramáticamente de la organización cuando la rotación de buenos profesionales es desmesurada.

### 2.2.4. El Turismo rural

Se concibe como factor de desarrollo de las áreas rurales y en consecuencia, este tipo de actividad constituye un componente básico del desarrollo local a partir del respecto por el patrimonio cultural y natural y la participación directa de la población rural. Dada la Naturaleza del medio rural y el significado de este tipo de actividad, la administración pública la ha promovido e instrumentalizado con el objetivo de alcanzar la revitalización social y económica y la preservación del medio en el marco de la teoría el desarrollo rural integrado. Pulido Fernández (Turismo rural: 39).

### COMPETENTES COMPETENCIAS EMOCIONALES

<p><b>Auto-conciencia:</b> la habilidad para reconocer y comprender los propios estados emocionales, sentimientos, rasgos, así como su efecto en las demás personas.</p>	<p>Conciencia emocional Auto evaluación Auto confianza</p>
<p><b>Auto-regulación:</b> La habilidad para controlar y redireccionar impulsos y estados emocionales negativos, unido a la capacidad para suspender juicios y pensar antes de actuar.</p>	<p>Auto Dominio Confiabilidad Escrupulosidad Adaptabilidad Innovación</p>
<p><b>Empatía:</b> las habilidades para sentir y palpar las necesidades de otros y de la propia organización, unida a la apertura para servir y cubrir las inquietudes de quienes le rodean.</p>	<p>Comprender a los demás Ayudar a los demás a desarrollarse Orientación hacia el servicio Aprovechar la diversidad Conciencia política</p>
<p><b>Socialización:</b> engloba el dominio de estrategias y formas de relacionarse afectiva y efectivamente con las demás personas, creando redes de relaciones, construyendo climas agradables, abiertos y efectivos en sus conversaciones.</p>	<p>Influencia Comunicación Manejo de conflictos Liderazgo Catalizador de cambios Constructor de lazos Colaboración y cooperación Capacidades del equipo</p>

Figura N° 3. Las competencias emocionales que contribuyen al desarrollo del talento.

Fuente: El talento humano una estrategia de éxito en las empresas culturales, (Lozano, 2007)

### **2.2.5. Salud Laboral, Higiene y Seguridad.**

El jefe es responsable de la seguridad en las actividades de su equipo de trabajo, apoyado por las comisiones que se formen para este fin. En este aspecto debemos contemplar el conjunto de acciones que permiten localizar y evaluar los riesgos y establecer las medidas para prevenir los accidentes de trabajo y las enfermedades de los colaboradores. Estas acciones deben ser responsabilidad tanto de la Dirección como de los colaboradores. (Niembro, 2003, pág. 62).

## **2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.3.1. Hipótesis General**

La gestión eficiente del talento humano influye en el mejoramiento del turismo rural en la Isla de Amantani

### **2.3.2. Hipótesis específicas:**

1. La capacitación de los emprendedores turísticos permitirá el mejoramiento de los servicios para el turismo rural.
2. El conocimiento en gestión turística de los emprendedores turísticos facilitará mayor participación en el turismo rural de la Isla de Amantani.
3. Las habilidades y destrezas de los emprendedores turísticos mejorará el turismo rural en la isla de Amantani.

## CAPITULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### **3.1. El método**

La investigación es descriptivo analítico y síntesis teórica; pero de manera predominante se utilizará el método descriptivo- correlacional sobre todo cuando se tenga que recoger y correlacionar las informaciones a fin de establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre las dos variables de estudio.

#### **3.2. Tipo de Investigación:**

Es básica o teórica con la finalidad de profundizar y caracterizar la problemática de la gestión de talento humano y su relación con el desarrollo del turismo en la Isla de Amantani.

#### **3.3. Los resultados:**

Nos mostraran el grado de incidencia entre las variables dado que a mayor gestión del talento humano en aspectos de manejo turístico habrá una mejor presentación de la oferta turística al mercado lo cual predispone un mayor desarrollo del turismo y mejora de ingresos y benéficos.

#### **3.4. Población y Muestra**

##### **3.4.1. Población de estudio: El universo de estudio la integran:**

Los emprendimientos activos líderes del turismo rural comunitario 350 emprendimientos y solo se seleccionara 100 emprendedores Distribuidos según sectores que integran la Isla.

**3.4.2. La muestra del estudio de tipo probabilística:** Sub grupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la misma probabilidad de ser elegidos.

Se elige el tipo de muestra probabilística, ya que es esencial en el diseño de esta investigación, por ser transaccional, además de que la muestra probabilística es una muestra representativa de la población o universo.

Como es el caso de los pobladores emprendedores activos líderes serán seleccionados según interés de la investigación.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección datos**

Técnica documental o bibliográfica, para revisar documentación de carácter teórico sobre la materia, elementos de sustento en la ejecución de la tesis.

La Encuesta y entrevista aplicada a los emprendedores del turismo rural comunitario en Amantani.

Técnicas estadísticas, los datos obtenidos del trabajo de campo han sido sometidos a tratamiento estadístico para su mayor precisión y confiabilidad.

### **3.6. Análisis e interpretación de datos**

- Tabulación y organización de los datos según las dimensiones e indicadores
- El uso de SPSS versión 22 el cual facilitara la determinación de los cuadros de frecuencias y la ilustración de gráficos.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. CONOCIMIENTO DE LA IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA EL MEJORAMIENTO DEL TURISMO RURAL EN LA ISLA DE AMANTANI.

##### 4.1.1. Caracterización de la Isla de Amantani

El Distrito peruano de Amantani es uno de los 15 distritos de la Provincia de Puno en el departamento de Puno, bajo la administración del Gobierno regional de Puno, Perú. Es un distrito de carácter insular que comprende el territorio de la isla de Amantani así como la isla de Taquile, ambas en el lago Titicaca. Isla Amantani Ubicada a 3.817 m.s.n.m., Amantani tiene una extensión de unos 9 km<sup>2</sup>.

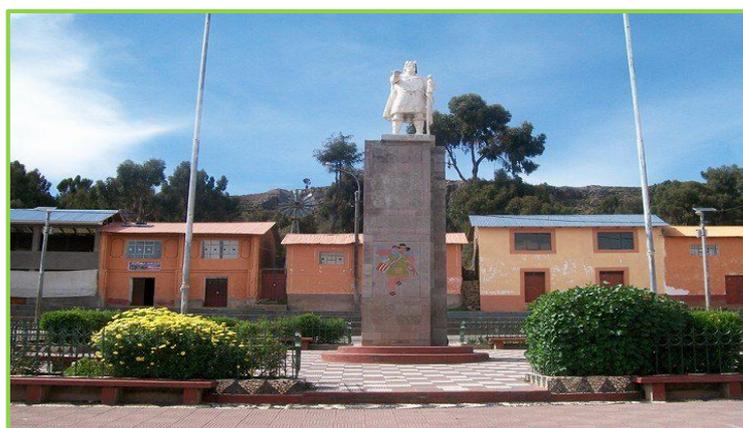
La isla de Amantani, como actual distrito de Puno, se encuentra en la provincia de la Región de Puno: se ubica en el interior y noreste del lago Titicaca; a 37 Km. de la ciudad de Puno. Entre los paralelos 15° 39' 07'' de latitud sur y 69° 42' 48'' de longitud oeste del meridiano de Greenwich; se encuentra a una altitud de 3,820 m.s.n.m. y la altitud máxima es de 4,132 m.s.n.m. El área superficial de la isla es de 9 Km<sup>2</sup> de superficie aproximadamente. La flora del lugar se caracteriza por la presencia de plantas arbustivas como la muña, kantuta, salvia, tola y patamuña. En la isla habitan ocho comunidades que se dedican especialmente al cultivo de papa, maíz, oca, quinua, habas y arvejas y su artesanía más representativa está constituida por la textilería y el tallado en piedra. Entre sus atractivos naturales destacan dos miradores en la parte más alta, desde donde se puede apreciar el lago en toda su extensión, así como algunos restos prehispánicos, centros ceremoniales y un cementerio de momias. Conformada por los Centros Poblados:

Tabla N° 1. SECTORES DE LA ISLA DE AMANTANI

N°	Sectores de la Isla de Amantani
1	Pueblo
2	Santa Rosa
3	Lampayuni
4	Villa Orinojón
5	Alto Sancayuni
6	Sancayuni
7	Occopampa
8	Occosuyo
9	Colquecachi o Qullqikachi
10	Incatiana



*Figura N° 4. Vista de la forma de la Isla de Amantani.  
Fuente: Elaboración propia según ficha de observación 2018.*



*Figura N° 5. Plaza Principal de la Isla de Amantani.  
Fuente: Elaboración propia según ficha de observación 2018.*

#### 4.1.2. Nivel de capacitación de los emprendedores turísticos para el turismo rural.

El servicio que brindan los emprendimientos rurales al visitante nacional e internacional, llamado también turismo receptivo.



*Figura N° 6. Fachada de una casa familiar en Amantani.  
Fuente: Elaboración propia según ficha de observación 2018.*



*Figura N° 7. Servicios de alojamiento en el Sector Incatiana-Amantani.  
Fuente: Elaboración propia según ficha de observación 2018.*



*Figura N° 8. Servicios de alojamiento en el Pueblo-Amantani.  
Fuente: Elaboración propia según ficha de observación 2018.*



*Figura N° 9. Servicios de alojamiento en el sector Villa Orinojon-Amantani.  
Fuente: Elaboración propia según ficha de observación 2018.*



*Figura N° 10. Servicios de alojamiento en el Sector Occosuyo-Amantani.  
Fuente: Elaboración propia según ficha de observación 2018.*



*Figura N° 11. Servicios de alojamiento en el sector Colquecachi-Amantani.  
Fuente: Elaboración propia según ficha de observación 2018.*



*Figura N° 12. Servicios de alojamiento en el sector Lampauni-Amantani.  
Fuente: Elaboración propia según ficha de observación 2018.*

#### **4.3. NIVEL DE CONOCIMIENTO DE HABILIDADES Y DESTREZAS EN GESTIÓN TURÍSTICA DE LOS EMPRENDEDORES TURÍSTICOS Y SU PARTICIPACIÓN EN EL TURISMO RURAL EN LA ISLA DE AMANTANI.**

La capacidad de conocimiento de la población de un destino turístico que desarrolla el turismo rural comunitario se debe considerar las habilidades de las mujeres y hombres, quienes están en la capacidad de empoderar se revalorizan de su territorio, visibilizan sus saberes, comparten sus productos y abren las puertas de sus casas rurales, para recibir a quienes buscan un turismo diferente donde quieren crear y llevarse experiencias. Para proponer una forma de viaje que signifique mucho más que relajación

o diversión. Una forma de viaje que habilite el intercambio de nuevos conocimientos y nuevos vínculos, aprovechando el conocimiento de las habilidades y destrezas de los emprendedores de la Isla de Amantani, buscando la sustentabilidad de las experiencias del turismo rural comunitario como estrategia de desarrollo de los destinos anfitriones de la afluencia de turistas.

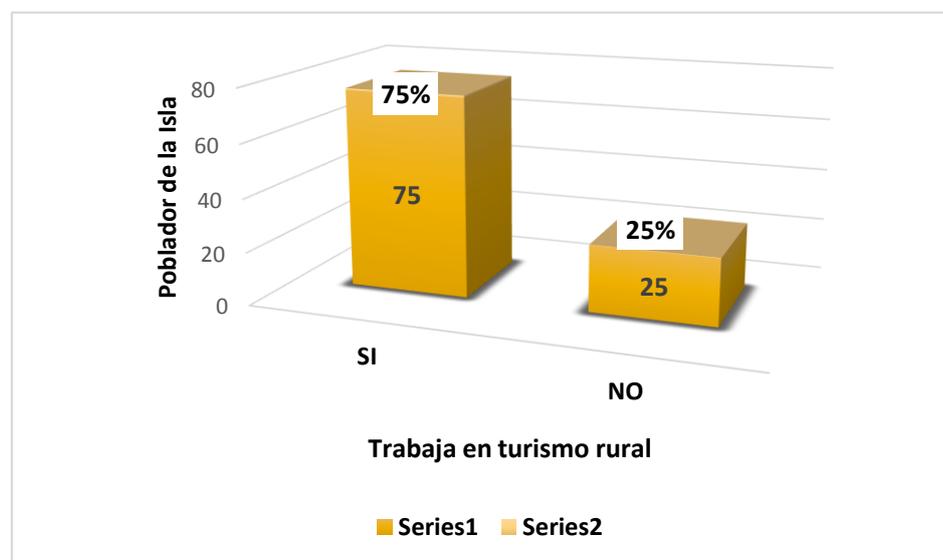


Figura N° 13. Actualmente trabaja como emprendedor en turismo rural comunitario.  
Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2018.

Según la figura N° 8 de los 100 pobladores encuestados considerados como muestra, contestaron a la pregunta que si actualmente trabaja como emprendedor en turismo rural comunitario en la Isla de Amantani; expresaron que “SI” 75% trabaja en turismo rural, solo el 25% dicen que “NO”. Se deduce que trabajan una mayor cantidad de la población y el resto no se interesa por que existe monopolio o prioridades entre las familias, puesto que expresan cuando ya son mayores de edad no les dan importancia y los van alejando de la actividad, por que como personas mayores ya no pueden atender al turista, y otros porque no mejoraron sus casas familiares.

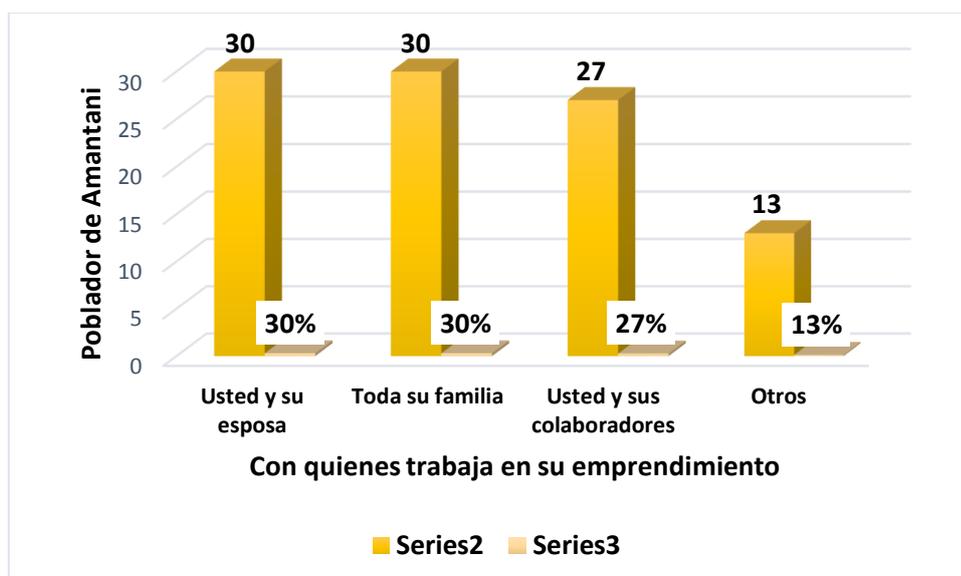


Figura N° 14. Con quienes trabaja usted en su emprendimiento.

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2018.

En la figura N 14 se deduce de los 100 pobladores encuestados, determinados como muestra para el estudio, respondieron a la pregunta, con quienes trabaja en su emprendimiento, el 30% trabajan el esposo y la esposa, asimismo toda su familia, mientras que el 27% trabaja el dueño y sus colaboradores, solo el 13% trabajan solos, ya sea mujer o varón en su emprendimiento. Se concluye que si trabajan con la familia y la pareja de esposos, en temporada alta si requieren más de colaboradores, existe el apoyo del ayni, (hoy para ti, mañana para mi) para brindar atención al turista.

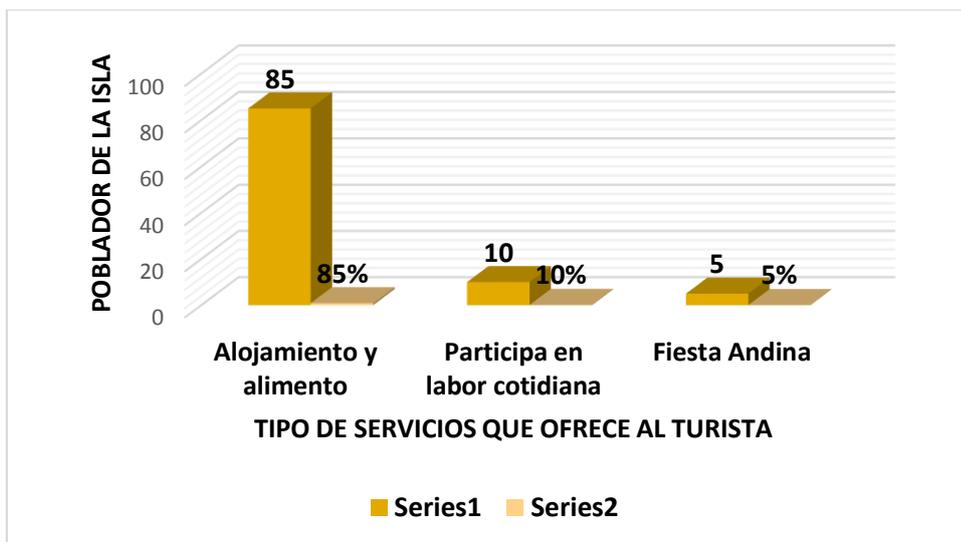


Figura N° 15. Tipo de servicios que ofrece en el turismo rural comunitario.  
Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2018.

Según la figura N 15, los 100 pobladores encuestados, respondieron lo siguiente a la pregunta ¿Qué tipo de servicios ofrece al turista en su emprendimiento, El 85% brinda los servicios de alojamiento y alimentación, el 10% complementan con La participación en su labor cotidiana que realizan como familia, y el 5% ofrece la fiesta andina, si esta adecuadamente organizada, se desea invitar a los visitantes.

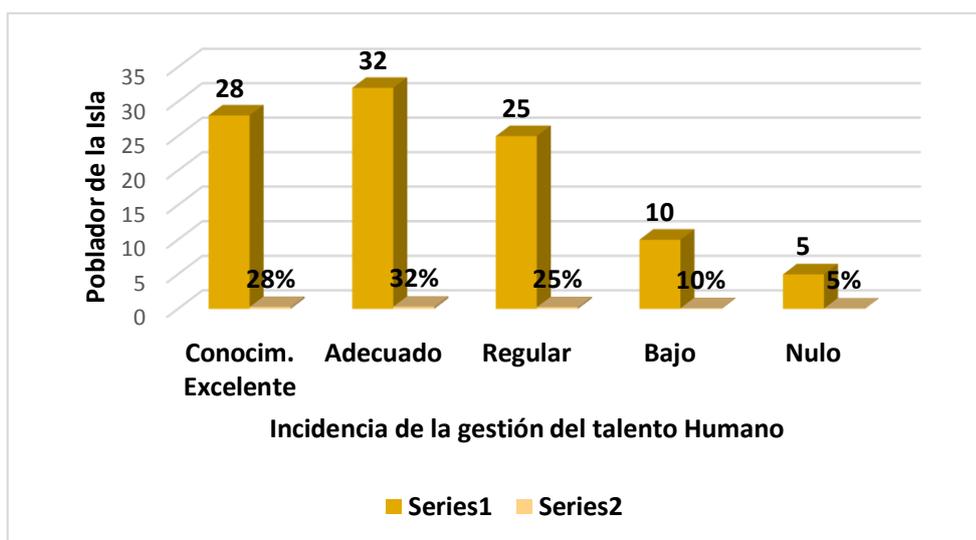


Figura N° 16. Incidencia de la gestión del talento humano en su emprendimiento rural.  
Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2018.

En la figura N° 16 de los 100 encuestados opinaron sobre la Incidencia en la gestión del talento humano en su emprendimiento, el 32% expresaron que es adecuado, el 28% es un conocimiento excelente para mejorar el servicio de los colaboradores, mientras 25% dicen que es regular la gestión que proponen sobre el talento humano, y el 10% deduce que es bajo su interés y el 5% representa a esa población que no les interesa la gestión del talento Humano para sus emprendimientos, no trabajan mucho en turismo. Deduciendo tenemos interés en la gestión del talento humano por parte de la población de Amantani para mejorar el servicio con habilidades y conocimientos brindar un servicio de calidad.

#### **4.4. ASPECTOS ESPECÍFICOS SOBRE EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO COMO EMPRENDEDOR**

Los Criterios de Capacitación que desarrollaron para su emprendimiento los pobladores de la isla de Amantani son características enmarcadas en conocer sus conocimientos en desarrollar diversas actividades, para satisfacer las necesidades de los visitantes sean estos nacionales, extranjeros, estudiosos, periodistas, quienes visitan la isla de Amantani. La responsabilidad social frente a su espacio geográfico, su casa, su familia les conlleva a conservar, respetar y conservar todo el entorno, para lograr la convivencia dinámica en la Isla, haciendo uso sostenible de: agua, fluido eléctrico, cuidado del medio ambiente, tratamientos de desechos orgánicos e inorgánicos. Lograr la cultura ecológica con sus conocimientos del valor del talento humano que posee cada poblador.

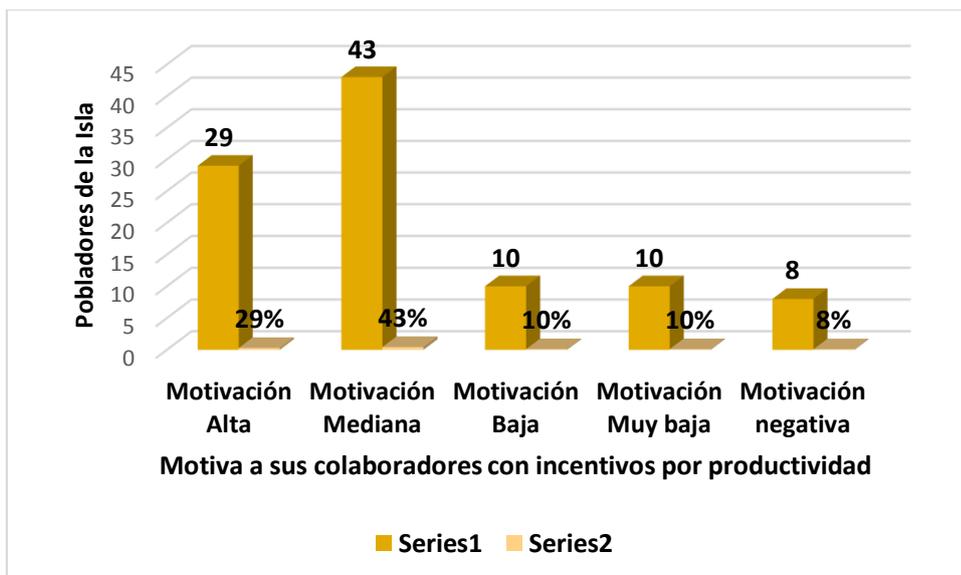


Figura N° 17. Motiva usted a sus colaboradores con incentivos salariales por productividad con la afluencia mayor de turistas.  
 Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2018.

Considerados como muestra de estudio a 100 pobladores por elección aleatoria, Según figura N 17, expresaron a la pregunta ¿Usted Motiva a sus colaboradores con incentivos salariales por productividad con la afluencia mayor de turistas? Considerando los criterios de medición el 43% considera una “Motivación mediana”, el 29% su “Motivación es alta”, son dos criterios de interés porcentual a considerar, los emprendedores de alguna manera se interesan en motivar la labor que cumplen al brindar servicios a los turistas o les fue bien; él 10% representa los que opinaron de: “Motivación baja”, Motivación muy baja” y solo el 8% la motivación no la consideran “Motivación Negativa”

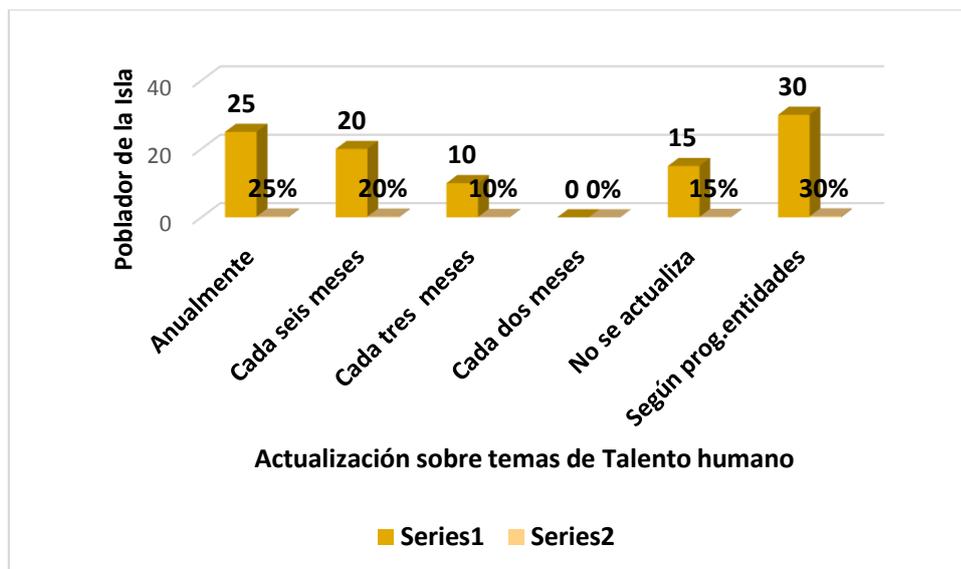


Figura N° 18. Actualizaciones respecto a temas de gestión del talento humano.  
 Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2018.

Según la Figura 18 De los 100 emprendedores encuesta manifestaron respecto a la pregunta, Hicieron actualizaciones respecto a temas de gestión del talento humano: Él 30% opinaron que “Según programación de las entidades, él 25% se capacita “Anualmente”, 20% “Cada seis meses”, existe un 15% “No se actualiza” debido a falta de tiempo, priorizan muchas veces su agricultura y el pastoreo del ganado y el 10% dice se capacita “Cada tres meses”, Existe interés en asistir a programas de capacitación de los emprendedores.

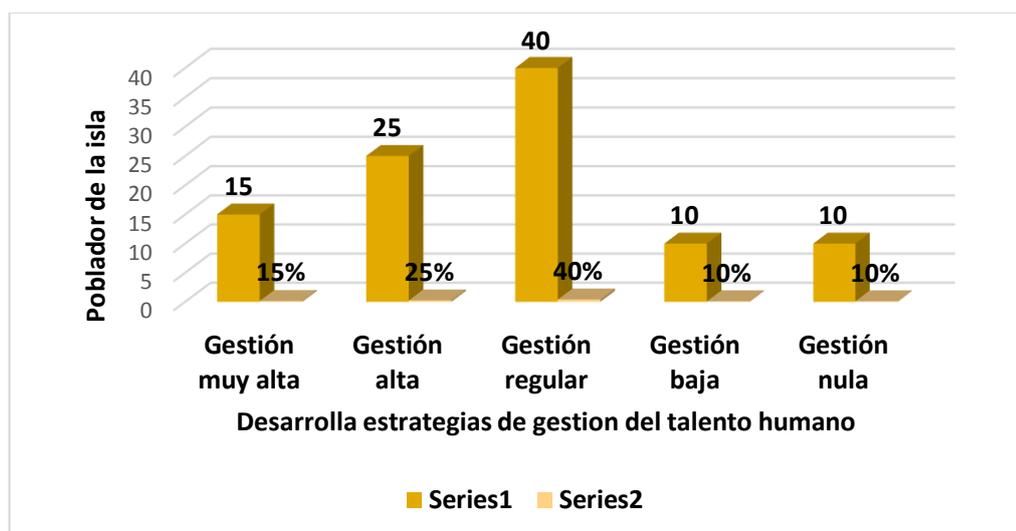


Figura N° 19. Conoce y desarrolla estrategias de gestión del talento humano.  
Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2018.

En la figura 19 se demuestra la opinión de los 100 pobladores encuestados, considerado como muestra de estudio determinado en forma aleatoria, respondieron a la pregunta ¿Conoce y desarrolla estrategias de gestión del talento humana? El 40% de los encuestados opinan que conocen “Gestión regular” y el 25% conocen como “Gestión Alta”, mientras que un 15% realiza “Gestión muy alta” estos datos porcentuales son favorables, se deduce que en Amantani están interesados en realizar estrategias de gestión para conocer el talento humano del poblador que trabaja como emprendedor del turismo rural comunitario.

#### 4.5. ASPECTO DESARROLLADOS PARA AMPLIAR SU CONOCIMIENTO COMO EMPRENDEDOR

Los emprendedores para el desarrollo del turismo rural comunitario son personas diferenciadas que poseen motivaciones singulares, con ciertas habilidades y conocimiento, reconocen oportunidades, dominan técnicas de atención al turista, su capacidad de interrelación producen efectos sociales, culturales, económicos,

ambientales con incidencia sostenible, asumiendo criterios y estrategias con responsabilidad social para su comunidad, en que realizara la gestión del turismo rural comunitario.

Las autoridades de la Isla y la comunidad deberían actuar como socios estratégicos para impulsar el desarrollo turístico cuya interdependencia será de acuerdo a los roles que le corresponde a cada poblador de los sectores de la isla de Amantani, e interactuar para lograr capacitaciones a nivel de la gestión del turismo rural comunitario, empoderar el talento humano de los emprendedores de la comunidad.

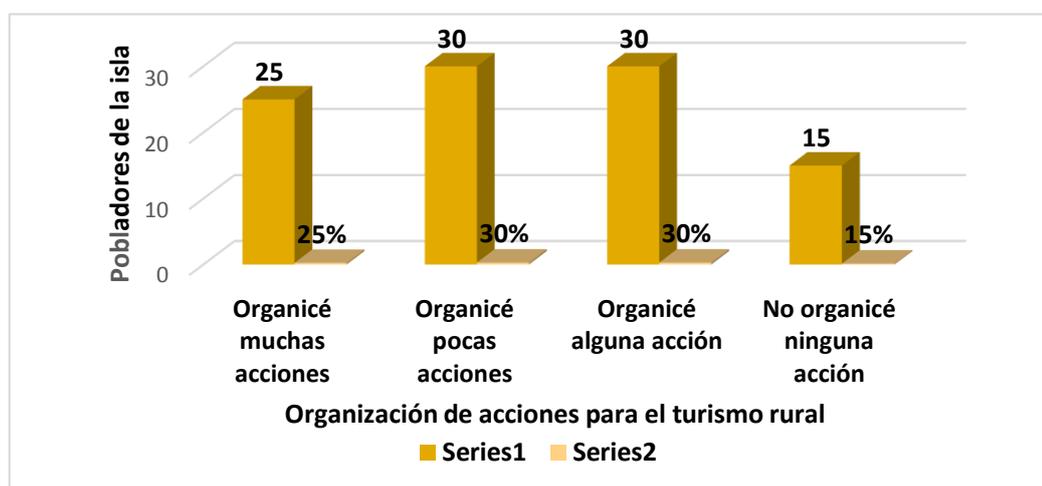


Figura N° 20. Organización de acciones para el desarrollo del turismo rural en la Isla de Amantani.

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2018.

Según la Figura N° 20 de los 100 pobladores encuestados respondieron a la pregunta ¿Organización acciones para el desarrollo del turismo rural en la Isla de Amantani :30% de pobladores “Organizan pocas acciones”, “Organizan alguna acción “respectivamente para ambos casos se da ese mismo porcentaje para el desarrollo del turismo en su comunidad, mientras que el 25% expresan que “organizan muchas acciones”, siempre y cuando este gestionado con entidades de la comunidad y del MINCETUR,DIRCETUR,

etc. “No organiza ninguna acción” manifestaron el 15% de los encuestados, pobladores que no les interesa desarrollar acciones de mejora para el turismo rural, por aun no le dan el valor de carácter, económico, social.

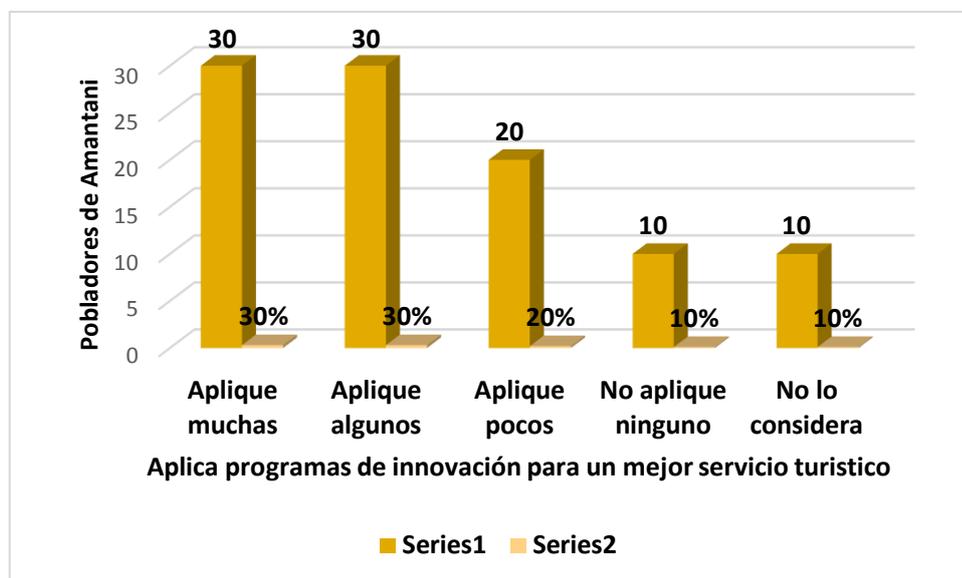


Figura N° 21. Aplico programas de innovación para un mejor servicio turístico en su emprendimiento rural.

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2018.

De lo 100 pobladores encuestados, considerados como muestra determinada, Según Figura N°21 respondieron a la inquietud; según medida si Han aplicado programas de innovación para un mejor servicio turístico en su emprendimiento rural; El 30% expresaron dos criterios “Aplique muchos programas”, “Aplican algunos” y el 20% representa que “Aplican pocos programas”, mientras que el 10% se refiere a que “No aplican ninguno” y “No lo consideran” también representa ese porcentaje. Entonces se determina que si consideran programas acciones de innovación de alguna manera para mejorar sus servicios para el turismo rural comunitario.

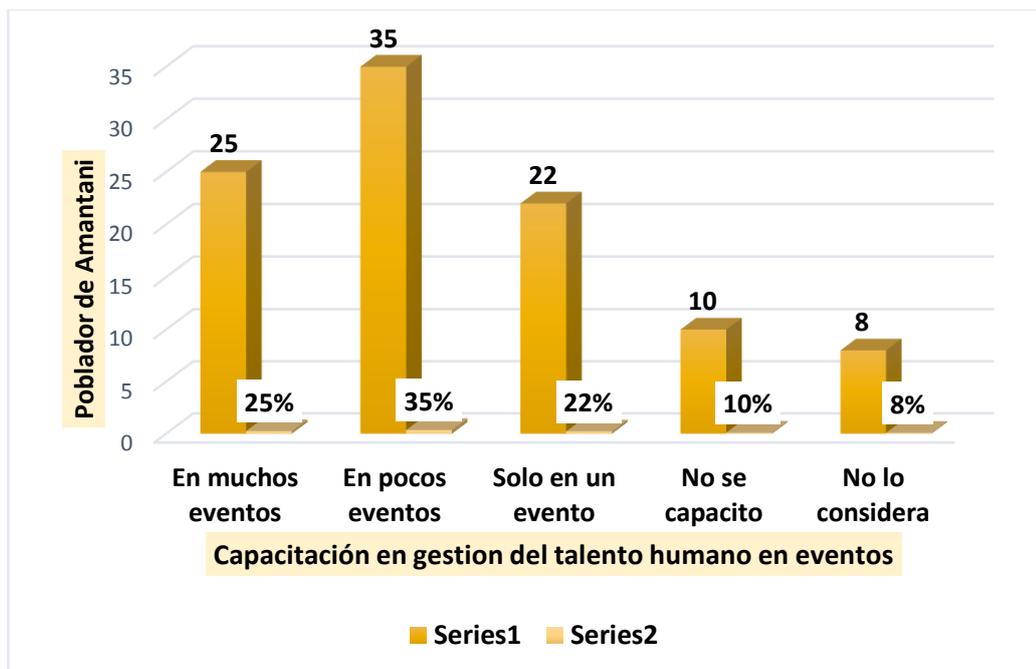


Figura N° 22. Se ha capacitado en gestión del talento humano a través de eventos como: Talleres, seminarios, congresos y otros.  
 Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2018.

Según figura 22 los 100 pobladores que representan la muestra de estudio de la Isla de Amantani, manifestaron lo siguiente en relación a la noción se ha capacitado en gestión del talento humano a través de eventos como: Talleres, seminarios, congresos y otros. El 35% expresa “En pocos eventos” el 25% “En muchos eventos”, según programaron algunas entidades en coordinación con la municipalidad de Amantani. El 22% “Solo en un evento” el 10% “No se capacito” y el 8% de pobladores como emprendedores “No lo consideran. “En conclusión si se capacitan de alguna manera se interesan en asistir a eventos de capacitación programadas.

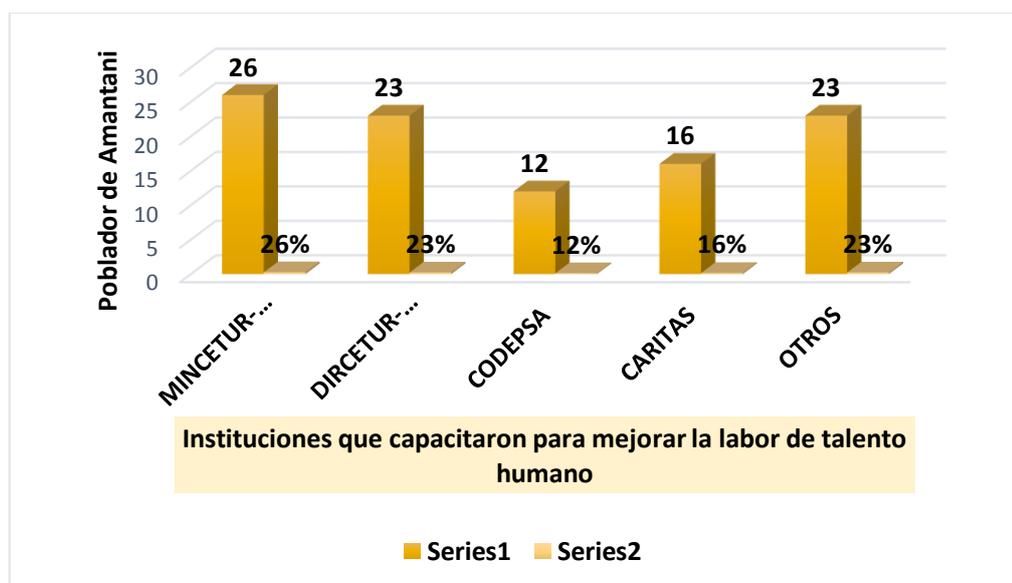


Figura N° 23. Instituciones que capacito para mejorar su labor como talento humano.  
 Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2018.

En la Figura 23 los 100 pobladores encuestados, determinado como muestra para este estudio, respondieron a la pregunta ¿qué Instituciones les capacito para mejorar su labor como talento humano? 26% expresaron que “MINCETUR-CENFOTUR”; El 23% dicen que les capacito “DIRCETUR-MUNICIPIO” Otras entidades como es Plan COPESCO, CEDESOS; el 15% expresan que la entidad que los capacito fue “CARITAS”; Mientras que el 12% es “CODEPSA”, ha capacitado a los pobladores.

#### 4.6. ASPECTO CONSIDERADOS PARA DESARROLLAR SUS HABILIDADES COMO EMPRENDEDOR DEL TURISMO RURAL

En todo destino turístico el desarrollo del turismo rural comunitario, es interés de la población de las zonas rurales que desean emprender como emprendedores, deben estar en la capacidad de desarrollar sus habilidades, destrezas con conocimientos amplios en manejar la administración de la oferta de servicios turísticos que pueda ofrecer al turista

como es: alojamiento, alimentación, recreación, facilidad de desplazamiento hacia la Isla y luego al sector correspondiente.

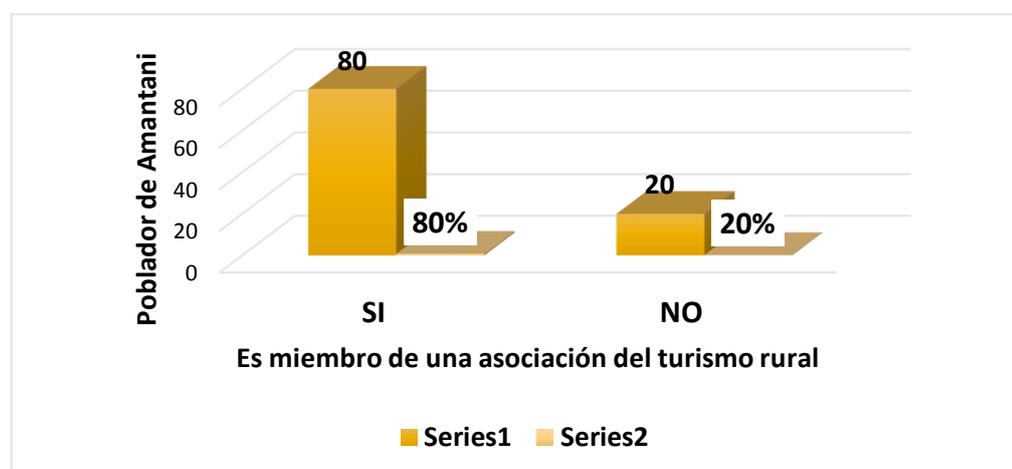


Figura N° 24. Es miembro de una asociación de turismo rural comunitario en la isla de Amantani que promueve el turismo.

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2018.

Según Figura 24 los 100 pobladores designados como muestra para el estudio, respondieron a la pregunta ¿Es miembro de una asociación del turismo rural comunitario en la isla de Amantani que promueve el turismo? El 80% de los encuestados manifestaron que “SI” son miembros de una asociación del turismo rural comunitario. Y “NO” el 20% de los pobladores no son miembros de ninguna asociación que promueva el turismo rural.

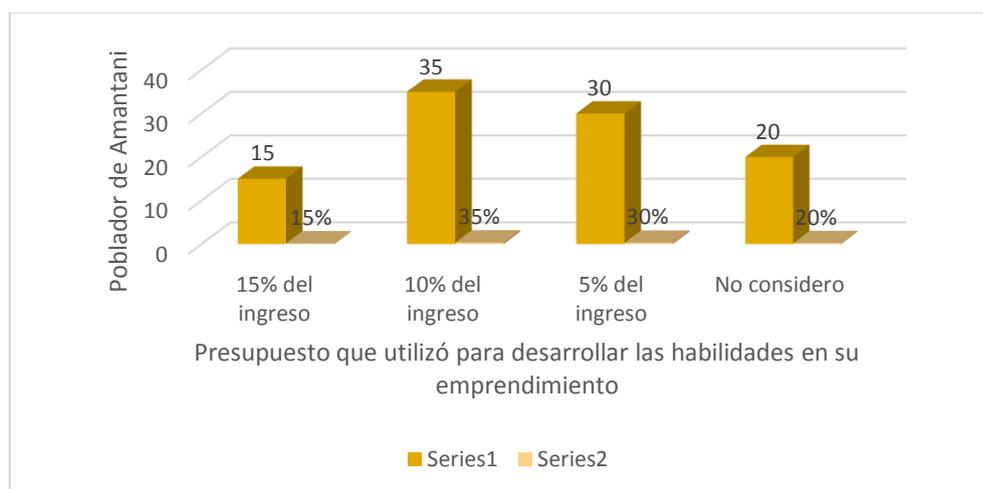


Figura N° 25. Presupuesto que utilizó para desarrollar las habilidades en su emprendimiento.

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2018.

De los 100 pobladores encuestados que son muestra determinada de forma aleatoria respondieron a la pregunta: ¿Cuánto de Presupuesto utiliza para desarrollar las habilidades en su emprendimiento: el 35% de los encuestados expresan que designan el “10% del ingreso”, para poder desarrollar o capacitarse en habilidades; el 30% de emprendedores disponen el “5% del ingreso” y el 20% no desarrolla habilidades en favor de su emprendimiento “No considera” no le interesa porque no trabaja mucho en turismo.

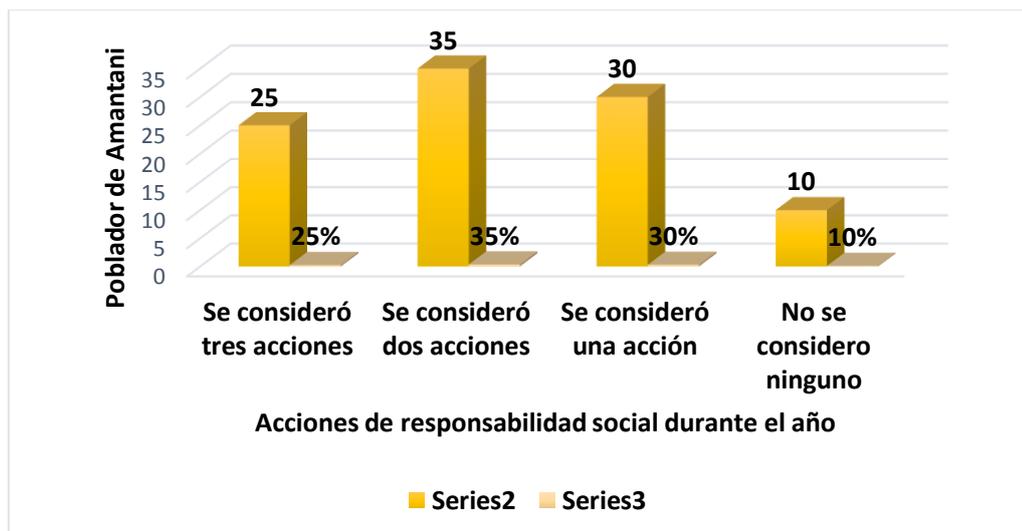


Figura N° 26. Como emprendedor del turismo rural considero acciones de responsabilidad social durante el año.

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2018.

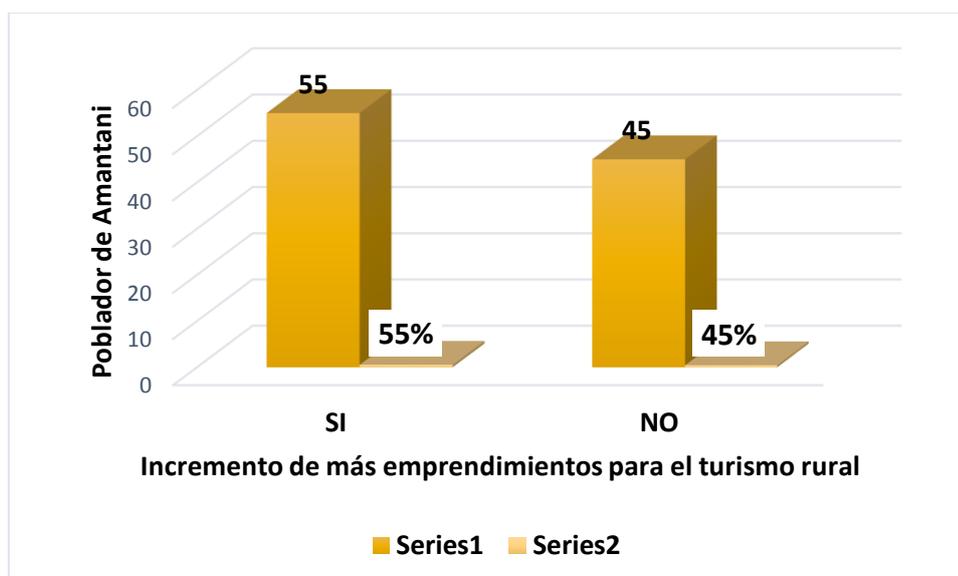
Según la Figura N ° 26 de los 100 emprendedores encuestados, muestra determinada para el estudio respondieron a la pregunta ¿Cómo emprendedor del turismo rural considero acciones de responsabilidad social durante el año? .35% expresa que “consideraron dos acciones” jornadas de limpieza de la isla, capacitarse para manipular alimentos, y ordenamiento de la cocina,, el 30% “consideró una acción” mientras que un 25% “Considero tres acciones” por lo menos priorizando medioambiente, limpieza, plantaciones, etc. Solo un 10% “No considero ninguna acción”. Por falta de conciencia sobre responsabilidad social.



Figura N° 27. Como emprendedor cuantas reuniones de confraternidad organizo para sus colaboradores.

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2018.

En la figura 27 los 100 encuestados, respondieron a la pregunta: ¿Cómo emprendedor, cuantas reuniones de confraternidad organizo para sus colaboradores? El 28% de los pobladores expresan “Se organiza de manera ocasional” según coyuntura de la vida cotidiana; el 27% “Se organiza solo una vez”, el 25% opinan que “Se organiza en fiestas especiales” actividades que muchas veces se realiza para lograr la interrelación entre los colaboradores. Mientras que el 20% expresan “No organizan” debido a que no tienen la visita de muchos turistas. Y el ingreso económico no es favorable.



*Figura N° 28. Se incrementó más emprendimientos para el desarrollo del turismo rural comunitario en la Isla de Amantani.*

*Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2018.*

De la muestra considerada para el estudio que es de 100 pobladores como emprendedores respondieron a la pregunta Si se Incrementó más emprendimientos para el turismo rural en la Isla de Amantani, expresaron que “SI” 55%, en los últimos años algunos pobladores se motivaron en desarrollar su emprendimiento para el turismo rural comunitario. El 45% dicen que “NO” la diferencia no es mucho hablando del margen porcentual, eso significa que no siempre la población de Amantani desea ser emprendedor para el turismo.

#### **4.7. PROPUESTA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL TURISMO RURAL**

En el desarrollo del turismo como actividad terciaria con características tangibles e intangibles se identifica los siguientes elementos: La gestión del talento humano, servicio turístico y el turismo rural con sus características diferenciadoras. Estos elementos que

cumplirán el rol de dinamizadores que facilitaran la interrelación de los emprendedores, familias, colaboradores y el turista al desarrollar el turismo rural comunitario.

La verdadera **importancia** de los **recursos humanos** de toda la empresa se encuentra en su habilidad para responder favorablemente y con voluntad a los objetivos del desempeño y las oportunidades, y en estos esfuerzos obtener satisfacción, tanto por cumplir con el trabajo **como** por encontrarse en el ambiente del mismo.

El ser humano, su bienestar y el impulso de sus capacidades constituyen el fin último y deseable de todo proceso de desarrollo. En este contexto la educación, la ciencia y la cultura desempeñan un rol de primera magnitud, porque en ellas radican las posibilidades efectivas de la libertad y el crecimiento

Con vistas al desarrollo y la competitividad del sector turístico rural una de las principales falencias en el área rural es la falta de formación de sus recursos humanos, a lo que cabe agregar que, generalmente, la legislación no exige formación específica para esta actividad.

Pasar de una actividad agraria a otra de servicios trae consigo muchos cambios y dificultades y sobre todo importantes necesidades de formación. Hay quienes consideran que la producción de servicios turísticos no necesita, en general, de recursos humanos de alto nivel y estaría, por tanto, al alcance de los emprendedores privados y de los gestores públicos del mundo rural. La educación, la formación ocupacional y la formación profesional, así como la sensibilización social y la motivación de los recursos humanos y el fomento de la cultura local son medidas estratégicas para el futuro de las áreas rurales (Solsona, 1997).

Las últimas innovaciones y el desarrollo tecnológico requieren una capacitación continua es necesario abordar un programa que contenga la estructura ocupacional del sector Identificando las necesidades formativas para cada perfil profesional, tanto la formación de nueva plantilla como el reciclaje del personal existente Evaluación de la formación, y de los procesos formativos y Definición de los programas formativos y diseño de la estrategia de formación.

Los puestos de trabajo que presentan las brechas o distancias mayores entre la formación actual. De acuerdo a las necesidades del mercado consultado son: administradores los alojamientos rurales, cocineros, camareros de habitaciones y de comedor (necesidad de que estos últimos además de la educación formal cuenten con algún curso de formación especializada). Es en estos puestos de trabajo donde deben realizarse los mayores esfuerzos.

## **CONTENIDOS DE LA FORMACION.**

### **Áreas de Conocimientos.**

1. A nivel de administración de alojamientos rurales, albergue o camping, los especialistas estiman que las áreas de conocimientos a dominar deben tener un importante componente de gestión de empresas, atención de clientes y relaciones humanas y comercialización.
2. El gerente municipal de turismo y el responsable de proyectos de desarrollo rural o agente de desarrollo local debe considerar principalmente el conocimiento exhaustivo de los recursos de su territorio, gestión de proyectos y planificación aplicada al turismo, administración pública local y dinamización del medio rural.

3. Guías y animadores de turismo rural, informadores de turismo y promotores o vendedores en sus distintas especialidades deben conocer principalmente de manejo de grupos y relaciones humanas, animación, comunicación y relaciones públicas y por supuesto la especialización en los recursos de su territorio e idiomas.
4. Las camareras de habitaciones y los camareros de comedor deben dominar las técnicas de los respectivos puestos, atención de clientes y conceptos de calidad principalmente.
5. Quienes ocupan puestos de cocinero(a) deben conocer de técnicas culinarias, gestión administrativa de cocina, higiene y seguridad, nutrición y dietética y gastronomía tradicional regional.
6. El cuidado ambiental y el guía de sitio debe saber de técnicas de interpretación, conocer los recursos medioambientales y culturales de la zona, atención de público, principios de ecología y aspectos administrativos propios de su desempeño.

## **CONTENIDOS DE LA FORMACION.**

### ***Habilidades.***

1. Para todos los puestos de trabajo en emprendimientos de turismo rural es fundamental desarrollar las habilidades de trato personal, capacidad para trabajar en equipo, de organización, creatividad, imaginación, convencimiento, dinamización y diligencia.
2. Un administrador de alojamiento rural o camping debe, poseer habilidades de trato personal, de acogida, disposición de servicio, capacidad para tomar

- decisiones, ser un líder participativo, habilidades para trabajar y dirigir equipos humanos y capacidad de organización.
3. El gerente municipal de turismo, el agente de desarrollo local o responsable de proyectos de desarrollo rural debe poseer habilidades de creatividad, imaginación e iniciativa, liderazgo y visión holística, capacidad de negociación, disposición a toda clase de proyectos y al aprendizaje continuo, trabajo en equipo, capacidad de comunicación, convencimiento y motivación, habilidades organizativas y de toma de decisiones.
  4. Quienes ocupan los puestos de informadores o vendedores de turismo, guías turísticos locales deben poseer idealmente habilidades de comunicación, de trato personal, capacidad de convencimiento, empatía y manejo de grupos, imaginación y habilidad de improvisación.
  5. El cocinero(a) requiere poseer responsabilidad, capacidad organizativa, creatividad, imaginación, rigurosidad y perfección en el detalle y habilidad para trabajar en equipo.
  6. La camarera de habitaciones y el camarero de comedor debe ser organizados, diligente y con capacidad para optimizar tiempos de trabajo, detallistas, profesionales en su puesto, con empatía y capacidad de trato con público y de aprendizaje.

#### **MODALIDADES DE CAPACITACION.**

1. En la actualidad la modalidad predominante de formación son los cursos, seminarios, jornadas, encuentros y congresos. Esta modalidad es acompañada en ciertos casos por los viajes formativos y en mucho menor medida por las prácticas en los puestos de trabajo.

2. Es necesario pasar a una segunda fase en turismo rural: aumentar el intercambio de experiencias, disminuir la preponderancia de los cursos en aulas y aumentar la práctica en sitios de trabajo.
3. Los cursos deberían ser más cortos, eminentemente prácticos, mejor distribuidos durante el año y que se consideren parte del trabajo. Una de las recomendaciones es la creación de un centro de formación especializado en turismo rural.

Tabla N° 2. LA FORMACIÓN CONTINUA.  
Debería ser enfocada a los cursos:

N°	Indicadores	Porcentaje
1	Teórico prácticos	30%
2	Viajes Formativos	19%
3	Prácticas y clases en el sitio	27%
4	Intercambio de experiencias/ grupos de trabajo	24%
	Total	100%

Las barreras más relevantes a la participación en acciones de formación por parte de las empresas de turismo rural, son:

- Problemas de horario y extensión de las jornadas de formación,
- Problemas de acceso al sitio de realización de los cursos,
- Exceso de trabajo y consiguiente falta de tiempo para asistir a los cursos,
- Falta de cultura empresarial,
- Falta de interés del personal, etc.
- Otros factores mencionados pero de una importancia menor son el costo, la falta de información, entre otras.

La población de la Isla de Amantani reconoce la urgente necesidad de buscar nuevas oportunidades de empleo y formas de actividad productiva para su comunidad. Los datos permiten apreciar un creciente desarrollo del turismo rural y dadas las tendencias de la demanda turística y la saturación de muchos destinos tradicionales existen amplias perspectivas de futuro para el turismo rural y sus distintas variantes en la Isla de Amantani

Los cambios en las exigencias de los consumidores reflejan la imperiosa necesidad de elevar la calidad del turismo rural para lograr un desarrollo exitoso, desde el punto de vista del mercado, y, al mismo tiempo, que contribuya a la sostenibilidad de la comunidad rural.

Debe existir un plan de mejora de la calidad en el turismo rural que contenga conocimiento del estado actual de los recursos humanos y el conocimiento de las necesidades formativas tanto de los actuales ocupantes de los puestos de trabajo como los requerimientos de formación para el desarrollo futuro del sector.

Es necesario elevar el nivel de formación de todos los puestos de trabajo. los mayores esfuerzos se deben concentrar en superar las brechas en los puestos de cocinero, camarera de habitaciones, camarera de comedor y los que dirigen alojamientos rurales.

Las modalidades actuales de formación y capacitación deben tener las metodologías dinámicas, aumentando el intercambio de experiencias y las prácticas en los puestos de trabajo.

Sería importante la creación de una escuela especializada en turismo rural, Fundamental es obtener un mayor acceso a la formación de todos los trabajadores; pero

no cabe duda que las mayores necesidades estén en quienes poseen sólo educación básica y quienes ocupan los puestos de trabajo de carácter operativo.

En nuestra región no existen políticas públicas en materia de formación de recursos humanos en turismo rural por lo que deben orientarse hacia la solución de los problemas detectados, la creación de centros regionales de formación, la mayor movilidad de los cursos, la creación de una normativa que regule el ejercicio profesional en el sector, la difusión de la mayor información posible, así como la incorporación de mayor cultura empresarial al sector.

Ya que la formación tiene efectos importantes sobre la innovación y la mayor calidad de los servicios que proporcionan los emprendimientos de turismo rural en la Isla de Amantani y aumentar la innovación y la calidad sobre todo, la mejora cualitativa de la formación de los recursos humanos del turismo rural.

El fin del Turismo Rural Comunitario es “Contribuir al desarrollo de las zonas rurales a través del turismo, como herramienta de desarrollo económico-social del Perú”. El Turismo Rural Comunitario permite ofrecer a los visitantes la oportunidad de disfrutar de un entorno físico y humano en las zonas rurales, con mayores características de autenticidad y atención personalizada; de ésta manera los productos de turismo rural comunitario aportan un valor agregado a los destinos turísticos, que permite al país ser más competitivo.

El Perú mantiene una diversidad geográfica y cultural, lo cual permite que se generen experiencias de turismo rural comunitario, tal es el caso, por ejemplo, de los productos turísticos que se ofrecen en: las comunidades del Lago Titicaca (Uros, Taquile, Amantani, Sillustani, Chucuito, Anapia), entre otros; dichos productos tienen un alto

valor cultural orientado a las tendencias actuales de la demanda. En ese sentido, se hace pertinente las propuestas de intervenciones en los emprendimientos de turismo rural comunitario, dado que permiten dotar de condiciones para una grata experiencia turística y, trayendo como consecuencia la generación de actividades que incrementarán sus ingresos y por ende la mejora de la calidad de vida de la población en el ámbito rural.

Un emprendedor es una persona natural o jurídica que promueve un negocio o actividad productiva vinculada a servicios y/o productos del turismo (alimentación, hospedaje, artesanía, guiado, arrieraje, etc.). El emprendedor o grupo de emprendedores asociados formalmente deberán contribuir a la sostenibilidad de la actividad turística en su territorio y por consiguiente mayores posibilidades de éxito de sus negocios.

Se debe mencionar que los emprendedores son parte de los involucrados y beneficiarios de un PIP vinculado a turismo rural comunitario, ya que a través de ellos se asegurará que el turista reciba los servicios de turismo.

El Emprendimiento de turismo rural comunitario Es un conjunto de acciones realizadas como producto de la interacción de gestores y emprendedores, que permitirán la prestación de servicios turísticos públicos y privados , los cuales se encontrarán articulados de acuerdo con una ruta de visita turística en un ámbito rural determinado.

Los recursos turísticos dan cuenta de un lugar, objeto o acontecimiento que podría brindar experiencias únicas para los visitantes. El emprendimiento puede hacer uso de un conjunto de recursos turísticos y ofrecer un itinerario en el marco de una ruta de visita; por ejemplo, el emprendimiento podría brindar la muestra de bailes típicos y modos de vida de la comunidad, degustación de platos típicos, observación de la naturaleza, entre otros.

Problemática de los servicios turísticos vinculados a turismo rural comunitario. De acuerdo con lo señalado en el Programa Nacional de Turismo Rural Comunitario, se observa una problemática que viene afectando la competitividad de emprendimientos de turismo rural comunitario, la cual se resume en lo siguiente:

La población que vive en el ámbito del emprendimiento de turismo rural, en general, se encuentra en condiciones de pobreza, muchas veces pobreza extrema; sin aprovechar las ventajas que ofrece el desarrollo del turismo rural comunitario.

Limitadas facilidades turísticas e infraestructura de servicios básicos, lo cual no permite ofrecer servicios con calidad y seguridad al turista; por ejemplo, los servicios de restaurantes sin condiciones de salubridad o los servicios inadecuados de interpretación o información cultural para los visitantes en el ámbito visitado.

Baja calidad de los servicios en los emprendimientos turísticos: Limitadas capacidades de atención a los turistas por parte de los impulsores de los emprendimientos de turismo rural comunitario, dado que se observa desarticulación de los negocios con la cadena de valor en destino turístico, nulas capacidades en gestión empresarial de los emprendedores, entre otros. A través de la inversión pública se busca reducir las limitaciones relacionadas con la provisión de servicios básicos y la baja calidad de los servicios privados que proporcionan los emprendedores.

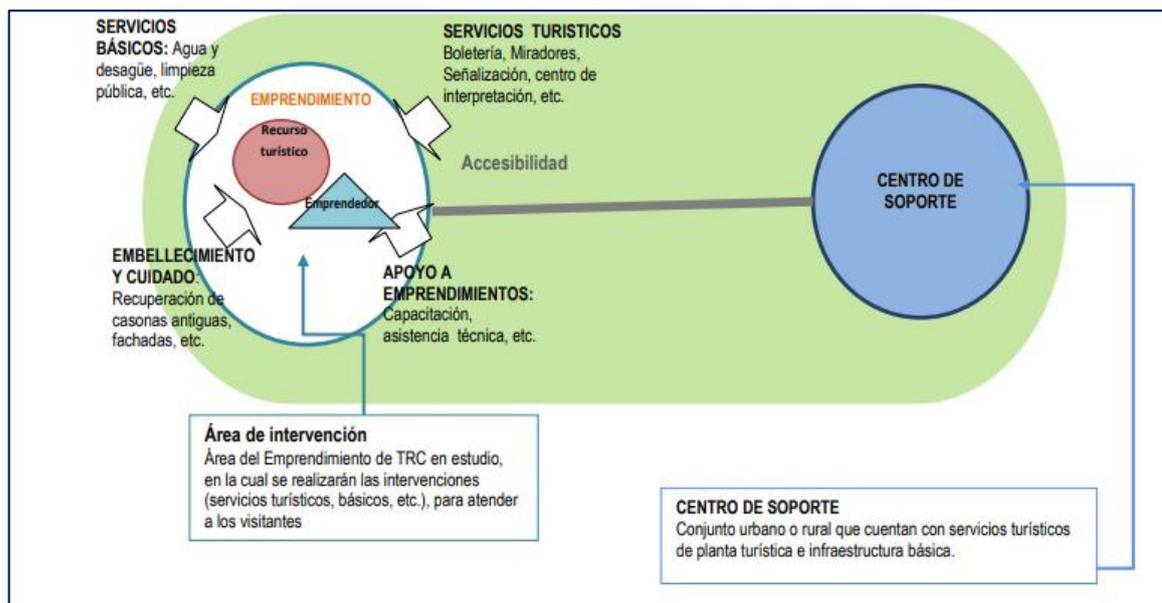


Figura N° 29. Unidad productora vinculada a emprendimientos del turismo rural comunitario.

Para el desarrollo del turismo rural comunitario se considera la implementación de las siguientes intervenciones:

Servicios turísticos públicos: comprende los servicios ofrecidos a partir de las instalaciones turísticas a lo largo del recorrido de la visita en el emprendimiento de turismo rural comunitario. Complementan a los servicios turísticos privados ofrecidos por los emprendedores de turismo rural comunitario (hospedajes, restaurantes, etc.).

A continuación se especifican los servicios públicos en turismo que podrían implementarse a lo largo del recorrido de la visita, los cuales pueden ser incluidos en los proyectos dependiendo de las características del emprendimiento:

- Servicios de recepción en el ingreso
- Servicios de observación.
- Servicios de apreciación del entorno físico y humano.

- Servicios para interactuar en actividades tradicionales y estilos de vida heredados de nuestros ancestros (costumbres, manifestaciones culturales, gastronomía, etc.).
- Servicios de orientación turística en la ruta de visita interna.
- Servicios de información turística.
- Servicios de acceso en la ruta interna.
- Servicios de interpretación cultural.
- Servicios de disfrute del paisaje.
- Servicios de descanso (para recorridos largos).
- Servicios de embarque y desembarque para uso turístico.
- Servicios de acceso directo al emprendimiento turístico rural.
- Servicios para estacionamiento de transporte turístico, etc. Tales servicios podrán proveerse a través de miradores turísticos, centros de interpretación, paradores turísticos, bancas, señales, carteles, paneles de información, zonas de venta de artesanías y alimentos, entre otros.

#### **4.8. LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA EL FORTALECIMIENTO DEL EMPRENDIMIENTO RURAL EN AMANTANI.**

Estaría enfocado para Apoyar a los emprendedores de turismo rural comunitario se considerarán los siguientes servicios:

Asistencia técnica a los emprendedores turísticos, comprende actividades de acompañamiento y entrenamiento a los emprendedores y trabajadores de los negocios de turismo rural comunitario (alojamientos, restaurantes, agencias de viajes, orientadores turísticos, arrieros, entre otros), en la aplicación de buenas prácticas en la provisión de servicios turísticos, atención al visitante, entre otros. Asimismo, se considera la asistencia

técnica en el manejo de residuos sólidos para negocios turísticos, medio ambiente, tratamiento de aguas residuales, entre otros.

Facilidades turísticas: descansos, señalización, paradores, paneles de información, accesos, entre otros.

La asistencia técnica para el fortalecimiento del talento humano podrá ser realizada por promotores previamente capacitados o agentes privados especializados contratados para tal fin. Capacitación o entrenamiento a integrantes de los emprendimientos de turismo rural comunitario (emprendedores y trabajadores), el cual comprenderá eventos específicos o programas continuos, pasantías, en temas relacionados con la mejora de procesos productivos, elaboración de planes de negocio, acceso a información, asociatividad, finanzas para emprendedores, negociación y promoción turística, buenas prácticas en gestión de servicios turísticos, entre otros. Esta capacitación podrá ser realizada por agentes privados especializados (instituciones o especialistas), promotores capacitados y/o contratados para tal fin. Asesoría empresarial y articulación comercial, comprende actividades de acompañamiento y orientación a los emprendedores turísticos en manejo y administración del negocio turístico, finanzas, elaboración de planes de negocio, asociatividad, negociación y promoción turística, entre otros.

Resulta estratégico alentar el trabajo colaborativo entre las empresas, el Estado y la Sociedad civil que posibiliten generar los cambios necesarios para aumentar la calidad de vida de las comunidades. Es necesario formar para la comprensión de las relaciones complejas entre la geografía de los lugares, sus recursos, las instituciones y todos aquellos factores que hacen a una comunidad diferente de otra. La necesidad de crear conciencia crítica sobre los factores que hacen al desarrollo sustentable en una comunidad como es el caso de la isla de Amantani, por lo que el fortalecimiento del

talento humano en la gestión del turismo es necesario para mejorar las condiciones de desarrollo socio económico local.

La experiencia turística es el centro del hecho turístico de la Isla de Amantani, donde la persona cobra mayor importancia por el hecho de la receptividad por lo que los componentes simbólicos y afectivos los "vínculos construidos" con las personas que participan de ella resultan críticos al momento de su evaluación. Por lo que interesa promover la transferencia tecnológica de conocimientos en el marco de procesos de cooperación público privada. La posibilidad de un turismo responsable es un desafío colectivo, donde las Universidades, la gestión pública y la gestión privada tenemos un importante rol que cumplir.

#### **4.9. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL TALENTO HUMANO, PARA EL DESARROLLO DE TURISMO RURAL EN LA ISLA DE AMANTANI.**

La gestión de los emprendimientos del turismo rural, para sus puestos de trabajo es necesario desarrollar las habilidades de trato personal, capacidad para trabajar en equipo, organización, creatividad, imaginación es fundamental para los colaboradores de los emprendimientos. Líder emprendedor participativo en la Isla de Amantani.

Gestión del turismo rural comunitario con talento humano, en la Isla de Amantani.  
Se muestra en la Figura N° 30

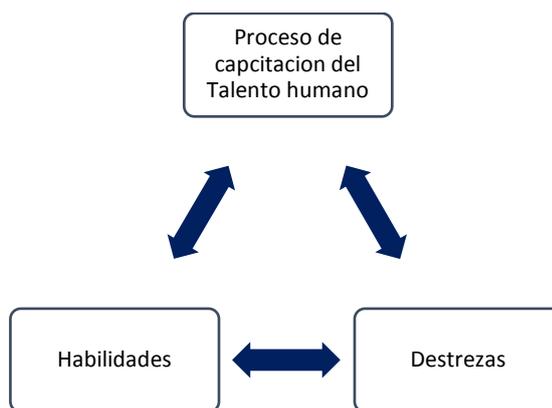


Figura N° 30. Proceso de capacitación del emprendedor turístico.  
Fuente: Elaboración propia según fichas de entrevista 2018.

Todo poblador que está inmerso en el turismo rural comunitario debe poseer habilidades de trato personal, de acogida, disposición de servicio, capacidad para tomar decisiones, ser un líder participativo, habilidades para trabajar y dirigir equipos humanos y capacidad de organización en la comunidad para lograr su calidad de vida sostenible

MODELO DE GESTION DE DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO PARTICIPATIVO PARA EL TURISMO RURAL



Figura N° 31. Modelo de gestión del talento humano participativo.

Es necesario la elaboración de un plan de capacitación para cada localidad o destino, es conveniente definir las necesidades del empoderamiento de conocimientos logrados en programas de capacitación, cronograma distribuido a nivel de: Corto, Mediano y Largo Plazo. Los organismos gubernamentales, el municipio de Amantani y otros organismos privados y ONG'S, pueden sustituir fuentes de financiamiento para los programas de Capacitación.

<b>Programa de Capacitación para el desarrollo del turismo rural del Talento Humano de Amantani</b>					
<b>Objetivo:</b> - Programar acciones de capacitación de servicios calidad y atención en la oferta de servicios turísticos para lograr el empoderamiento en la gestión de emprendimientos					
Estrategias de Capacitación	Acciones de capacitación	Entidades responsables /Financiamiento	Ejecución		
			Corto Plazo	Mediano Plazo	Largo Plazo
Sensibilizar a la población	Implementar un programa de sensibilización sobre la gestión de emprendimientos	MINCETUR- Coordinación con Municipio. Convenios programados dentro del plan operativo anual	X	X	X
Gestión de servicios del emprendedor	Técnicas de atención al turista	Municipalidad – Caritas y CENFOTUR	X	X	
	Capacidad de información		X	X	
	Capacidad de gestión de quejas y necesidades		X	X	
	-Interrelación con el cliente		X		
	.				
Técnicas de Manipulación de alimentos	Tipos de productos		X	X	
	-Carnes -Vegetales y frutas		X	X	
	Vajilla,Cocina ecológica		X	X	
	Conservación de alimentos		X	X	
	Utilización de insumos y técnicas locales en gastronomía local		X	X	
Capacidad de Talento humano frente a la responsabilidad social	-Como Poblador para el turismo y su identidad cultural			X	X
	-Conservación del medio ambiente			X	X
	-Tratamiento de residuos orgánicos e inorgánicos			X	X

## DESARROLLANDO TURISMO SOLIDARIO: LECCIONES DE LA EXPERIENCIA DE CÁRITAS DEL PERÚ

PROTURIS: Proyecto Turístico Integral para el desarrollo de las comunidades del Lago Titicaca

El proyecto “Turismo Integral para el Desarrollo de las Comunidades del Lago Titicaca”, PROTURIS, inició en julio de 2007 en la región Puno, y fue ejecutado por Cáritas del Perú y Cáritas Puno, con el financiamiento de Fondo Empleo. El proyecto tuvo como finalidad mejorar los servicios turísticos en ocho comunidades campesinas de los distritos lacustres de Amantani, Capachica, Atuncolla, Lampa y Pucará, de tal manera que puedan enfrentar de manera idónea el creciente desarrollo de formas no convencionales de turismo como el turismo rural, vivencial, comunitario, agroturismo, etc. Con una duración de 36 meses, la presente experiencia persiguió que los beneficiarios puedan insertarse en la actividad turística como complemento a la agricultura, ganadería y pesca, y artesanía.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA.** El nivel de capacitación de los emprendedores turísticos para el turismo rural, en la isla de Amantani, tiene un porcentaje bueno de aceptación cuando hablamos del talento humano. La incidencia en la gestión del talento humano en su emprendimiento, el 32% expresaron que es adecuado, el 28% es un conocimiento excelente para mejorar el servicio de los colaboradores. El 30% trabajan el esposo y la esposa, asimismo toda su familia, mientras que el 27% trabaja el dueño y sus colaboradores. La población de Amantani considero acciones de responsabilidad social el 35% expresa que “consideraron dos acciones” jornadas de limpieza de la isla, capacitarse para manipular alimentos. En el desarrollo del turismo como actividad terciaria con características tangibles e intangibles se identifica los siguientes elementos: La gestión del talento humano, servicio turístico y el turismo rural con sus características diferenciadoras.

**SEGUNDA.** Se concluye que el nivel de conocimiento en gestión turística de los emprendedores turísticos y su participación en el turismo rural en la Isla de Amantani. Es favorable Se desarrolla estrategias de gestión del talento humana El 40% de los encuestados opinan que conocen “Gestión regular” y el 25% conocen como “Gestión Alta”. Han aplicado programas de innovación para un mejor servicio turístico en su emprendimiento rural; El 30% expresaron dos criterios “Aplique muchos programas”, “Aplican algunos”. Se ha capacitado en gestión del talento humano a través de eventos como: Talleres, seminarios, congresos y otros. El 35% expresa “En pocos eventos” el 25% “En muchos eventos”, según programaron algunas entidades en coordinación con la municipalidad de Amantani

**TERCERA.** Las habilidades y destrezas de los emprendedores turísticos para el mejoramiento del turismo rural en la isla de Amantani es motivada, Considerando a sus

colaboradores con incentivos salariales por productividad con la afluencia mayor de turistas pues el 43% considera una “Motivación mediana”, el 29% su “Motivación es alta”, son dos criterios de interés porcentual a considerar, los emprendedores de alguna manera se interesan en motivar la labor que cumplen al brindar. Hicieron actualizaciones respecto a temas de gestión del talento humano: Él 30% opinaron que “Según programación de las entidades”. En la Isla de Amantani: 30% de pobladores “Organizan pocas acciones”, “Organizan alguna acción”. Del ser humano, su bienestar y el impulso de sus capacidades constituyen el fin último y deseable de todo proceso de desarrollo.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el nivel de capacitación sea diversificado y programado según los 10 sectores que integran los emprendedores de la isla de Amantani, lograr la participación de mayor número de pobladores para el turismo rural, sea más adelante un destino turístico con anfitriones con alto nivel de capacitación.
- Se debe tener permanente nivel de conocimiento en la gestión turística de los emprendedores turísticos y su participación debe ser segmentado, según edades: Jóvenes de 15 a 20 años, 21 a 30 años y de 31 a más años, eso propone la gente más joven. Para lograr conocimiento integral de la población en favor de las demás generaciones.
- Se recomienda rescatar las habilidades de las personas mayores tanto de mujeres y varones, en ciertos aspectos: preparación de platos típicos, Construcción de las casas rurales, la plantación de variedad de flora, la práctica de la medicina natural. Qué es un don del poblador de Amantani que sería darle valor, como habilidad en el talento humano.

## REFERENCIAS

- Allens. (2011). *Dirección Estratégica de recursos Humanos Gestión por competencias*. Buenos Aires: GRANICA.
- Alvarez. (2017). *Capacidades y actitudes del recurso humano que labora en los atractivos del destino Trujillo para la atención al segmento del turismo accesible*. Trujillo-Perú: UNITRU-Tesis-URI:  
[htt://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8395](http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8395).
- BAHAMÓN,CORTES,PIÑEROS & ROJAS. (2014). *EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, SU INTERACCIÓN CON LA ÉTICA, LOS VALORES INTRÍNSECOS DEL LÍDER DEL ÁREA SU ROL CON LOS GRUPOS DE INTERÉS...* . Bogota-Colombia: UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA -ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE TALENTO HUMANO.
- Carbajal. (2016). *Gestión del Talento humano y el desarrollo del turismo en la provincia de Huánuco,2015*. Huánuco - Perú: Universidad de Huánuco, Maestría en Ciencias Administrativas.
- Chiavenato. (2002). *Gestión del talento humano el enfoque de los recursos humanos en las organizaciones*. Bogota - Colombia: Mc-Graw Hill.
- Corral. (2014 - 2015). *GESTIÓN AVANZADA PERSONAS* . Vasco: UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO / EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA.
- 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  
<https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/15447/1/67541.pdf>
- 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, (2009); pp. 129-147 Universidad de Murcia:  
<https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/15447/1/67541.pdf>

- Humpiri y Quispe. (2008). *Comportamiento ético profesional de los guías de turismo y la percepción de los pobladores de la Comnidades de Colquecachi y Occosuyo de la Isla de Amantani*. Puno - Perú: UNAP- Tesis -P.186-187.
- Jericó. (2008). *LA NUEVA GESTIÓN DEL TALENTO, Construyendo compromiso*. España: PEARSON-EDUCACIÓN- E.T - Prentice Hall.
- Loayza. (2016). *ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOTEL SONESTA POSADAS DEL INCA PUNO 2014* . Puno-Perú: UNA-Puno -tesis Repositorio-URI: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/3350>.
- Lozano. (Mayo-Agosto de 2007). *Revista Escuela de Administración de Negocios ISSN: 0120-8160-Bogota - Colombia*. Obtenido de [www.redalyc.org/pdf/206/20606008.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/206/20606008.pdf)
- Naranjo. (/ de Julio de 2012). *Prácticas de recursos humanos y gestión del conocimiento en las organizaciones: una mirada desde las dimensiones del Trabajador del conocimiento*. Obtenido de Universidad Autónoma de Manizales: [www.redalyc.org/pdf/3578/357834267006.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/3578/357834267006.pdf)
- Niembro. (2003). *MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO Y CAPITAL HUMANO*. Mexico: Supervisora-Pro desarrollo / P,62. Obtenido de [http://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/Pnadj637.pdf](http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/Pnadj637.pdf)
- Rivera. (2013). *El turismo rural comunitario como alternativa de desarrollo humano sostenible*. Tegucigalpa- Honduras: Universidad Nacional Autónoma de Honduras - Facultad de Ciencias Sociales-Tesis.
- Sepúlveda,Basuto y Vizcarra. (2010). *Plan estrategico para el desarrollo del Turismo Rural Comunitario en la Región de Cusco*. Lima - Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú-Tesis.

# ANEXOS

**ANEXO A**

**ENCUESTA DIRIGIDO A EMPRENDEDORES Y COLABORADORES DEL  
TURISMO RURAL EN LA ISLA DE AMANTANI**

Saludos, Estimado (a) Sr./Sra./Srta. A continuación le presento estas preguntas que tendrás a bien contestarlas marcando con un aspa (X) en la alternativa que tú creas más correcta o adecuada, la información que nos brinda es confidencial y anónima, y servirá para, para un trabajo de investigación, razón por el cual agradeceremos hacerla con la veracidad del caso.

**A. INFORMACIÓN GENERAL**

1. Ud. actualmente trabajo como emprendedor en turismo rural en la Isla de Amantani

1	SI	
2	NO	

2. Como trabaja usted en su emprendimiento?

1	Usted y su esposa	
2	Toda su familia	
3	Usted y colaboradores	
4	otros	

3. ¿Qué tipo de servicios ofrece al turismo rural comunitario?

1	Alojamiento	
2	Alimentación	
3	Participación en la vida cotidiana	
4	Fiesta andina	
5	Otros	

3. ¿Conoce usted lo que es e implica la gestión del talento humano en su emprendimiento?

1	Conocimiento excelente	
2	Conocimiento adecuado	
3	Conocimiento regular	
4	Conocimiento bajo	
5	Conocimiento nulo	

ASPECTOS ESPECÍFICOS SOBRE EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO COMO EMPRENDEDOR

**I.- Criterios de Capacitación que desarrollaron para su emprendimiento**

4. ¿Motiva usted a sus colaboradores con incentivos salariales por productividad con la afluencia mayor de turistas?

1	Motivación alta	
2	Motivación Mediana	
3	Motivación baja	
4	Motivación Muy bajo	
5	Motivación negativa	

5. ¿Cada cuánto tiempo recibes actualización respecto a temas de gestión del talento humano?

1	Anualmente	
2	Cada seis meses	
3	Cada tres meses	
4	Cada dos meses	
5	No se actualiza	
6	Según programación de instituciones	

**6. ¿Conoces y desarrollas estrategias de gestión del talento humano para tu emprendimiento de turismo rural?**

1	Gestión muy alta	
2	Gestión alta	
3	Gestión regular	
4	Gestión baja	
5	Gestión nula	

**II.- ASPECTO DESARROLLADOS PARA AMPLIAR SU CONOCIMIENTO COMO EMPRENDEDOR**

7. ¿Usted ha organizado o ha promovido acciones para el desarrollo del turismo rural en la isla de Amantani?

1	Organicé muchas acciones	
2	Organicé pocas acciones	
3	Organicé alguna acción	
4	No Organicé ninguna acción	

**8. ¿Usted ha aplicado programas de innovación para un mejor servicio turístico en su emprendimiento rural?**

1	Aplique muchos programas de innovación para un mejor servicio turístico	
2	Aplique algunos programas de innovación para un mejor servicio turístico	
3	Aplique pocos programas de innovación para un mejor servicio turístico	
4	No Aplique ningún programa de innovación para un mejor servicio turístico	
5	No lo considera	

**9. ¿Usted se ha capacitado en gestión del talento humano a través de eventos como: talleres, seminarios, congresos y otros?**

1	Se capacitó en muchos eventos	
2	Se capacitó en pocos eventos	
3	Se capacitó solo en un evento	
4	No se capacitó en ningún evento	
5	No lo considera	

**10. ¿Que instituciones le capacito para mejorar su labor como talento humano**

1	MINCETUR	
2	CENFOTUR	
3	DIRCETUR - MUNICIPIO	
4	CODEPSA	
5	CARITAS	
6	Otros	

**ASPECTO CONSIDERADOS PARA DESARROLLAR SUS HABILIDADES COMO EMPRENDEDOR DEL TURISMO RURAL**

10¿Usted es un miembro de una asociación del turismo rural comunitario en la Isla de Amantani que promueve el turismo?

1	SI	
2	NO	

¿Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Usted como emprendedor que porcentaje de presupuesto utilizó para desarrollar habilidades en su familia y sus colaboradores?

1	15% de su presupuesto	
2	10% de su presupuesto	
3	8 % de su presupuesto	
4	5% de su presupuesto	
5	No consideró presupuesto	

12. ¿Usted como emprendedor del turismo rural considero acciones de responsabilidad social durante el año?

1	Se consideró tres acciones	
2	Se consideró dos acciones	
3	Se consideró una acción	
5	No se consideró ninguno	

13. ¿Usted como emprendedor cuantas reuniones de confraternidad organizo para sus colaboradores?

1	Se organiza en fiesta especiales	
2	Se organiza de manera ocasional	
3	Se organiza sólo una vez	
5	No se organiza	

14.¿ Se está incrementando más emprendimientos para el desarrollo del turismo rural comunitario en la Isla de Amantani?

1	SI	
2	NO	

¿Por qué? \_\_\_\_\_

GRACIAS POR SU INFORMACIÓN

## ANEXO B

Tabla N° 3 Actualmente trabaja como emprendedor en turismo

Rural en la Isla de Amantani

Indicador	Frecuencia	%
SI	75	75%
NO	25	25%
	100	100%

*Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2018*

Tabla N° 4 Con quienes trabaja usted en su emprendimiento

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Usted y su esposa	30	30%
Toda su familia	30	30%
Usted y colaboradores	27	27%
Otros	13	13%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2018*

Tabla N° 5 Tipo de servicios ofrece al turismo rural comunitario

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Alojamiento y alimento	85	85%
Participa en labor cotidiana	10	10%
Fiesta Andina	5	5%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2018*

Tabla N° 6 Como incide la gestión del talento humano en su emprendimiento Rural

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Conocimiento Excelente	28	28%
Conocimiento Adecuado	32	32%
Conocimiento Regular	25	25%
Conocimiento Bajo	10	10%
Conocimiento Nulo	5	5%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2018*

**ASPECTOS ESPECÍFICOS SOBRE EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO COMO  
EMPREENDEDOR**

**Criterios de Capacitación que desarrollaron para su emprendimiento**

Tabla N°7 Motiva usted a sus colaboradores con incentivos salariales por productividad con la afluencia mayor de turistas?

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Motivación Alta</b>	29	29%
<b>Motivación Mediana</b>	43	43%
<b>Motivación Baja</b>	10	10%
<b>Motivación Muy baja</b>	10	10%
<b>Motivación negativa</b>	8	8%
<b>Total</b>	100	100%

*Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2018*

Tabla N° 8 Tiempo recibes actualización respecto a temas de gestión del talento humano.

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Anualmente</b>	25	25%
<b>Cada seis meses</b>	20	20%
<b>Cada tres meses</b>	10	10%
<b>Cada dos meses</b>	0	0%
<b>No se actualiza</b>	15	15%
<b>Según prog.entidades</b>	30	30%
<b>Total</b>	100	100%

*Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2018.*

Tabla N°9 Conoce y desarrolla estrategias de gestión del talento humano  
Para tu emprendimiento de turismo rural

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Gestión muy alta</b>	15	15%
<b>Gestión alta</b>	25	25%
<b>Gestión regular</b>	40	40%
<b>Gestión baja</b>	10	10%
<b>Gestión nula</b>	10	10%
<b>Total</b>	100	100%

*Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2018*

**ASPECTO DESARROLLADOS PARA AMPLIAR SU CONOCIMIENTO COMO  
EMPREENDEDOR**

Tabla N°10 Organización de acciones para el desarrollo del turismo Rural En la isla de Amantani

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Organicé muchas acciones</b>	25	25%
<b>Organicé pocas acciones</b>	30	30%
<b>Organicé alguna acción</b>	30	30%
<b>No organicé ninguna acción</b>	15	15%
<b>Total</b>	100	100%

*Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2018*

Tabla N°11 Ha aplicado programas de innovación para un mejor Servicio Turístico en su emprendimiento rural

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Aplique muchas</b>	30	30%
<b>Aplique algunos</b>	30	30%
<b>Aplique pocos</b>	20	20%
<b>No aplique ninguno</b>	10	10%
<b>No lo considera</b>	10	10%
<b>Total</b>	100	100%

*Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2018.*

Tabla N°12 Se ha capacitado en gestión del talento humano a través de eventos como: talleres, seminarios, congresos y otros

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>En muchos eventos</b>	25	25%
<b>En pocos eventos</b>	35	35%
<b>Solo en un evento</b>	22	22%
<b>No se capacito</b>	10	10%
<b>No lo considera</b>	8	8%
<b>Total</b>	100	100%

*Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2018*

Tabla N°13 Instituciones que capacito para mejorar su labor como talento humano

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>MINCETUR-CENFOTUR</b>	26	26%
<b>DIRCETUR-MUNICIPIO</b>	23	23%
<b>CODEPSA</b>	12	12%
<b>CARITAS</b>	16	16%
<b>OTROS</b>	23	23%
<b>Total</b>	100	100%

*Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2018.*

#### ASPECTO CONSIDERADOS PARA DESARROLLAR SUS HABILIDADES COMO EMPREENDEDOR DEL TURISMO RURAL

Tabla N°14 Es miembro de una asociación del turismo rural comunitario en la Isla de Amantani que promueve el turismo.

<b>Indicador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	80	80%
<b>NO</b>	20	20%
<b>Total</b>	100	100%

*Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2018*

Tabla N° 15 Como emprendedor que porcentaje de presupuesto utilizó para desarrollar habilidades en su familia y sus colaboradores.

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>15% del ingreso</b>	15	15%
<b>10% del ingreso</b>	35	35%
<b>5% del ingreso</b>	30	30%
<b>No considero</b>	20	20%
<b>Total</b>	100	100%

*Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2018.*

Tabla N°16 Como emprendedor del turismo rural considero acciones de Responsabilidad social durante el año.

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Se consideró tres acciones</b>	25	25%
<b>Se consideró dos acciones</b>	35	35%
<b>Se consideró una acción</b>	30	30%
<b>No se consideró ninguno</b>	10	10%
<b>Total</b>	100	100%

*Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2018.*

Tabla N°17 Como emprendedor cuantas reuniones de confraternidad  
Organizo para sus colaboradores

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Se organiza en fiestas especiales</b>	25	25%
<b>Se organiza de manera ocasional</b>	28	28%
<b>Se organiza solo una vez</b>	27	27%
<b>No se organiza</b>	20	20%
<b>Total</b>	100	100%

*Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2018.*

Tabla N° 18 Se incrementó más emprendimientos para el desarrollo del turismo  
Rural comunitario en la Isla de Amantani

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	55	55%
<b>NO</b>	45	45%
	100	100%

*Fuente: Elaboración propia en base a encuestas 2018*