

ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA PRIVADA KHIPU

Programa de estudios Administración de Empresas Turísticas y
Hoteleras



Trabajo de investigación

Capacitación a los pobladores en el Cañón de los espejos turquesa de la
comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco – 2024

Línea de investigación:

Desarrollo Social

Sub línea de investigación:

Desarrollo de servicio

Presentado por:

Cesia Alexandra Zevallos Javier

Código ORCID: 0003-0000-6046-5334.

Para optar al grado académico de bachiller
Administración de Empresas Turísticas y
Hoteleras

Asesor:

Dr. Rafael Aquize Estrada

Código ORCID: 0000-0001-7103-7773.

CUSCO – PERÚ

2024



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Milagros Turnitin
Título del ejercicio: 004
Título de la entrega: TRABAJO BACHILLERATO CORREGIDO CESIA ZEVALLOS (1).docx
Nombre del archivo: TRABAJO_BACHILLERATO_CORREGIDO_CESIA_ZEVALLOS_1_d...
Tamaño del archivo: 154.91K
Total páginas: 55
Total de palabras: 14,560
Total de caracteres: 86,133
Fecha de entrega: 25-oct.-2024 05:30a. m. (UTC+0530)
Identificador de la entrega: 2496387759



TRABAJO BACHILLERATO CORREGIDO CESIA ZEVALLOS (1).docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

24% INDICE DE SIMILITUD	26% FUENTES DE INTERNET	2% PUBLICACIONES	16% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	baixardoc.com Fuente de Internet	3%
2	repositorio.escuelakhipu.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	www.redalyc.org Fuente de Internet	1%
4	blog-es.checklistfacil.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	scielo.sld.cu Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad EAN Trabajo del estudiante	1%
9	portal.amelica.org Fuente de Internet	

DEDICATORIA

A mis padres, quienes siempre creyeron en mí y me brindaron su apoyo incondicional. Su amor y sabiduría han sido mi guía en este camino.

A mis profesores, quienes despertaron en mí la pasión por el conocimiento y me inspiraron a alcanzar nuevas metas.

A mis amigos, quienes me acompañaron en cada paso, celebraron mis logros y me brindaron su hombro en los momentos difíciles.

A mi orientador Dr. Rafael Aquize Estrada, quien me enseñó el valor de la perseverancia y me motivó a seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por este regalo maravilloso que es la vida, por su protección, sabiduría y por caminar a mi lado en cada paso que doy. Estoy inmensamente agradecida por permitirme vivir esta experiencia.

A mis padres, mi más sincero agradecimiento por su amor incondicional y por creer en mí siempre. Gracias por ser mi mayor inspiración.

A mis queridos docentes, gracias por creer en mi potencial y por motivarme a alcanzar mis sueños. Su apoyo significa mucho para mí.

A mi querido consejero Dr. Rafael Aquize Estrada, muchas gracias por su paciencia, su conocimiento y por ser un guía excepcional. Su apoyo fue fundamental para lograr este objetivo.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	8
CAPÍTULO PRIMERO	9
INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. Descripción del problema.....	9
1.2. Formulación de problema.....	13
1.2.1. Problema general	13
1.2.2. Problemas específicos.....	13
1.3. Justificación	13
1.3.1. Relevancia social.....	13
1.3.2. Implicancias practicas.....	13
1.3.3. Valor teórico	14
1.3.4. Valor metodológico.....	14
1.3.5. Viabilidad o factibilidad	14
1.4. Objetivos de investigación	14
1.4.1. Objetivo general.....	14
1.4.2. Objetivos específicos	14
1.5. Delimitación	15
1.5.1. Delimitación temporal	15
1.5.2. Delimitación espacial	15
1.5.3. Delimitación conceptual.....	15
1.5.4. Delimitación social.....	15
CAPÍTULO SEGUNDO.....	16
MARCO TEORICO.....	16
2.1. Antecedentes de estudios	16
2.1.1. Antecedente internacional.....	16

2.1.2. Antecedente nacional	17
2.1.3. Antecedentes locales	18
2.2. Bases teóricas.....	19
2.3. Marco conceptual	34
CAPÍTULO TERCERO	38
MÉTODO	38
3.1. Tipo de investigación	38
3.2. Enfoque de la investigación	38
3.3. Alcance de la investigación o nivel de la investigación	39
3.4. Diseño de la investigación	39
3.5. Población	39
3.6. Técnica e instrumentos de recolección de datos	40
3.6.1. Técnica.....	40
3.6.2. Instrumentos.....	40
CONCLUSIONES TEORICAS	41
RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS	51
a. Matriz de categorización.....	53
b. Matriz de consistencia.....	54
c. Ficha de Observación.....	55

RESUMEN

La presente investigación titulada “Capacitación a los pobladores en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchis, Cusco – 2024” tiene como problema general ¿Cómo es la capacitación a los pobladores en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchis, Cusco – 2024?, como objetivo general describir cómo es la capacitación a los pobladores en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco - 2024, debido a que este carece de información acerca de la capacitación en el sector turístico. Así mismo el tipo de metodología que se aplicó al estudio fue de enfoque cualitativo, con diseño no experimental, transversal, nivel descriptivo y tipo básico, donde se utilizó como técnica la observación y herramienta la ficha de observación que fue dirigida a los pobladores de Muñapata. En los resultados de este estudio se encontró que en el Cañón de los espejos turquesa, la comunidad no está debidamente capacitada, aún falta capacitación e información de parte de los comuneros, sobre cómo hacer un turismo sostenible responsable, y también falta apoyo y motivación por parte de la municipalidad para implementar estrategias de capacitación para los comuneros.

Palabras claves: Capacitación

CAPÍTULO PRIMERO

INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción del problema

A nivel mundial la falta de capacitación laboral puede afectar de manera negativa el desempeño de una compañía, por eso actualmente evaluar cuáles son los requerimientos específicos de capacitación es un elemento que influye en la efectividad de lo que se les enseña a los colaboradores y de lo que podemos conseguir con la misma". (Ubits, 2022). El sector turístico ha evidenciado un crecimiento acelerado en los últimos años, lo cual ha dado lugar a una serie de consecuencias, algunas favorables y otras desfavorables, la falta de capacitación en el sector turístico está generando una brecha significativa en cuanto a la demanda de servicios turísticos y la capacidad de los profesionales del sector para satisfacer las necesidades de los turistas. Esto se debe a la rápida evolución de las tecnologías y la innovación en el turismo, la principal repercusión es que efectivamente el equipo humano no está capacitado y no está adquiriendo los conocimientos y habilidades necesarias para cumplir con los objetivos de cada empresa mundial y eso se ve reflejado en que no se llegan a ver los resultados. Si bien es cierto se carece de programas de capacitación efectivos y accesibles para los trabajadores del sector, dificultando el desarrollo de su desempeño y la aceptación de los turistas. Los programas de capacitación actuales no parecen estar alineados con los objetivos estratégicos de cada organización, lo que también resulta en una inversión ineficiente de recursos y de desarrollo de las competencias clave para el éxito futuro de cada empresa, de igual importancia la capacitación no solo se centra principalmente en habilidades técnicas, sino en el desarrollo de habilidades blandas como la comunicación, el liderazgo y la resolución de problemas, esenciales para la interacción con clientes y la gestión de equipos en la industria internacional.

En el contexto nacional, se observa que la falta de capacitación y desarrollo de habilidades de parte de los profesionales del sector turístico esta afectando lo que es la calidad de los servicios en cuanto a la atención al turista y esto afecta la competitividad de los destinos turísticos nacionales, puesto que Perú es un país, con gran riqueza cultural y natural, y con una historia única, a pesar de ello Perú se está enfrentando a desafíos significativos en cuanto a la capacitación en el ámbito turístico, puesto que la escasez de programas de capacitación, la falta de certificaciones de capacitaciones, la limitada disponibilidad de capacitación en todo los ámbitos está afectando el turismo, incluyendo la falta de conocimiento acerca de la cultura y el patrimonio con el cual cuenta Perú y sobre todo la falta de innovación acerca de la

capacitación, ya que hoy en día la tecnología sigue avanzando y con ello las necesidades del mercado van aumentando, es por ello que es importante la capacitación constante, para lograr un crecimiento y desarrollo en el país, y que mejor con la industria turística, es importante abordar este problema de la falta de capacitación para impulsar un mejor desarrollo en el sector turístico y mejorar la competitividad del país.

En el ámbito regional, Cusco es una de las regiones con mayor riqueza cultural y cuenta con mayor demanda de turistas tanto extranjeros como nacionales, pero la falta de capacitación relacionado con el turismo a hecho que no se brinde una adecuada atención al cliente, puesto que, existe dificultades, en cuanto a brindar información, brindar un servicio de calidad, y todo ello se da a falta de una buena capacitación, se ha observado que para buenos resultados es importante la capacitación constante en todo los ámbitos, cosa que no se esta dando en la región porque hay limitación en cuanto a estrategias de capacitación, falta de conocimientos, falta de preparación, y todo ello afecta negativamente la experiencia del turista, la satisfacción del cliente, por ello es importante tomar en cuenta la capacitación ya que es de gran importancia abordar este tema, para un mejor desarrollo de la población cusqueña y se sigan beneficiando con los ingresos, gracias al turismo.

La comunidad de Muñapata, ubicada en el distrito de Quispicanchis, Cusco, cuenta con un gran potencial turístico gracias a su atractivo turístico Cañón de los espejos turquesa. Sin embargo, la falta de capacitación en la comunidad está afectando los beneficios que reciben gracias a los ingresos que se da por el atractivo y a su vez ello afecta la experiencia de los turistas, esto se da a causa de la escasez de capacitación con temas relacionados al turismo sostenible, la comunidad carece de la los servicios básicos necesarios para atender a los visitantes, como, información y capacitación sobre los caminos y senderos adecuados, análisis para brindar una Información turística adecuada, también se observa la debilidad en la organización comunitaria para una buena gestión del turismo, otro punto que se ve es que no realizan capacitaciones sobre temas de atención al cliente, cuidado del medio ambiente, y sobre todo de cómo administrar el ingreso que se da gracias al atractivo, es por ello que no se reparten equitativamente los ingreso, y solo algunos se benefician, cuando en realidad todos deben ser beneficiados. La necesidad de capacitación es un problema que deben tomarle importancia ya que ello permitiría a la comunidad desarrollar un modelo de capacitación en el turismo sostenible lo cual genere beneficios económicos y sociales para la comunidad, al mismo tiempo que se protege el medio ambiente y se preserva la identidad cultural local.

A lo que respecta en la etapa del **análisis**, se observa que aún falta analizar lo que es la capacitación en la comunidad de Muñapata ya que la falta de **seguimiento** en el sector turístico es una problemática compleja que requiere una solución. Invertir en la formación de los comuneros es fundamental para mejorar la calidad de la experiencia turística, garantizar la sostenibilidad del destino y maximizar el potencial económico del turismo en el Cañón de los espejos turquesa. De tal manera que el turismo, que es un pilar de **comprobación** económico muy importante, depende en gran medida de la calidad de la experiencia que se ofrece al visitante. Sin embargo, un aspecto crucial y a menudo subestimado es la capacitación de los comuneros involucrado en la promoción y gestión de los atractivos turísticos. La falta de una formación adecuada genera una serie de problemáticas que afectan tanto la percepción del visitante como la sostenibilidad del atractivo. Es por ello que los pobladores sin la capacitación necesaria no pueden brindar información precisa y completa sobre el atractivo, lo que limita la experiencia del visitante y **comparando** con la reducción a las posibilidades de que recomiende el destino a otros. Asimismo, la falta de conocimiento sobre la historia, cultura y características únicas de un atractivo puede llevar a prácticas inadecuadas de conservación y mantenimiento, poniendo en riesgo la integridad tanto para la población como para los visitantes.

En cuanto a la etapa de **planeación**, es un proceso estratégico que busca optimizar el desarrollo y la gestión del atractivo turístico Cañón de los espejos turquesa, ya que se encuentra intrínsecamente ligada a la capacitación, pero se observa que los pobladores de la comunidad de Muñapata no reciben una adecuada capacitación y tampoco no realizan una planeación adecuada para que se de ello. En particular, la **estructuración** de formación especializada en torno a un atractivo turístico específico constituye una problemática que puede generar una serie de consecuencias negativas para el atractivo y sus visitantes, por lo que se ve reflejado en los prestadores de servicios que son los pobladores de la comunidad de Muñapata, al no contar con la información adecuada sobre las rutas o el **diseño** del atractivo al recorrer, pueden transmitir datos erróneos a los turistas, lo que genera expectativas no cumplidas y frustración. Ahora también, la atención al cliente insuficiente, como se está observando en la falta de conocimiento sobre los aspectos históricos, culturales o naturales del atractivo limita la capacidad de los pobladores en la atención al turista. Aunque se ofrecen las variedades de actividades y servicios complementarios que puede no estar alineada con las características del atractivo, lo que reduce el valor percibido a la **selección** de los turistas. Pues al abordar esta problemática, es fundamental implementar una estrategia de capacitación integral que abarque a todos los actores involucrados en la gestión del atractivo turístico.

En lo que acontece a la etapa de la **ejecución** en el ámbito turístico se ha podido observar que no están poniendo en marcha o en práctica efectiva lo que es el **aprendizaje** de las estrategias y planes diseñados para promover y gestionar un el atractivo turístico. Una de las principales falencias que surgen en esta etapa es la falta de capacitación hacia los pobladores. Esta carencia genera una serie de problemas que impactan directamente en la experiencia del turista y, por ende, en la competitividad del destino. En cuanto las consecuencias de la falta de capacitación se están viendo pérdida de oportunidades de venta de ventas del boleto, y no se ve **estrategias de mejoramiento** en las ventas por lo que reduce los ingresos, por tanto, la atención al cliente deficiente, que se está dando basada en la falta de **conocimiento** sobre el atractivo turístico, está generando una mala imagen del destino y desalentando futuras visitas. Por ejemplo: La desmotivación de los comuneros hace que la falta de capacitación les genere desmotivación, al sentirse incapaz de brindar un servicio de calidad y de contribuir al éxito del destino. Y ello hace que tengan dificultades para adaptarse a los cambios en el entorno turístico, como nuevas tendencias o la implementación de nuevas tecnologías.

En cuanto a la etapa de la **evaluación**, se ha observado que la obtención de información disponible sobre atractivos turísticos es un aspecto fundamental para el éxito del atractivo turístico Cañón de los espejos turquesa. Sin embargo, esta etapa se ha visto afectada puesto que hubieron unas series de desafíos que limitan realizar una evaluación para saber si hubieron beneficios o no con el ingreso de los turistas en la comunidad y la capacidad de los turistas para tomar decisiones desinformadas y, en consecuencia, impactan negativamente en la **constatación** de su experiencia del viajero y en la competitividad de los destinos, con información insuficiente o de baja calidad se vuelven menos atractivos para los turistas, lo que puede llevar a una disminución de la afluencia y de los ingresos. Por tanto, la falta de **estrategias de verificación** en el desarrollo de la capacitación ha hecho que no se esté brindando una adecuada atención a los turistas y visitantes. Dando una carencia de información que genera expectativas irreales en los turistas y en los comuneros, lo que conduce a experiencias turísticas negativas y a una menor satisfacción. Por consiguiente, puede generar una percepción negativa del destino, lo que puede afectar su reputación y dificultar su posicionamiento en el mercado turístico. La **innovación** de evaluación no se está realizando adecuadamente ya que la información brindada acerca del atractivo turístico no se está dando correctamente.

Si persiste la problemática actual, el Cañón de los Espejos Turquesa de Muñapata sufrirá daños irreparables por la falta de información y capacitación.

Afectando al desarrollo de la comunidad y al ingreso de turistas, a su vez la infraestructura, el acceso y la biodiversidad del lugar se verán comprometidos por la falta de capacitación adecuada. La persistencia de una capacitación inadecuada en el Cañón de los Espejos Turquesa de Muñapata estará generando un deterioro progresivo del ecosistema, sumada a la carencia de información adecuada, que está limitando el disfrute de la visita de los turistas.

1.2. Formulación de problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la capacitación a los pobladores en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco - 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es el análisis de la capacitación a los pobladores en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco – 2024?
- ¿Cómo es la planeación de la capacitación a los pobladores en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco – 2024?
- ¿Cómo es la ejecución de la capacitación a los pobladores en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco – 2024?
- ¿Cómo es la evaluación de la capacitación a los pobladores en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco – 2024?

1.3. Justificación

1.3.1. Relevancia social

Los habitantes de Muñapata están sufriendo las consecuencias directas de un turismo no responsable a falta de la conciencia y capacitación, ello está erosionando la base de su economía. Esta investigación tratará de sensibilizar acerca de la importancia de la capacitación en los miembros de la comunidad, lo cual los beneficiará y será de gran ayuda, ya que de esta manera se beneficiarán los pobladores fomentando prácticas respetuosas con el entorno y generando beneficios a largo plazo.

1.3.2. Implicancias prácticas

A través de esta investigación, se pretende sensibilizar a la comunidad acerca de la importancia y necesidad de la capacitación, que permita a la

comunidad de Muñapata obtener beneficios económicos sin comprometer la integridad del Cañón de los espejos turquesa, y a la vez promoviendo así un desarrollo local sostenible y la participación activa de sus habitantes.

1.3.3. Valor teórico

Esta investigación se justifica porque permitirá conocer las conductas que muestran los pobladores a falta de concientización sobre la importancia y necesidad de la capacitación, generando así un mal manejo de su recurso natural Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, provincia de Quispicanchi.

1.3.4. Valor metodológico

A través de la observación, esta investigación buscará recabar datos empíricos y fidedignos que permitan caracterizar de manera objetiva a los miembros de la comunidad.

1.3.5. Viabilidad o factibilidad

Para este estudio, se cuenta con acceso directo al atractivo turístico que vendría a ser Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, también se cuenta con recursos tecnológicos, para lo cual se utilizará la técnica de la observación, y el instrumento ficha de observación para recolectar datos relevantes.

1.4. Objetivos de investigación

1.4.1. Objetivo general

Describir como es la capacitación a los pobladores en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco – 2024

1.4.2. Objetivos específicos

- Describir como es el análisis de la capacitación a los pobladores en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco – 2024.
- Describir como es la planeación de la capacitación a los pobladores en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco – 2024.

- Describir como es la ejecución de la capacitación a los pobladores en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco – 2024.
- Describir como es la evaluación de la capacitación a los pobladores en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco – 2024.

1.5. Delimitación

1.5.1. Delimitación temporal

La información que se considerara para la elaboración de la presente investigación, está enmarcada en el periodo 2024, tomando en cuenta únicamente los datos recolectados, brindados por los pobladores.

1.5.2. Delimitación espacial

La presente investigación se desarrollará en el atractivo turístico Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, provincia de Quispicanchi.

1.5.3. Delimitación conceptual

El trabajo de investigación se enmarcará en el desarrollo de la variable capacitación compuesto por sus dimensiones como el análisis, planeación, ejecución, y evaluación.

1.5.4. Delimitación social

El trabajo de investigación se delimita a los miembros de la comunidad de Muñapata.

CAPÍTULO SEGUNDO

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de estudios

2.1.1. Antecedente internacional

Antecedente

Pazmiño (2019) en su trabajo de investigación titulada. "Capacitación a grupos sociales para el desarrollo del turismo sostenible del Cantón Quevedo, año 2019". Desarrollada en la provincia ecuatoriana cantón Quevedo, de la universidad Técnica de Babahoyo. En su objetivo general, determino la incidencia de las capacitaciones a grupos sociales sobre el desarrollo del turismo sostenible. Usando como estudio metodológico la modalidad de investigación cuantitativa y el tipo explicativa, aplicando la herramienta del método de observación y visitas sectoriales usando la entrevista mediante instrumentos de encuestas y fotografías las cuales le fue de gran utilidad para mostrar las evidencias en su trabajo de investigación realizado. La investigadora considero una muestra de 400 personas donde 200 encuestas fueron para los pobladores que habitan en el lugar y 200 encuestas destinadas para prestadores de servicios turísticos, a quienes se les aplico cuestionarios válidos y confiables según las tablas y los gráficos que presento en su tesis. Llegando a las siguientes conclusiones.

Primero: Según las encuestas que realizo la autora se llega a la conclusión de que la población a la cual se encuestó considera que en la actualidad el cantón Quevedo no está considerada como un destino turístico debido a que no hay interés y liderazgo por parte de las autoridades para poder transformar el lugar en un atractivo turístico, también se demostró que las personas que habitan en el lugar si viajan, pero prefieren hacerlo fuera de la ciudad. Es por ello que es importante que se capacite a los prestadores de servicio del sector turístico, usando nuevas metodologías que ayuden a fortalecer este ámbito con la finalidad de que se dé el beneficio económico para la comunidad en general, todo esto haciendo un turismo sostenible responsable.

Segundo: Se determinó que los pobladores del cantón Quevedo si poseen conocimiento e información sobre el turismo sostenible puesto que en su mayoría si han recibido capacitaciones sobre el tema, pero, aun así, el lugar se haya en una problemática. Ya que, a pesar de que muchos pobladores conocen o saben del tema, el turismo sostenible se ve afectado

por distintas situaciones, según el método investigativo aplicado que uso la autora fue la observación y gracias a ello se logró constatar que esto se debe a causa de un mal uso de la metodología de capacitación.

2.1.2. Antecedente nacional

Antecedente

García (2021) en su tesis titulada “Programa de capacitación en turismo rural comunitario y su influencia en el desarrollo turístico de la comunidad de Umari, provincia de Pachitea – Huánuco 2021”. De la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, en su objetivo general, determina la influencia del programa de capacitación en turismo rural comunitario en el desarrollo turístico sostenible, usando como estudio metodológico cuantitativa y cualitativa, utilizando la técnica de encuesta, aplicando instrumentos de análisis de contenido y cuestionarios válidos y confiables según las tablas y los gráficos que presento en su tesis. donde se toma una muestra de 10 representantes de familia y 05 autoridades de ambos sexos de la comunidad de Umari. Llegando a las siguientes conclusiones.

Primero: Se determino que los visitantes más frecuentes a la comunidad Umari son los turistas locales de Huánuco, y muy pocos los turistas nacionales e internacionales. El motivo del viaje que realizó la autora fue principalmente conocer y ver la problemática del lugar en el ámbito turístico lo cual se evidencia en la visita que realizo al bosque natural Monte Potrero. Con la finalidad de sensibilizar y capacitar periódicamente a los habitantes de la comunidad de Umari para conservar y preservar sus recursos naturales, principalmente el bosque de Monte Potrero, ya que se ve afectado por la contaminación ambiental y la deforestación, ya que esto conlleva un turismo no sostenible.

Segundo: Se concluye que el recurso natural más reconocido e importante de la comunidad de Umari es el bosque Monte Potrero y el propósito de la investigación de la autora fue la acción de realizar la concientización sobre la importancia del cuidado y conservación del bosque a través de la capacitación para brindar un turismo sostenible y que puedan disponer de los servicios eco sistémicos para familias de la comunidad de Umari. El turismo y la conservación del medio ambiente pueden ser acordes, teniendo en cuenta una buena planificación, gestión y capacitación.

2.1.3. Antecedentes locales

Antecedente

Quispe & Taparaco (2018) en su tesis titulada “Gestión municipal y turismo sostenible en el distrito de Chinchero, Urubamba, Cusco – 2018”, de la universidad Nacional San Antonio de Abad del Cusco, en su objetivo general indica determinar la relación que existe entre la Gestión Municipal y turismo sostenible en el distrito de Chinchero. Usando la metodología cuantitativa, utilizando como herramienta la técnica de la encuesta, aplicando el instrumento de cuestionario viable según las tablas y gráficos que presento en su tesis. Donde tomo como muestra de la población de estudio a un total de 380 pobladores, quienes están inmersos en la actividad turística del distrito de Chinchero. Llegando así a las conclusiones de:

Primero: En referencia a la hipótesis general que plantearon los autores se concluye que, los resultados de la encuesta que realizaron a la población de Chinchero si fueron favorables ya que la Gestión Municipal es adecuada, y está conformada por la dimensión de Planeación, Organización, Dirección y Control, estas se manifiestan en una serie de actividades, orientados en el logro del bienestar social y la calidad de vida de los pobladores a través de la participación de los que están inmiscuidos en la actividad del turismo, las cuales se manifiestan mediante los ingresos percibidos por la actividad turística, realizando un adecuado uso de los recursos naturales que tiene dicho lugar y el cuidado del medio ambiente.

Segundo: Se determinó que la situación actual de la gestión municipal con respecto al turismo sostenible en el distrito de Chinchero, como muestra de su investigación, es muy adecuada. Se observa también que en el plan operativo anual el sector turístico si tiene especial consideración, así como sus agentes privados y públicos que se mantiene capacitados constantemente, sin embargo, hay un problema en cuanto a su presupuesto ya que esto afecta su planificación, pero en todo lo demás se considera que están realizando una buena gestión y capacitación en cuanto al turismo sostenible por la constante supervisión y control de la ejecución de los procesos que este realiza para un buen turismo sostenible.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. La capacitación

2.2.1.1. Teoría de la capacitación

Chiavenato (2019) indica que, la capacitación es el proceso educativo que se da corto plazo, lo cual está aplicado de manera organizada y sistemática, es un medio por el cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades blandas y competencias de acuerdo a los objetivos definidos. También menciona que la capacitación es una parte muy importante de la transmisión de conocimientos esenciales referente al trabajo, al entorno, a la sociedad, y actitudes que se muestran frente a aspectos de la organización, de la tarea que se les designa y del medio ambiente, que es un punto que hay resaltar, así como el desarrollo de habilidades y competencias, que día a día muestran los colaboradores y las personas, innovando de manera sostenible sus conocimientos y dando mayor realce al tema de la capacitación para mayor desenvolvimiento. Una tarea cualquiera, sea compleja o simple, involucra estos tres aspectos.

Parra & Rodríguez (2016) describen la formación y la capacitación, como base de la mejora en todos los procesos y desarrollo de la organización. También mencionan la mejora de la gestión de la calidad, en cuanto a la capacitación. Pues en ellas se destaca el logro, en muchas organizaciones, con la finalidad de lograr la satisfacción del cliente interno y externo, así también como la búsqueda de necesidades de capacitación en calidad de las personas. Además de los métodos de formación que apoya el aprendizaje de conocimiento y fortalecimientos de habilidades de los trabajadores. Además, indican las orientaciones de la capacitación tanto específicas como adaptable. Y por último mencionan que la capacitación es una base fundamental para la planificación, desarrollo y evaluación de los sistemas de calidad, en busca de la satisfacción de los clientes y el logro de los resultados de la organización.

2.2.1.2. Desarrollo de la capacitación

Identidad (2023) menciona que la capacitación constante en turismo no solo contribuye al desarrollo profesional, sino también al crecimiento personal de las personas. Permite adquirir nuevas perspectivas, ampliar su horizonte de conocimiento y mejorar su

confianza y autoestima. Además, la capacitación en turismo puede abrir puertas a nuevas oportunidades de negocios vinculados con la cadena de valor de los destinos y a ampliar su red de contactos a nivel local, regional e incluso internacional.

Ampelio & Callohuanca (2020) plantean que la capacitación son las habilidades gerenciales de los ejecutivos de las empresas; con la medición de las habilidades gerenciales pre y post proceso de capacitación; a fin de analizar y evaluar, su nivel de desarrollo.

2.2.1.3. Tipos de la capacitación

Krishna (2024) menciona que los programas de capacitación pueden crearse de forma independiente o con un sistema de administración del aprendizaje, con el objetivo del desarrollo a largo plazo de los empleados. Las prácticas de capacitación habituales incluyen orientaciones, conferencias en el aula, estudios de casos, juegos de rol, simulaciones y capacitación por computadora, incluido el aprendizaje electrónico.

Medina et al. (2021) menciona que es indispensable reconocer que existen dos tipos de capacitación en la empresa: la capacitación general aplicable en más de una empresa y la capacitación específica asociada con habilidades y conceptos propios de una empresa.

a) La capacitación general: Este tipo de investigación describe lo que existe, aportando al descubrimiento de nuevos hechos y significados. Medina et al. (2021, pág. 306).

b) La capacitación específica: La investigación es transeccional porque los factores y las variables objeto de estudio, se miden en un solo momento del tiempo. En este sentido se encaminan considerando que la investigación estudia la relación en un período específico. Medina et al. (2021, pág. 306).

2.2.1.4. Medios de la capacitación

Del Toro Soto (2023) recalca que la capacitación representa para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos con respecto a las funciones laborales a desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan. Si ciertamente la capacitación no es el único camino por medio del cual se

garantiza el correcto cumplimiento de tareas y actividades, sí se manifiesta como un proceso que enseña, desarrolla sistemáticamente y coloca en circunstancias de competencia a cualquier persona. El presente trabajo tuvo como objetivo caracterizar el proceso de capacitación en el turismo. En la investigación teórica se utilizaron técnicas y procedimientos con un enfoque metodológico cualitativo, apoyado en el estudio de publicaciones precedentes y el análisis tendencial.

Boutiquegisell (2023) menciona que se refiere a las técnicas, instrumentos y metodologías que coadyuvan al cumplimiento de las actividades y objetivos de la capacitación. Dentro de los más principales tenemos:

- a) Conferencia: Permite llegar a una gran cantidad de personas y transmitir un amplio contenido de información o enseñanza. Se puede emplear como explicación preliminar antes de demostraciones prácticas. Por ejemplo, es útil al impartir las medidas de seguridad, organización de planta, etc.
- b) Manuales de capacitación: es útil aplicación de secuencias largas o procedimientos complicados que no pueden retenerse en una sola presentación. Pueden combinarse con conferencias y prácticas de tareas reales.
- c) Video: puede sustituir a las conferencias o demostraciones formales, permite la máxima utilización de instructores más capaces. Los cortes, empalmes o en la cámara lenta son útiles para incidir en demostraciones de realidad. Ayudan a la comprensión de ideas abstractas y en la modificación de actitudes.
- d) Entrevistas para la solución de problemas: Se orienta básicamente al asesoramiento de colaboradores. Los supervisores encargados de capacitación mantienen periódicamente estas estrategias para mejorar la eficiencia en el trabajo de cada individuo. Se usa generalmente en la capacitación de directivos.
- e) Técnicas grupales: Consiste en ejercicios vivenciales, dinámicas grupales como los juegos de roles, psicodramas, lluvias de ideas, y otros que pueden ser valiosos elementos para llevar a cabo la capacitación de acuerdo a los objetivos planteados

2.2.1.5. Importancia de la capacitación

Ispring (2024) menciona que, en términos simples, la capacitación empresarial es toda aquella actividad enfocada en aportar un conocimiento que le permitirá a una persona realizar mejor su trabajo. Esto puede ser desde una actualización en las mejores prácticas de cierta industria hasta la enseñanza de una habilidad o herramienta completamente nueva.

Citando a Molina (2017) menciona que, la capacitación del talento humano es parte de una cultura organizacional que permite que los empleados tengan las competencias necesarias para su desenvolverse eficientemente dentro de las organizaciones, de igual forma ayuda al clima laboral porque permite que el talento humano sienta que es parte importante de la empresa y que esta se preocupa por el desarrollo que tienen dentro de la organización (Obando, 2020, pág. 167).

Molina et al. (2021) determina la importancia de la relación entre capacitación y productividad; detectando las necesidades de implementar formaciones y las actitudes de los empleados frente a estas, identificando los beneficios de capacitar a los empleados. Dentro del mismo artículo se afirma que para que las empresas logren alcanzar el éxito deben brindar a sus clientes las mejores soluciones y la adecuada atención por medio de sus colaboradores; para concluir el autor informa que la capacitación es la mejor alternativa para mejorar la atención al cliente, mantener en un nivel competitivo la empresa y disminuir errores muy costosos.

2.2.1.6. Beneficios de la capacitación

Obando (2020) considera que, permite conocer si existe la necesidad de volver a capacitar al talento humano, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo; gracias a esto se puede afirmar que la capacitación que reciben los empleados va de la mano con su productividad en la empresa, ya que esta influye en como los empleados van desenvolviéndose en cada una de las tareas y cargos que tienen, incluso con las capacitaciones, el talento humano puede estar más preparado en el conocimiento que tiene cada uno y en ámbitos externos a la profesión o al cargo que ejerce cada uno, y está dentro de

lo necesario para que la empresa obtenga una mejor productividad de su talento humano sin problemas que afecten en el desempeño laboral.

Ispring (2024) alude que, existen numerosos beneficios de la capacitación empresarial tanto directos como indirectos. Tanto es así, que muchas compañías cuentan con un área dedicada a diseñar y ejecutar campañas de capacitaciones para todos los niveles corporativos. En publicaciones especializadas en recursos humanos, abundan estudios de casos que muestran los resultados positivos de la capacitación de empleados. Los artículos de estas revistas analizan empresas de industrias muy diferentes, pero las ventajas tienden a ser muy similares.

Para conocer los beneficios de la gestión del capital humano en los términos empresarial y global, es necesario fijar la definición de gestión del capital humano desde las posturas de diferentes autores para tener una mirada holística. De acuerdo con Navarro Abarzúa (2015), el capital humano corresponde al valor que generan las capacidades de las personas a través de la educación, la experiencia, la capacidad de conocer, de perfeccionarse, de tomar decisiones y de relacionarse con los demás. Becker (1964), citado en Valencia Rodríguez (2005), define el capital humano como el cúmulo de capacidades que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos, entre otros.

2.2.1.7. Etapas de la capacitación

A) Análisis

Chiavenato (2019) manifiesta que el análisis es la primera etapa de la capacitación donde se da, la detección de las necesidades de capacitación, esta etapa contribuye a que la empresa no corra el riesgo de equivocarse al ofrecer una capacitación inadecuada, lo cual redundaría en gastos innecesarios. Debe realizarse lo siguiente: Seguimiento, comprobación o medición y comparación de la situación actual con la situación anterior. El análisis consta de tres niveles, los cuales son, nivel de análisis de toda la organización que viene a ser el sistema organizacional, donde se ve la distribución de la organización para alcanzar un objetivo y el ambiente socioeconómico que esta insertada en ella, nivel de análisis de los recursos humanos, que es el sistema de capacitación y su importancia de todo lo que conlleva a ese

tema, y lo otro es el nivel de análisis de las operaciones y tareas, que es el sistema de adquisición de habilidades, por el cual se puede observar el desempeño de cada personal, si es eficiente y en qué aspectos puede mejorar mediante la capacitación.

Barquera (2021) menciona lo siguiente. El análisis de las necesidades de capacitación implica, lo siguiente. Monitorear el desempeño actual del personal usando técnicas como observación, entrevistas, cuestionarios, entre otros. Para poder anticipar necesidades o problemas futuros. Luego se debe Identificar el tipo y el nivel de capacitación que se requiere para poder analizar cuál es la mejor manera de proporcionar el tema de la capacitación. Asegurando que se tomen en cuenta las prioridades de la organización, y no se dupliquen esfuerzos en diferentes áreas y de esta manera se logren economías de gran escala para dicha organización. Para ello se debe considerar, estos aspectos. Asegurar que la identificación de las necesidades de capacitación esté integrada en toda la organización, Desarrollar técnicas de monitoreo y análisis a lo largo de la organización, Tomar las medidas apropiadas. Capacitación debe obtener información de entrada acertada para definir un plan de capacitación que sea pertinente y efectivo.

El análisis se divide en los siguientes indicadores:

a. Seguimiento

Ludus (2023) menciona que el proceso de seguimiento es vital para el éxito de cualquier organización. En primer lugar, mejora la productividad y el rendimiento de los empleados al fortalecer sus habilidades y conocimientos. En segundo lugar, ayuda a las empresas a mantenerse competitivas en un mundo empresarial en constante evolución. Además, la capacitación es crucial para la prevención de riesgos laborales. Ayuda a los empleados a entender y manejar de manera efectiva los riesgos en el lugar de trabajo, promoviendo así un ambiente de trabajo seguro.

Barquera (2021) menciona que el seguimiento de los planes de capacitación es muy importante y esencial ya que esto garantiza que los empleados que puedan adquirir los

conocimientos habilidades y competencias necesarios para desempeñarse de manera efectiva en sus roles y también sea el caso en los temas que se les capacita. el seguimiento implica monitorear y evaluar el progreso de los empleados a lo largo del proceso de capacitación, desde el inicio hasta la implementación de lo aprendido en su trabajo diario, sin olvidar también que se hace seguimiento en el tema en la cual haya sido capacitado El objetivo principal del seguimiento es asegurar que los planes de capacitación estén cumpliendo con sus objetivos y generando un impacto positivo en la organización o en la población. Esto implica evaluar tanto el proceso de capacitación en sí como los resultados obtenidos a través de indicadores clave de desempeño.

b. Comprobación.

Zambelli (2024) menciona lo siguiente. Se puede observar que la comprobación es una acción o efecto que se puede comprobar y verificar algo, en este caso se verifica si la capacitación que se realizó se hizo bien o no. También implica llevar el término al ambiente empresarial, esto quiere decir que implica monitorear y verificar procesos, soluciones, cambios y diversas actividades. Esto se da a través de su realización, mediante la evaluación de verificar si tales tareas han logrado o no el objetivo o fin de la capacitación. El punto principal es la comprobación ya que esto permite tanto a los gerentes de dicha empresa, como a los capacitadores de la población en un tema en específico que sea beneficioso para la localidad. Evaluar los resultados obtenidos, haciendo una comparación con lo planeado. Tomando en cuenta siempre los datos y que estén al alcance, de acuerdo a ello se pueden crear nuevos planes con más coherencia y claridad. Por lo tanto, esta actividad es importante porque ayuda en el monitoreo de los equipos, en la gestión de la empresa y en la mejora continua de los procesos. En consecuencia, interfiere en los resultados, aumentando las posibilidades de ser positivo.

Como dice Literalmente (Rafael, 2021), comprobación es la acción o efecto de comprobar y verificar algo. Llevar el término al ambiente empresarial implica monitorear y verificar procesos,

soluciones, cambios y diversas actividades... La comprobación es uno de los procedimientos más importantes para una empresa. Evalúa las acciones realizadas en los procesos del día a día. Realizando una comparación entre lo planeado y lo que, de hecho, se entregó.

c. Comparación.

Shari (2020) menciona que en la comparación se define la evaluación comparativa que viene a ser el proceso de comparar el desempeño actual, y la evolución que tuvo dicha entidad, o comunidad, después de una capacitación, involucrando también si la capacitación que se dio tiene resultados o no, o si mejoro en algo, agregando un contexto muy importante que implica lo que es el éxito y el fracaso en sus circunstancias y en su entorno, mencionando también el ámbito personal, de cada uno al cual se capacito, ósea una población dependiendo a como se dio la capacitación. Uno de los grandes beneficios de la evaluación comparativa es identificar las debilidades del personal o comunidad para hacer una mejora en ese aspecto y sobre todo identificar las oportunidades de mejoras, para obtener resultados buenos y positivos.

Obando (2020) menciona que existe una relación entre el talento humano y las competencias, si se define el término "competencia" como un conjunto de habilidades, saberes, técnicas, formas de pensamiento; que le permiten al empleado desarrollar un desempeño, éste sería el nivel de perfeccionamiento en el cual se encuentra la competencia. Se entiende entonces por competencia lo siguiente: La Capacitación significa la preparación de la persona en el cargo. Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito es preparar, desarrollar e integrar los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

B) Planeación

Chiavenato (2019) plantea que el programa de capacitación requiere de un plan para la planificación las cuales incluyen los siguientes puntos. Primero se debe tener en cuenta la especificación para cada ocasión, luego se define el claro objetivo, mencionando la división del trabajo que se desarrollará en módulos, cursos y programas, para determinar el contenido de la capacitación, para ello se necesita seleccionar los métodos de capacitación y la tecnología disponible que se usara, después de ello se tomara en cuenta la definición de los recursos necesarios para implementarlo, como por ejemplo tipo de capacitador o instructor, recursos audiovisuales, máquinas, equipos o herramientas necesarios, materiales, manuales, entre otros. Luego se realiza la definición de la población la cual es la meta, es decir, las personas que serán capacitadas, después de todo ello se busca el lugar donde se efectuará la capacitación, el tiempo o periodicidad, horario u ocasión propicia, calculando la relación costo-beneficio del programa y por último se realiza el control y la evaluación de los resultados para revisar los puntos críticos que necesiten ajustes o modificaciones para mejorar su eficacia. Se puede decir que la planeación se deriva del diagnóstico de las necesidades de capacitación.

Asana (2022) define lo siguiente: Una planificación de capacitación para los miembros de un equipo o de una localidad es muy importante y es una forma de enseñarles nuevas habilidades específicas o desarrollar habilidades que tenían ocultas las personas esto se da mediante un programa y conjunto de materiales predeterminados, que se utilizara en una capacitación. Se establece normas sobre cómo hacer los procedimientos para la planificación organizada, y que pasos seguir. Uno de los objetivos principales de este tema es. Preparar a los gerentes en caso sea una empresa, y a los capacitadores o instructores en caso sea una localidad antes de su realización, aportando una estructura para que los miembros del equipo aprendan de mejor manera y estén mejor organizados al momento de su capacitación y puedan trabar organizadamente.

La planeación se divide en los siguientes indicadores:

a. Estructuración.

Pérez (2021) menciona que se deben evitar estructuras con excesivos cargos de control. Por ejemplo, la existencia de muchos niveles jerárquicos, donde normalmente abundan los cargos de control, dificulta la comunicación fluida entre la dirección y los empleados de base, limitándose ésta, muchas veces, a las instrucciones de trabajo emanadas de la administración intermedia o dispuesta en los distintos documentos de trabajo.

b. Diseño.

Soto (2021) menciona que el diseño de la capacitación, también llamado planificación, programación, planeamiento, entre otros, consiste en un esfuerzo previo que debe realizar el facilitador en este caso el promotor o promotora social para disponer de una estructura básica que le guíe y oriente en su interacción con la dirigencia comunal, consiste en una herramienta que facilitará la organización de los contenidos para su ejecución y para un mejor aprovechamiento del tiempo en la actividad.

López (2015) indica que, para diseñar el contenido de las actividades de capacitación, se debe recurrir a una técnica didáctica llamada diseño instruccional, esta técnica permite desarrollar material para la enseñanza en forma documentada, organizada y utilizando instrumentos necesarios para su realización, lo cual sería la tecnología ya que es una herramienta muy eficaz y eficiente para poder organizar de mejor manera los diseños para una capacitación. Una vez que se hayan detectado las necesidades de la capacitación y se tienen claros los objetivos, se empieza a determinar los contenidos de un plan o programa de capacitación, porque aquí es donde ya se sabe a quién va estar dirigido, y de acuerdo a ello se detectara que deficiencias se puede corregir y mejorar en las habilidades a desarrollar.

c. Selección

Chiavenato (2019) menciona lo siguiente. En la selección se menciona que una vez determinada la identificación de las habilidades, los conocimientos y las conductas de la organización

o localidad del que desean un resultado final próspero y exitoso de la capacitación, indica que el siguiente paso que deben hacer es escoger las técnicas y métodos que serán empleados en el programa de capacitación, de modo que permitan optimizar el aprendizaje, es decir, obtener el mayor aprendizaje posible con el menor dispendio de esfuerzo, tiempo y dinero. Las técnicas de capacitación se clasifican con base en su utilización, tiempo y lugar de aplicación. Y de esta manera se realice la selección de las personas que estén mejor capacitados y que hayan captado las ideas, la información, los cursos y recursos que se brindaron y se plantearon en la capacitación.

C) Ejecución

Chiavenato (2019) menciona que la ejecución es la tercera etapa del proceso de la capacitación, Indica que una vez diagnosticadas las necesidades y elaborado el programa de capacitación, el siguiente paso es su implementación aquí está incorporado la realización de la capacitación, formado por el instructor y el aprendiz. Donde se aplican estrategias, los aprendices son las personas situadas en un nivel jerárquico que necesitan aprender o mejorar sus conocimientos sobre alguna actividad o trabajo. Los instructores son las personas situadas en un nivel jerárquico, que cuentan con experiencia o están especializadas en determinada actividad o trabajo y que transmiten sus conocimientos o enseñan a los aprendices. Los instructores son las personas situadas en un nivel jerárquico cualquiera de la empresa, que cuentan con experiencia o están especializadas en determinada actividad o trabajo y que transmiten sus conocimientos a los aprendices. Así, los aprendices pueden ser novatos, auxiliares, jefes o gerentes y, por otra parte, los instructores también pueden ser auxiliares, jefes o gerentes o, incluso, el personal del área de capacitación o consultores/especialistas contratados.

Coelho (2019) menciona lo siguiente. La ejecución es denomina la acción y efecto de ejecutar. Es decir que, en este sentido, se refiere a la realización o la elaboración de la capacitación, al desempeño de una acción o tarea, o a la realización de una cosa, en este caso la capacitación. De esta manera se dará la ejecución de

una capacitación, la cual podrá trabajar con un programa informático en una auditoria, presentará los temas que se abordarán en la capacitación. La ejecución es una de las funciones fundamentales e importantes tanto del proceso administrativo, como de algún tema en específico el cual se puede abordar en una localidad para la capacitación, esto trabaja conjuntamente con la planeación, la organización, la dirección y el control. En este sentido, supone realizar las actividades establecidas en el plan de trabajo. La ejecución se encuentra, generalmente, dirigida por un supervisor, quien se encarga de conducir, orientar y ayudar a los empleados en sus labores, y a las personas de una localidad si se diera el caso.

La ejecución se divide en los siguientes indicadores:

a. Aprendizaje

Lastreto (2019) menciona que en la actualidad hay muchísimos trabajos sobre este tema del aprendizaje. En el cual toma como referencia el libro de Cesar Grinstein, cuyo título es “Conversar” en el cual propone que el aprendizaje es expansión de la capacidad de acción efectiva y luego agrega permanente en el tiempo”, esta definición se centra más en el saber, de cómo ha sido tradicionalmente considerado en la educación. En este aspecto la definición de aprendizaje se acerca más a las definiciones de competencia que a las de calificación. Esto quiere decir que, alguien aprende algo cuando pone en acción sus conocimientos y es capaz de realizarlo con cierta permanencia en el tiempo, de acuerdo a lo que realice y tenga más dominio que antes. Todo aprendizaje tiene pasos y secuencias. Grinstein propone las siguientes: Construir una visión, aceptando la brecha de competencia que existe entre la visión y la realidad, para efectuar una declaración de incompetencia, tomando en cuenta un compromiso con el aprendizaje.

b. Estrategias de mejoramiento

Chiavenato (2019) menciona una frase muy corta que es muy interesante la cual es “enseñar a aprender” aquí indica que además de esto, la capacitación presupone una relación de instrucción y aprendizaje, esto vendría a ser una estrategia de

mejoramiento en cuanto al tema de capacitación, la Instrucción es la enseñanza organizada de una tarea o actividad dada. El aprendizaje es aquello instruido que el individuo incorpora a su conducta. Por lo tanto, aprender es modificar la conducta en el sentido de lo que se instruyó. Para una mejor estrategia se debe hacer un estudio en el aprendizaje y no sólo en la enseñanza. La implementación de las estrategias de mejoramiento de la capacitación depende de los siguientes factores. La adecuación del programa de capacitación a las necesidades de la organización. La decisión de establecer programas de capacitación depende de la necesidad de mejorar el nivel de los empleados, significando una solución de los problemas que dieron origen a las necesidades diagnosticadas o percibidas, mencionando la calidad del material de capacitación presentado, el material de enseñanza debe ser planeado a fin de facilitar las estrategias de mejoramiento.

c. Conocimiento

Chiavenato (2019) menciona que la administración del conocimiento se refiere a crear, identificar, integrar, recuperar, compartir y utilizar el conocimiento ya sea dentro de una organización, una entidad y también se puede incluir este concepto, en una localidad al cual se capacite. El propósito de un conocimiento es crear y organizar tipos de información que sean útiles para el tema en el cual nos capacitemos dentro de una sociedad u organización y entre los diversos niveles jerárquicos con el objeto de generar, incrementar, desarrollar y compartir el conocimiento dentro de la organización, sobre todo para incentivar intercambios espontáneos de conocimiento entre las personas. Hoy en día el conocimiento orienta a las, sociedades, empresas, organizaciones enteras para producir conocimiento para aprovecharlo, difundirlo, aplicarlo y lucrar con él. Cada persona debe agregar valor a los procesos y productos de la empresa, ese valor se logra al compartir el conocimiento, además de que representa la esencia de la innovación. El secreto ya no está en retener el conocimiento en manos de pocos, sino en divulgarlo por toda la organización, en distribuirlo y no en retenerlo.

D) Evaluación

Chiavenato (2019) menciona que, la evaluación es la etapa final del proceso de capacitación donde se observa los resultados obtenidos. El programa de capacitación debe incluir la evaluación de su eficiencia, la cual debe considerar dos aspectos muy importantes. Primero se debe constatar si la capacitación ha producido las modificaciones deseadas en la conducta de los empleados o las personas de una localidad para posteriormente, verificar si los resultados de la capacitación tienen relación con la obtención de las metas de la empresa o localidad. También se debe constatar si las técnicas de capacitación son eficaces y eficientes para poder alcanzar los objetivos propuestos.

River (2020) indica que la evaluación es el proceso final de la capacitación, es una breve encuesta que permite medir si el desempeño del entrenamiento que se dio acerca de un tema específico a los colaboradores o personas, fue efectivo. La finalidad principal, es contribuir a un proceso consecuente para valorar la efectividad y la eficiencia de los esfuerzos realizados en la capacitación y que todo el trabajo realizado acerca del tema no sea en vano, más al contrario sea productivo. Es muy importante sistematizar los mecanismos de evaluación de los entrenamientos y capacitaciones y también es importante utilizar herramientas que permitan medir y tomar decisiones futuras con datos reales. Este punto es vital porque permitirá medir y evaluar los siguientes aspectos. Desempeño de los facilitadores, considerando la calidad del entrenamiento, para un enfoque definido de la capacitación y así evaluar su contenido.

La evaluación se divide en los siguientes indicadores:

a. Constatación.

Chiavenato (2019) menciona que la constatación se trata de la acción que consiste en verificar o chequear algo, en este caso se chequea si la capacitación que se realizó en dicha entidad, en una organización, en una empresa o en una localidad, de un tema en específico según hayan requerido cada organización, haya producido cambios positivos en cuanto al ámbito, y que las

capacitaciones que se dieron, no haya sido en vano, más al contrario, sea algo positivo y beneficioso. De esta manera se determina la veracidad de la capacitación.

b. Estrategias de verificación.

Carhuavilca (2022) menciona lo siguiente: La estrategia de verificación viene a ser un punto en el cual se verifica si los objetivos propuestos, han alcanzado la meta, para ver ello se busca evidencias formales del logro de aprendizaje de las personas a las cuales se capacito en dicho momento, también se puede incluir como parte de la evaluación, utilizando estrategias simples que pueden ser aplicadas en cada sesión de la capacitación. La evaluación del aprendizaje ayuda tanto a los capacitados como a los capacitadores ósea los instructores. Ya que a las personas capacitadas les permite identificar sus fortalezas y debilidades para corregir sus deficiencias. Mientras que para los capacitadores la información de la evaluación les ayuda a brindar una correcta retroalimentación y a realizar mejoras en sus estrategias de enseñanza.

c. Innovación.

Raffino (2020) menciona que la innovación también es un punto muy importante para una buena capacitación ya que hoy en día se ve el avance tecnológico, ello permite hacer muchas cosas, en cuanto a la capacitación la tecnología brinda nuevas herramientas, que dan comodidad al momento de aprender a capacitarse ya que se cuenta con metodologías innovadoras en capacitación las cuales han sido estudiadas y comprobadas por distintas entidades. Cada empresa o entidad y el líder deben tener en cuenta que las personas son el motor de la organización, entonces al momento de capacitar se tienen que basar a las necesidades e intereses de los colaboradores, para que de esta manera la empresa también se vea beneficiada. La innovación en la capacitación es mucho más que aprender a través de una pantalla, la innovación en la capacitación es buscar otras formas y métodos actualizados, que sean mucho más efectivos y, especialmente, adaptados a los nuevos tiempos.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Adiestramiento

Es la enseñanza de habilidades y destrezas para el mejor desempeño de un trabajo y se enfocará en actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades, así como, proporcionarles información para que puedan aplicar las nuevas tecnologías en sus actividades laborales (Ramirez, 2022).

2.3.2. Adquisición de habilidades

LeafWing (2022) menciona que un plan de adquisición de destrezas incluye una descripción de la destreza que se va a enseñar, los materiales necesarios para la enseñanza, las estrategias que se van a utilizar, las consecuencias de las respuestas correctas o incorrectas, los criterios de dominio, las estrategias de refuerzo y un plan de generalización y mantenimiento.

2.3.3. Capacidad

Raffino (2021) significa que tienen que ver con la posibilidad o la idoneidad de algo o alguien para llevar a cabo un trabajo, servir para una tarea o resistir algún tipo de fenómeno. Todo dependerá del ámbito al cual se haga referencia. la capacidad tiene que ver con la posibilidad de que algo albergue otra cosa en su interior.

2.3.4. Competencias

Las competencias son adquiridas mediante el aprendizaje y la formación de las personas; son una herramienta fundamental para el ejercicio en el campo donde son necesarias dichas competencias (Competencias, 2024).

2.3.5. Calidad de servicio

La calidad del servicio desempeña un papel fundamental en el éxito de cualquier empresa. Brindar un servicio excepcional no solo satisface las necesidades y expectativas de los clientes, sino que también fortalece su lealtad y confianza en la marca (Hammond, 2023).

2.3.6. Diagnóstico de la capacitación

Ivette (2021) menciona que es el proceso mediante el cual se identifican las áreas de oportunidades de conocimiento, desarrollo de

habilidades y actitudes que un colaborador o una persona tienen y afectan su desempeño en las actividades designadas, a partir del cual se descubre si cumplen con lo requerido para la correcta ejecución de su función.

2.3.7. Desarrollo

Raffino (2022) menciona que el término desarrollo tiene diversas acepciones según las áreas del saber que nos interesen. Por ejemplo, en biología, se emplea para referirnos al proceso de crecimiento y maduración de un ser viviente, especialmente a la etapa que involucra la maduración sexual. En cambio, en las ciencias sociales, se habla de desarrollo para referirse al cambio en las condiciones productivas de una sociedad, que trae aparejado una mejoría en las condiciones de vida para los ciudadanos.

2.3.8. Efectividad

Galiana (2024) la habilidad de obtener el resultado óptimo utilizando la menor cantidad de recursos y en el menor tiempo posible. En otras palabras, se trata de equilibrar las habilidades de las personas eficacia y los medios y recursos eficiencia para alcanzar un objetivo.

2.3.9. Formación

Raffino (2021) menciona que, en la educación, la formación es lo que una persona va obteniendo a lo largo de sus estudios y su vida, es decir, una persona llega a ser un excelente profesional en consecuencia de la buena formación que obtuvo. Desde pequeños la sociedad intenta motivar a las futuras generaciones a una formación digna en la educación.

2.3.10. Gestión

Coursera (2023) menciona que la gestión es la forma en que las empresas organizan y dirigen el flujo de trabajo, las operaciones y los empleados para cumplir con los objetivos de la empresa. El objetivo principal de la gestión es crear un entorno que permita a los empleados trabajar de manera eficiente y productiva. Una estructura organizativa sólida sirve de guía para los trabajadores y establece el tono y el enfoque de su trabajo.

2.3.11. Habilidad

La habilidad es la destreza o capacidad que tienen los individuos para ejercer una actividad determinada, de esta forma, cuánto mayor es la

habilidad para una tarea, mayor será la efectividad en su realización (Competencias, 2024).

2.3.12. Inducción

En términos generales, la inducción es el mecanismo o procedimiento lógico por el cual se lleva a alguien a tener ciertas ideas o a establecer ciertas conclusiones, sin que tenga en esto una plena certeza o convencimiento (Raffino, 2022).

2.3.13. Mejora

Pérez (2024) menciona que puede decirse que la mejora supone un avance gracias a una renovación, una actualización o una optimización. De esta forma, se logra un cambio positivo que permite ganar eficiencia, eficacia o velocidad, permite una reducción de errores o propicia una simplificación, por mencionar algunas posibilidades.

2.3.14. Metodología

La Metodología es la ciencia que nos enseña a dirigir determinado proceso de manera eficiente y eficaz para alcanzar los resultados deseados y tiene como objetivo darnos la estrategia a seguir en el proceso. (Iglesias & Cortés, 2024).

2.3.15. Objetivos

Son el conjunto de pasos accionables que se ponen en marcha para que el negocio logre desarrollarse en un determinado periodo. Estos están íntimamente relacionados con la misión y visión de la compañía (Palacios, 2023).

2.3.16. Participación

La participación es un proceso democrático que implica el compromiso individual y colectivo para conseguir la transformación del entorno, en busca del interés general (Valladolid, 2024).

2.3.17. Personal

Se define como la media de personas, remuneradas y no remuneradas, que han contribuido mediante la aportación de su trabajo, a la producción de bienes y servicios en el establecimiento en el periodo de referencia, en tareas relacionadas directamente con la actividad (Eustat, 2024).

2.3.18. Programa

Indeed (2022) el programa de trabajo de una empresa es un esquema en el que se exponen todas las acciones que se deben llevar a cabo para realizar un proyecto. En ocasiones, también se le denomina plan de trabajo y en él se debe incluir toda la información relativa a los objetivos, recursos y tareas que forman parte del proyecto.

2.3.19. Resultados

Este estado, también llamado estado de ganancias y pérdidas, es un tipo de informe financiero que explica y refleja a detalle los gastos e ingresos que tuvo una compañía durante un determinado periodo de tiempo (Cardona, 2022).

2.3.20. Tecnología

Indeed (2023) la tecnología para empresas brinda la posibilidad de gestionar grandes cantidades de datos y métricas objetivas para tomar mejores decisiones. A través de las diversas herramientas digitales, los empleados de alto nivel tienen a su disposición toda la información necesaria para evaluar situaciones concretas.

2.3.21. Transformación

Los procesos en una empresa de transformación conforman un sistema complejo que abarca desde la adquisición de las materias primas, la producción y la distribución a los compradores del producto (Indeed, 2023).

2.3.22. Valor

Zendesk (2024) menciona que son los principios éticos y profesionales que construyen su identidad, representan la cultura de la empresa y guían las relaciones internas y externas. Además, constituyen su filosofía y orientan las decisiones y conductas.

2.3.23. Visión

Santander (2022) menciona que la visión permite definir el camino que se debe seguir para alcanzar las metas propuestas. Además, a diferencia de la misión, su definición puede tener una mayor longitud, aunque lo mejor es ser breve, destacando los puntos realmente importantes.

CAPÍTULO TERCERO

MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica porque no se va manipular la variable y la intención es aumentar conocimientos científicos mas no se llevarlos a la práctica.

Ñaupas (2018) indica que la investigación de tipo básica es la que se va realizando desde hace mucho tiempo cuando surgió la curiosidad científica del hombre, por desentrañar los misterios del origen del universo, de la vida natural y de la vida humana. Los primeros investigadores, fueron filósofos y luego científicos, hicieron su trabajo por amor a la ciencia, por amor a la sabiduría. Los primeros investigadores se llamaron filósofos, en la cual el campo de estudio fue hacia la, filosofía y el significado de ello es amor a la sabiduría. (2018, p. 133)

Ñaupas (2018) indica que la investigación pura, básica, recibe el nombre de pura porque en efecto no está interesada por un objetivo crematístico, su motivación es la simple curiosidad, el inmenso gozo de descubrir nuevos conocimientos, es como dicen otros el amor de la ciencia por la ciencia; se dice que es básica por qué sirve de cimienta a la investigación aplicada o tecnológica; y fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia. (2018, p. 134)

3.2. Enfoque de la investigación

La presente investigación tiene como enfoque el método cualitativo ya que es un método para recoger y evaluar datos no estandarizados.

Ñaupas (2018) indica que la en este enfoque se utiliza la recolección y análisis de datos, no se toma tanto en cuenta la estadística sin los números; la observación y la descripción de los fenómenos se realizan, pero sin dar mucho énfasis a la medición. Las preguntas e hipótesis surgen como parte del proceso de investigación, no necesariamente al principio. Su propósito es reconstruir la realidad, descubrirlo, interpretarlo; por tanto, el método no es la verificación, la contrastación o falsación Popperiana, sino la comprensión, la interpretación o la hermenéutica. (2018, p. 141)

Deivi & Fuentes (2020) indican que, “en términos metodológicos la investigación cualitativa se basa en distintas tradiciones metodológicas como la fenomenología, la teoría fundamentada, la etnografía, el estudio de casos y la investigación acción, entre otros”. (p. 141)

3.3. Alcance de la investigación o nivel de la investigación

La investigación es descriptiva ya que se describió la variable del presente estudio.

Deivi & Fuentes (2020) indican que el nivel descriptivo se describe una situación o fenómeno observable y se proponen, según información verificable, unas condiciones posibles que respondan al problema estudiado. (p.57)

Ñaupas (2018) indica que el nivel descriptivo es una investigación de segundo nivel, inicial, cuyo objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones, clasificación de los objetos, personas, agentes e instituciones, o de los procesos naturales o sociales. (p.134)

3.4. Diseño de la investigación

El estudio se basó en un diseño transversal no experimental, en el cual se analizaron las áreas de Cañón de los espejos y Muñapata en la provincia de Quispicanchi, sin intervenir en las variables. La recolección de datos se llevó a cabo en un solo punto temporal, correspondiente al año 2024.

Ñaupas (2018) indica que, es la investigación sobre eventos, hechos, situaciones, casos ocurridos, en el mundo natural o social donde las variables independientes no se manipulan porque ya han sido realizadas. En los diseños de investigación no experimental se utilizan una serie de símbolos que tienen una denotación que es importante conocer para leerlos comprensivamente. M es la muestra, O es la observación o medición de una variable, T es el tiempo en que transcurre la investigación y (r), es el coeficiente de correlación. (2018, p. 142)

Deivi & Fuentes (2020) indican que la investigación no experimental es aquella la cual se realiza sin alterar el propósito de las variables. También es observar fenómenos tal cuales se dan en su contexto natural para poder después analizarlos. Los estudios no experimentales tratan de estudiar el problema en las condiciones naturales del entorno a partir de la observación o haciendo uso de instrumentos de medición, analizando, describiendo y comparando el comportamiento de la variable dependiente con relación a la independiente. (p. 59)

3.5. Población

Para la siguiente investigación se utilizará como fuente de información al Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) de acuerdo al último censo realizado en el año 2017 el total de habitantes es de 615 que viven en la comunidad de Muñapata distrito de Urcos.

3.6. Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

Se ha seleccionado la observación como herramienta principal para este trabajo de investigación.

3.6.2. Instrumentos

A través de la ficha de observación se llevarán a cabo las observaciones en este trabajo de investigación

CONCLUSIONES TEORICAS

De acuerdo a los objetivos planteados en la investigación se concluyó que:

PRIMERA: La capacitación en la comunidad de Muñapata es viable puesto que, si puede realizar capacitación a la comunidad, se describe entonces que en la comunidad de muñapata la capacitación es un tema muy importante a abordar pero que no lo toman mucho en cuenta los comuneros porque no tienen tanto conocimiento acerca del tema de capacitación, ya que no se enfocan en desarrollar habilidades prácticas y conocimientos acerca del turismo y es por ello que no hay una buena atención hacia los turistas por parte de los comuneros.

SEGUNDA: El análisis de la capacitación a la comunidad se refiere a un proceso crucial para el desarrollo del turismo en el atractivo turístico Cañón de los espejos turquesa, es muy poco el análisis de capacitación que se da entre los comuneros, aunque algunos han participado en programas de capacitación, pero no fueron tan complejas y no abarcaron temas relacionados al turismo sostenible, en cuanto al seguimiento que realizan los comuneros acerca de los ingresos de los visitantes está mal organizado ya que no están debidamente capacitados para monitorear la cantidad de ingresos que se da en el día. Y en cuanto a la comparación del desarrollo en la comunidad están logrando generar mayor ingreso para la comunidad y de esta manera se vean beneficiados con el turismo.

TERCERA: En la planeación de la capacitación a la comunidad se describe que los comuneros lo realizan medianamente puesto que aún les falta mejorar en ese ámbito de planificar mejor lo que es la infraestructura, el servicio, la implementación de señalizaciones y a la vez la manera en la que pueden generar mayores beneficios con su atractivo y de qué manera pueden realizarlo. También se describe que la estructuración para recibir a los turistas no esta debidamente hecho ya que los comuneros no están capacitados para poder planificar y mejorar la infraestructura y atención al cliente, puesto que no cuentan con personales especialistas en el sector turístico, que los puedan guiar.

CUARTA: En la ejecución de la capacitación la comunidad de Muñapata busca el aprendizaje constante sobre el turismo con mucho entusiasmo por que desean mejorar sus ingresos económicos, y a la vez mejorar su atractivo turístico para poder brindar una buena atención a los turistas y visitantes. Se describe que intentan establecer estrategias de mejoramiento para su atractivo turístico, pero no lo realizan a falta de una buena capacitación ya que no hay una persona adecuada que los puedan asesorar y guiar en esos ámbitos.

QUINTA: En la evaluación de la capacitación a la comunidad se describe que realizan medianamente la evaluación de sus ingresos económicos que se da por el atractivo turístico Cañón de los espejos turquesa con el que cuenta la comunidad, aún falta mejorar en cuanto a la rendición de cuentas y a su vez en el control de los ingresos. En cuanto a la innovación los comuneros no tienen información adecuada de lo que es la innovación constante en el área turística. La estrategia de verificación por parte los pobladores de muñapata se da medianamente ya que no cuentan con una adecuada organización para delegar funciones y de esta manera verificar los ingresos tanto de los turistas como de los ingresos económicos.

RECOMENDACIONES

PRIMERA. – Se recomienda a las autoridades locales y a los comuneros implementar prácticas de capacitación con temas relevantes al turismo en el atractivo turístico Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, esto se debe hacer a través de un plan de capacitación estructurado y con la participación activa de los comuneros, realizando, charlas, guías a la comunidad local sobre la importancia de la capacitación y como implementarlo.

SEGUNDA. - Se recomienda a las autoridades locales y a los comuneros, realizar un análisis más profundo de las necesidades de la capacitación en los comuneros. A través de un proceso de diagnóstico participativo y utilizando herramientas de análisis adecuados como, materiales educativos (videos, folletos, carteles) fomentando la participación activa de la comunidad local y de esta manera promover la importancia de la capacitación en el atractivo turístico Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata.

TERCERA. – Se recomienda a las autoridades locales y a los comuneros, establecer objetivos claros y medibles para la capacitación, esto se debe hacer a través de un proceso de planificación donde participen todos los comuneros y utilizando herramientas adecuadas de planificación los cuales pueden ser, cursos, talleres y charlas que aborden temas de capacitación relacionados al turismo.

CUARTA. – Se recomienda a las autoridades locales y a los comuneros, Asegurarse de que la capacitación se ejecute de buena manera y que sea practica y relevante, contando con el compromiso de los comuneros. Esto se debe hacer mediante un proceso de ejecución flexible, utilizando métodos de capacitación mediante afiches, folletos, contar con un instructor y ello complemente a la capacitación en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata.

QUINTA. – Se recomienda a las autoridades locales y a los comuneros, utilizar métodos de evaluación que sean variados para que puedan obtener una visión más clara, objetiva y completa sobre el impacto de la capacitación. A través de un proceso de evaluación sobre la calidad del servicio, la infraestructura, el impacto de la capacitación en el atractivo turístico Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, contando con herramientas como las encuestas y la observación directa.

BIBLIOGRAFÍA

- Ampelio, F., & Callohuanca, J. (2020). Incidencia de la capacitación en el desarrollo de habilidades gerenciales en los gerentes de pequeñas empresas del parque industrial de Villa el Salvador, Lima-Perú. *Dialnet*, 81(1). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7546804>
- Asana, Teama. (2022). *Planes de capacitación: cómo fomentar el aprendizaje del equipo*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/training-plan-template>
- Barquera, Y. (2021). Obtenido de <https://www.ubits.com/contenidos/seguimiento-de-los-planes-de-capacitacion#:~:text=El%20objetivo%20principal%20de%20seguimiento,de%20indicadores%20clave%20de%20desempe%C3%B1o>
- Barquera, Y. (2021). *La importancia de realizar un acertado Diagnóstico de Necesidades de Capacitación*. Obtenido de <https://idesaa.edu.mx/blog/la-importancia-de-realizar-un-acertado-diagnostico-de-necesidades-de-capacitacion/#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20de%20las%20necesidades,la%20mejor%20manera%20de%20proporcionarla>
- Boutiquegisell. (2023). *Blog de WordPress.com*. Obtenido de Blog de WordPress.com.: <https://boutiquegisell.wordpress.com/medios-de-capacitacion/#:~:text=Se%20refiere%20a%20las%20t%C3%A9cnicas,contenido%20de%20informaci%C3%B3n%20o%20ense%C3%B1anza>.
- Cardona, A. M. (2022). *rockcontent*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=concepto+de+Resultados+en+una+empresa&sca_esv=9267af3241730e66&sca_upv=1&rlz=1C1GCEA_enPE1072PE1072&ei=tKCsZvqVEsb95OUPqpKK6Ac&ved=0ahUKEwj6v5y5-dWHAxXGPrkGHSqJAn0Q4dUDCBA&uact=5&oq=concepto+de+Resultados+en+una+empresa&gs_
- Carhuavilca, C. A. (2022). *Estrategias simples de evaluación para verificar el aprendizaje*. Obtenido de <https://ucontinental.edu.pe/innovacionpedagogica/estrategias-simples-de-evaluacion-para-verificar-el-aprendizaje/evaluacion-aprendizaje/#1654878788673-20eecf30-d14f>
- Cenfotur. (28 de Febrero de 2023). *Cenfotur*. Obtenido de Cenfotur: <https://www.cenfotur.edu.pe/2023/boletin-1-2023/la-crisis-del-turismo-en-el-peru-2/>

- Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (Décima ed.). McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V. Obtenido de https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=8104
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=8104
- Coelho, F. (2019). *Ejecución en Administración*. Obtenido de <https://www.significados.com/ejecucion/#:~:text=Ejecuci%C3%B3n%20en%20Administraci%C3%B3n&text=Como%20tal%2C%20la%20ejecuci%C3%B3n%20es,en%20el%20plan%20de%20trabajo>
- Competencias. (2024). *Competencias*. Obtenido de <https://www.significados.com/competencias/>
- Coursera Staff. (2023). *coursera*. Obtenido de coursera: <https://www.coursera.org/mx/articles/management>
- Deivi , D., & Fuentes, D. (2020). *Metodología de la investigación*. Universidad Pontificia Bolivariana. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Deivi-Fuentes-Doria-2/publication/346362692_Metodologia_de_la_investigacion_Conceptos_herramientas_y_ejercicios_practicos_en_las_ciencias_administrativas_y_contables/links/5fea405d45851553a00172c3/Metodologia-de-la-inv
- Del Toro Soto, M. (2023). Turismo y capacitación: dinámicas actuales. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322023000300011#B12
- Eustat. (2024). *eustat*. Obtenido de https://www.eustat.eus/documentos/opt_1/tema_141/elem_1725/definicion.html#:~:text=Definici%C3%B3n%20Personal%20empleado&text=Se%20define%20como%20la%20media,la%20actividad%20de%20alojamiento%20hotelero
- Galiana, J. M. (2024). *Definición de Eficiencia, Eficacia y Efectividad*. Obtenido de <https://blog.toyota-forklifts.es/eficiencia-eficacia-efectividad-en-almacen>
- García Trujillo , R. M. (2022). Programa de capacitación en turismo rural Comunitario y su influencia en el desarrollo Turístico de la comunidad de umari, provincia de Pachitea –

- huánuco 2021. *ESCUELA DE POSGRADO*. UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, HUÁNUCO. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/8198/PGA00139G24.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, R. (2021). PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN TURISMO RURAL COMUNITARIO Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO TURÍSTICO DE LA COMUNIDAD DE UMARI, PROVINCIA DE PACHITEA – HUÁNUCO 2021. *Tesis de posgrado*. UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/8198/PGA00139G24.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez, M. C. (14 de Noviembre de 2023). *hubspot*. Obtenido de hubspot: <https://blog.hubspot.es/marketing/consejos-para-crear-un-webinar-exitoso#:~:text=Qu%C3%A9%20significa%20webinar,-Webinar%20viene%20de&text=Por%20lo%20tanto%2C%20significa%20%2ABseminario,awareness%20y%20aumentar%20los%20ingresos>.
- Guiñazú, G. (2024). *Capacitación efectiva en la empresa*. Rosario: Invenio. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/877/87701209.pdf>
- Hammond, M. (2023). *Qué es la calidad del servicio, cómo se mide y cómo mejorarla*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/calidad-del-servicio>
- Identidad y Desarrollo Idyd. (2023). *Capacitación turística para fortalecer la identidad y promover el desarrollo de los destinos y municipios con vocación turística*. Obtenido de <https://identidadydesarrollo.com/capacitacion-turistica-para-fortalecer-la-identidad-y-promover-el-desarrollo-de-los-destinos-y-municipios-con-vocacion-turistica/>
- Iglesias, M., & Cortés, M. (2024). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN. Obtenido de https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf
- Indeed. (1 de Noviembre de 2022). *Indeed*. Obtenido de Indeed: <https://es.indeed.com/orientacion-laboral/buscar-trabajo/programa-trabajo-empresa-ejemplo>
- Indeed. (2023). *Qué es una empresa de transformación*. Obtenido de <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/que-es-empresa-transformacion>

- Indeed. (2023). *tecnologías para empresas*. Obtenido de <https://www.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/tecnologia-empresas#:~:text=La%20tecnolog%C3%ADa%20para%20empresas%20brinda,necesaria%20para%20evaluar%20situaciones%20concretas>.
- Ispring. (2024). *¿Cuál es la importancia de la capacitación en una empresa?* Obtenido de <https://www.ispring.es/blog/importancia-de-la-capacitacion#:~:text=La%20funci%C3%B3n%20de%20la%20capacitaci%C3%B3n,de%20la%20mejor%20manera%20posible>.
- Ivette, A. (2021). *Diagnóstico de necesidades de capacitación*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/diagnostico-de-necesidades-de-capacitacion-dnc.html>
- Krishna, A. (2024). *¿Por qué es importante la capacitación y el desarrollo?* Obtenido de <https://www.ibm.com/mx-es/topics/training-development>
- Lastreto, C. D. (2019). *Aprendizaje Organizacional y Capacitación*. Obtenido de <http://lastreto.blogspot.com/search/label/Grinstein>
- LeafWing, Centro. (2022). *¿Qué incluye un plan de adquisición de competencias?* Obtenido de <https://leafwingcenter.org/es/acquisition-task/#:~:text=La%20adquisici%C3%B3n%20de%20habilidades%20consta,la%20habilidad%20se%20vuelve%20autom%C3%A1tica>
- López, J. (2015). *contribuciones a la economía*. Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.html>
- Ludus. (2023). *Ludusglobal*. Obtenido de <https://ludusglobal.com/blog/proceso-de-capacitacion-empresas>
- Medina Delgado, B., Palacios Alvarado, W., & Vergel Ortega, M. (2021). La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial. (B. Redipe, Ed.) *Universidad Francisco de Paula Santander*, 10(6), págs. 305-317. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/metricas/documentos/ARTREV/8116466>
- Molina Izquierdo, E. A., Dueñas Urrego, J., & Neira Alzate, R. J. (2021). *grupo de investigación de psicología, educación y cultura gestión del talento en las organizaciones grupo de investigación de psicología, educación y cultura gestión del talento en las organizaciones*. Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano. Obtenido de <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/6472/b->

%20Trabajo%20Grado%20ENID%20ANDREA%20MOLINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Muñoz Carriel, I. A. (2022). Plan De Capacitación Para El Turismo Sostenible Y Desarrollo Local De La Comunidad Chiguilpe, Cantón Santo Domingo De Los Tsachila Año 2022. *CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, BABAHOYO. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/12271/E-UTB-FCJSE-HTURIS-000425.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Nájar Obando, M. (2022). Gestión del turismo comunitario y desarrollo sostenible de la comunidad de ausangate anexo de pachanta distrito de ocongate. *Escuela De Posgrado*. Universidad Andina Del Cusco, Cusco. Obtenido de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/6299/Anahi_Tesis_doctora_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Navarro tecco, w., & Arana Flores, M. (2023). Análisis de los beneficios del turismo Sostenible en la comunidad de independencia, Distrito de Punchana año 2023. *FACULTAD DE NEGOCIOS*. Universidad Científica del Perú, QUITOS. Obtenido de <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/2736/MIRLEN%20GABRIEL%20KENNY%20RICK%20ARANA%20FLORES%20Y%20WENDY%20LUCERO%20AVARRO%20TECCO%20e2%80%93%20TESIS%20e2%80%93%20TURISMO%20Y%20HOTELERIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ñaupas, H. (2018). *Metodologia de la Investigacion*. Ediciones de la U. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf

Obando, M. (2020). CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y PRODUCTIVIDAD: UNA REVISIÓN LITERARIA. *11(2)*. https://doi.org/https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254

Özkıvanç, S. (23 de Agosto de 2023). *easygenerator*. Obtenido de [easygenerator: https://www.easygenerator.com/es/blog/enfoque-del-aprendizaje/concepto-de-capacitacion/](https://www.easygenerator.com/es/blog/enfoque-del-aprendizaje/concepto-de-capacitacion/)

Palacios, D. (2023). *hubspot*. Obtenido de [t: https://blog.hubspot.es/sales/objetivos-empresa](https://blog.hubspot.es/sales/objetivos-empresa)

Parra, C., & Rodriguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. *6(2)*, 131-143. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/flaviofernandes,+ART-03-Rev_RIDI_Vol6-No-2.pdf

- Pazmiño , M. (2019). CAPACITACIÓN A GRUPOS SOCIALES PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2019. *Tesis de pregrado*. Universidad Técnica de Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/8179/P-UTB-FCJSE-HTURIS-000119.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, G. (2021). Revista Virtual Universidad Católica del Norte. *Fundación Universitaria Católica del Norte*, 1-22. Obtenido de <https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN>
- Pérez, J. (2024). *Definición de mejora*. Obtenido de <https://definicion.de/mejora/>
- Quispe, M. C. (2021). *PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA IMPULSAR EL DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE DEL DISTRITO DE LARES, PROVINCIA DE CALCA, DEPARTAMENTO DE CUSCO, 2021*.
- Quispe, R., & Taparaco, J. (2018). GESTIÓN MUNICIPAL Y TURISMO SOSTENIBLE EN EL DISTRITO DE CHINCHERO, URUBAMBA, CUSCO – 2018. *Tesis de pregrado*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO . Obtenido de https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/4996/253T20190771_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rafael, Z. (06 de Junio de 2021). *checklistfacil*. Obtenido de checklistfacil: <https://blogs.checklistfacil.com/comprobacion/>
- Raffino. (2022). *¿Qué es la inducción?* Obtenido de <https://concepto.de/induccin/>
- Raffino, E. e. (2020). *¿Qué es la innovación?* Obtenido de <https://concepto.de/innovacion/>
- Ramirez, D. T. (2022). *Capacitación y Adiestramiento: ¿cuál es la diferencia en materia laboral?* Obtenido de <https://strategofirma.com/capacitacion-y-adiestramiento-cual-es-la-diferencia-en-materia-laboral/>
- Ramos Montes, I. V. (2022). Analisis del turismo comunitario post pandemia en la comunidad campesina de amaru del distrito de pisac, cusco - 2022. *FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES*. UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, Cusco. Obtenido de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/6044/Idalia_Tesis_bachiller_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- River, B. (2020). *La Evaluación de la Capacitación*. Obtenido de <http://sistemarecursoshumanos.com/la-evaluacion-de-la-capacitacion/>

- Rueda García, Ó. (23 de Enero de 2024). *elpais*. Obtenido de elpais: <https://elpais.com/america-futura/2024-01-23/como-convertir-nuestro-turismo-en-uno-de-talla-mundial.html>
- Santander Universidades. (2022). *Misión, visión y valores de una empresa: qué son y cómo definirlos*. Obtenido de <https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/mision-vision-y-valores.html>
- Shari. (2020). *¿Qué es el Benchmarking hotelero?* Obtenido de <https://str.com/es/data-insights-blog/what-is-benchmarking>
- Soto González, M. (2021). Manual para el diseño de las actividades de capacitación. Obtenido de <http://www.dinadeco.go.cr/sitio/ms/2%20Servicios/2.2%20Capacitaci%C3%B3n/2.2.2%20Guias%20y%20manuales/2.2.2.5%20Manual%20para%20dise%C3%B1o%20de%20una%20capacitaci%C3%B3n/dise%C3%B1o%20de%20una%20capacitaci%C3%B3n.pdf>
- Turismo en Perú. (20 de Julio de 2024). *elciudadanoweb*. Obtenido de elciudadanoweb: <https://www.elciudadanoweb.com/muerte-de-argentino-en-visita-a-sitio-arqueologico-de-cusco-abrio-reproches-por-servicios-medicos/>
- Ubits. (30 de Junio de 2023). *Ubits*. Obtenido de Ubits: <https://www.ubits.com/blog/seguimiento-de-los-planes-de-capacitacion#:~:text=El%20objetivo%20principal%20del%20seguimiento,de%20indicadores%20clave%20de%20desempe%C3%B1o>
- Valladolid. (2024). *valladolid*. Obtenido de <https://www.valladolid.es/participa/es/participacion>
- Wiktionary. (13 de Marzo de 2024). *wiktionary*. Obtenido de wiktionary: <https://es.wiktionary.org/wiki/instrucci%C3%B3n#:~:text=Acci%C3%B3n%20o%20efecto%20de%20instruir.&text=D%C3%ADcese%20de%20todo%20el%20conjunto%20de%20conocimientos%20recibidos.&text=C%C3%BAmulo%20de%20advertencias%20o%20reglas,Sin%C3%B3nimo%3A%20norma>
- Zambelli, R. (2024). *¿Qué significa comprobación?* Obtenido de <https://blog-es.checklistfacil.com/comprobacion#:~:text=Literalmente%2C%20comprobaci%C3%B3n%20es%20la%20acci%C3%B3n,soluciones%2C%20cambios%20y%20diversas%20actividades>
- Zamora Jarquín, F., & Arróliga Montenegro, C. A. (2020). Turismo rural comunitario: una alternativa para el desarrollo socioeconómico de la comunidad El Ostional, San Juan del Sur, Rivas, Nicaragua. *Para lectores/as*. Universidad Nacional Agraria, Nicaragua, Rivas. <https://doi.org/https://doi.org/10.5377/calera.v20i35.10448>

Zendesk. (2024). *zendesk*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/valores-de-una-empresa/>

ANEXOS

a. Matriz de categorización

CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	ITEMS
<p>La capacitación:</p> <p>“La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”. (Chiavenato, 2019, págs. 330-331).</p>	<p>Análisis. Detección de las necesidades de capacitación, esta etapa contribuye a que la empresa no corra el riesgo de equivocarse al ofrecer una capacitación inadecuada, lo cual redundaría en gastos innecesarios. Deberá realizarse lo siguiente: Seguimiento, comprobación o medición y comparación de la situación actual con la situación anterior. (Chiavenato, 2019, págs. 333-334).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento. • Comprobación. • Comparación.
	<p>Planeación. Planes y programación de la capacitación, que son: Definición clara de los objetivos de la capacitación, estructuración de contenidos de la capacitación, selección de los métodos de capacitación y la tecnología disponible, definición de los recursos necesarios para las actividades de instrucción, diseño de un programa o curso de capacitación. (Chiavenato, 2019, pág. 339).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estructuración. • Diseño. • Selección.
	<p>Ejecución. Realización de la capacitación, formado por el instructor y el aprendiz. Donde se aplican estrategias, los aprendices son las personas situadas en un nivel jerárquico que necesitan aprender o mejorar sus conocimientos sobre alguna actividad o trabajo. Los instructores son las personas situadas en un nivel jerárquico, que cuentan con experiencia o están especializadas en determinada actividad o trabajo y que transmiten sus conocimientos o enseñan a los aprendices. (Chiavenato, 2019, pág. 342).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje. • Estrategias de mejoramiento. • Conocimiento.
	<p>Evaluación. Es la etapa final del proceso de capacitación, los resultados obtenidos. El programa de capacitación debe incluir la evaluación de su eficiencia, la cual debe considerar dos aspectos: 1. Constatar si la capacitación ha producido las modificaciones deseadas en la conducta de los empleados. 2. Verificar si los resultados de la capacitación tienen relación con la consecución de las metas de la empresa e innovar. 3. Evaluación en el nivel de las tareas y operaciones (Chiavenato, 2019, pág. 342)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Constatación. • Estrategias de verificación. • Innovación.

b. Matriz de consistencia

Problema general	objetivo general	Variables y dimensiones	Métodos	Población muestra	Técnicas e instrumentos
¿Cómo es la capacitación a los pobladores en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco - 2024?	Describir cómo es la capacitación a los pobladores en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco - 2024	Capacitación: <ul style="list-style-type: none"> • Análisis • Planeación • Ejecución • Evaluación 	Tipo: Básico Enfoque: Cualitativo Diseño: No experimental Transversal Alcance: Descriptivo	Población: 615 habitantes Muestra: 65 pobladores	Técnicas: Observación Instrumentos: Ficha de observación
Problemas específicos	Objetivos específicos				
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es el análisis de la capacitación a los pobladores en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco – 2024? • ¿Cómo es la planeación de la capacitación a los pobladores en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco – 2024? • ¿Cómo es la ejecución de la capacitación a los pobladores en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco – 2024? • ¿Cómo es la evaluación de la capacitación a los pobladores en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco – 2024? 	<ul style="list-style-type: none"> • Describir cómo es el análisis de la capacitación a los pobladores en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco – 2024. • Describir cómo es la planeación de la capacitación a los pobladores en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco – 2024. • Describir cómo es la ejecución de la capacitación a los pobladores en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco – 2024. • Describir cómo es la evaluación de la capacitación a los pobladores en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco – 2024. 				

c. Ficha de Observación

CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Como veo la capacitación en la comunidad de Muñapata? 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Observo análisis de capacitación en los comuneros? • ¿Observo seguimiento de parte de los comuneros en cuanto a los ingresos de los visitantes? • ¿Observo comparación del desarrollo de la comunidad?
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué percibo de la capacitación en la comunidad Muñapata? 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Observo planeación en los comuneros? • ¿Existe estructuración adecuada para recibir a los turistas? • ¿Se cuenta con diseños de capacitación en la población? • ¿Observo aprendizaje por parte de los comuneros? • ¿Se ven estrategias de mejoramiento?
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Realizan evaluación de sus ingresos económicos? • ¿Observo innovación en los comuneros? • ¿Existe estrategias de verificación?

• ¿Como veo la capacitación en la comunidad de Muñapata?

Se observa que en la comunidad de muñapata la capacitación es un tema que no lo toman mucho en cuenta, y es por ello que no hay una buena atención hacia los turistas por parte de los miembros de la comunidad.

• ¿Qué percibo de la capacitación en la comunidad Muñapata?

Se percibe que si se implementa el tema de capacitación se verá como una oportunidad para mejorar sus habilidades y conocimientos de los comuneros y así favorecer al desarrollo de la comunidad permitiendo tener una estabilidad en el turismo, se logrará fortalecer el talento humano y mejorar la calidad de servicio y poder acoger a los turistas.

• ¿Observo análisis de capacitación en los comuneros?

Se observa muy poco el análisis de capacitación entre los comuneros, aunque algunos han participado en programas de capacitación, pero no fueron tan complejas y no abarcaron temas relacionados al turismo sostenible, es por ello que deberían tener un enfoque más estructurado para analizar las necesidades de la capacitación.

- **¿Observo seguimiento de parte de los comuneros en cuanto a los ingresos de los visitantes?**

se observa poco el seguimiento que realizan los comuneros acerca de los ingresos de los visitantes ya que no están debidamente capacitados para monitorear la cantidad de ingresos que se da en el día.

- **¿Observo comparación del desarrollo de la comunidad?**

Si se observa comparación del desarrollo en la comunidad puesto que con su atractivo están logrando generar mayor ingreso para la comunidad y se vean beneficiados con el turismo y a la vez la comunidad tiene visión de mejorar y crecer con su atractivo turístico

- **¿Observo planeación en los comuneros?**

Observo que la planeación de los comuneros se realiza medianamente puesto que aun les falta mejorar en ese ámbito de planificar mejor, en cuanto a la infraestructura, el servicio, la implementación de señalizaciones y a la vez de qué manera pueden generar mayores beneficios con su atractivo y como pueden realizarlo.

- **¿Existe estructuración adecuada para recibir a los turistas?**

Se observa muy poco una adecuada estructuración para recibir a los turistas ya que la municipalidad ni los comuneros están capacitados para poder mejorar y no cuentan con el presupuesto para la mejorar su infraestructura o atención al cliente por muchos motivos.

- **¿Se cuenta con diseños de capacitación en la población?**

E observado que no se cuenta un diseño de capacitación en la población de Muñapa por motivos de que no tienen incentivos para mejorar su atractivo turístico ya que no cuentan con personales especialistas en el sector turístico, que los puedan guiar.

- **¿Observo aprendizaje por parte de los comuneros?**

Se observa el aprendizaje de parte de los comuneros con mucho entusiasmo por que desean mejorar sus ingresos económicos, y a la vez mejorar su atractivo turístico para poder brindar una buena atención a los turistas y visitantes.

- **¿Se ven estrategias de mejoramiento?**

Observo que, si se percibe estrategias de mejoramiento para su atractivo turístico, pero no lo realizan a falta de una buena capacitación ya que no hay una persona adecuada que los puedan asesorar en esos ámbitos.

- **¿Realizan evaluación de sus ingresos económicos?**

Se observa que se realizan medianamente la evaluación de sus ingresos económicos gracias al atractivo turístico con el que cuenta la comunidad, pero aún falta mejorar en cuanto a la rendición de cuentas y a su vez en el control de los ingresos.

- **¿Observo innovación en los comuneros?**

No se observa innovación en los comuneros ya que no tienen mucha información adecuada a lo que es la innovación constante en el área turística, el turismo invariablemente va estar de mano con la comunidad porque es quien recibe al turista y es la primera impresión al momento de mantener una comunicación.

- **¿Existe estrategias de verificación?**

Se observa que hay poca estrategia de verificación por parte los pobladores de muñapata ya que no cuentan con una adecuada organización para delegar funciones y de esta manera verificar los ingresos tanto de los turistas como de los ingresos económicos.