

**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA
PRIVADA KHIPU**

**Programa de estudios Administración de Empresas Turísticas y
Hoteleras**



TESIS

**Capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los Espejos Turquesa de la Comunidad
de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024**

Línea de investigación:

Desarrollo social

Presentado por:

Bach. Andrea Lago Huachuillca

Código ORCID: 0009-0002-1785-817X

Bach. Cesia Alexandra Zevallos Javier

Código ORCID: 0003-0000-6046-5334

Para optar al Título Profesional de
Licenciado en administración de Empresas
Turísticas y Hoteleras

Asesor:

Dr. Rafael Aquize Estrada

Código ORCID: 0000-0001-7103-7773

CUSCO – PERÚ

2024



Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: **Rafael Aquize**
 Assignment title: **Tesis**
 Submission title: **Tesis Lagos**
 File name: **TESIS_ANDREA_Y_CESIA_25-10-24_-----pdf**
 File size: **2.99M**
 Page count: **136**
 Word count: **34,391**
 Character count: **198,740**
 Submission date: **08-Jan-2025 07:15PM (UTC-0500)**
 Submission ID: **2561335812**






23% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text
- Small Matches (less than 13 words)

Top Sources

- 19%  Internet sources
- 1%  Publications
- 16%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

PRESENTACIÓN

Señora directora de la Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Escuela de Educación Superior Tecnológica Privada Khipu.

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Educación Superior Tecnológica Privada Khipu, se pone a vuestra consideración el presente proyecto de investigación titulado, “Capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los espejos turquesa de la Comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco – 2024”, con el objeto de optar al Título Profesional de Administrador de Empresas Turísticas y Hoteleras. La investigación se realizó en función del marco de la importancia de la Capacitación y el Turismo Sostenible en la comunidad de Muñapata, en base a las experiencias que se observan en las diferentes investigaciones realizadas, asumiendo la necesidad de una profundización rigurosa, basada en otros planteamientos diferentes a las destrezas de la capacitación y su influencia en la sostenibilidad económica, sociocultural y ambiental. La presente investigación, desea ser un aporte a la capacitación de la comunidad de Muñapata. La metodología que se utilizó es basada en un estudio descriptivo - correlacional, que nos ayudó a realizar una investigación científica, cuidadosamente validada para optar el Título Profesional de Administrador de Empresas Turísticas y Hoteleras.

Bach. Andrea Lago Huachuillca

Bach. Cesia Alexandra Zevallos Javier

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios, por la vida, la salud, la protección, la sabiduría, por iluminarnos, por ser nuestra guía y acompañante de todos los días. Agradecer a nuestro asesor Dr. Rafael Aquize Estrada, por la dirección, apoyo, exigencias, consejos y su rigurosidad que ha mostrado en la elaboración de este proyecto de investigación.

Este proyecto de investigación es el resultado del amor y apoyo incondicional de nuestros seres queridos, quienes nos brindan la motivación y energía necesarias para crecer personal y profesionalmente. Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a nuestras familias, incluyendo a nuestros padres, hermanos y compañeros de la carrera cuyo aliento, ánimo y motivación han sido fundamentales para lograr este objetivo. Su apoyo ha sido esencial para superar los desafíos y alcanzar este logro.

Andrea y Cesia Alexandra

DEDICATORIA

A Dios por estar siempre conmigo, por nunca dejarme sola y por guiarme en el camino correcto hasta cumplir mi más anhelado sueño de ser profesional.

A mis padres Auberto y Haydee ejemplos de honestidad, esfuerzo, perseverancia y deseos de superación, por su amor, confianza, y constante apoyo, quienes han sido mi motivación y la base de mi formación personal y profesional.

A mi hermano quien ha sido mi mayor motivación para seguir adelante.

A mis queridos abuelitos Daniel y Urbano, que desde el cielo guían cada uno de mis pasos y estarían orgullosos de este gran logro.

A mi abuelita Delia, mis tíos Rosi, Marleny, Zenaida, Carlos Ramírez, Carlos Huachuillca y a mis primos José y Miguel por su apoyo y aliento incondicional.

Andrea

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.

Cesia Alexandra

ÍNDICE GENERAL

PRESENTACIÓN	2
AGRADECIMIENTO	5
DEDICATORIA	6
DEDICATORIA	7
ÍNDICE GENERAL	8
ÍNDICE DE TABLAS	11
ÍNDICE DE FIGURAS	12
RESUMEN	13
ABSTRACT	14

CAPÍTULO PRIMERO

INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción del problema	15
1.2. Formulación de problemas	20
1.2.1. Problema general	20
1.2.2. Problemas específicos	20
1.3. Justificación	20
1.3.1. Relevancia social	20
1.3.2. Implicancias practicas	21
1.3.3. Valor teórico	21
1.3.4. Valor metodológico	21
1.3.5. Viabilidad o factibilidad	21
1.4. Objetivos de investigación	21
1.4.1. Objetivo general	21
1.4.2. Objetivos específicos	22
1.5. Delimitación	22
1.5.1. Delimitación temporal	22
1.5.2. Delimitación espacial	22
1.5.3. Delimitación conceptual	22
1.5.4. Delimitación social	22

CAPÍTULO SEGUNDO

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio	23
------------------------------------	----

2.1.1.	Antecedentes internacionales	23
2.1.2.	Antecedentes nacionales	25
2.1.3.	Antecedentes locales	28
2.2.	Bases teóricas	30
2.2.1.	Capacitación	30
2.2.2.	Turismo sostenible	52
2.3.	Marco conceptual	71
2.4.	Hipótesis	75
2.4.1.	Hipótesis general	75
2.4.2.	Hipótesis específicas	75
2.5.	Variables de estudio.....	76
2.5.1.	Identificación de las variables	76
2.5.2.	Conceptualización de las variables	76
2.5.3.	Operacionalización de las variables	76

CAPÍTULO TERCERO

MÉTODO

3.1.	Tipo de investigación	78
3.2.	Alcance o nivel de la investigación	78
3.3.	Enfoque de la investigación.....	79
3.4.	Diseño de la investigación.....	79
3.5.	Población y muestra	80
3.6.	Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	81
3.7.	Validación y confiabilidad del instrumento.....	81
3.8.	Plan de análisis de datos	82

CAPÍTULO CUARTO

RESULTADOS

4.1.	Presentación del instrumento aplicado	83
4.2.	Resultados respecto a la variable de capacitación	84
4.3.	Resultados respecto a la variable de turismo sostenible.....	96
4.4.	Prueba de hipótesis	105
4.2.	Referidos a los objetivos específicos.....	105
4.3.	Referidos al objetivo general	106

CAPÍTULO QUINTO

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y originales	108
5.2. Descripción de las limitaciones del estudio.....	109
5.3. Comparación crítica con la Literatura Existente	109
5.4. Implicancias del estudio	111
CONCLUSIONES.....	112
RECOMENDACIONES	113
REFERENCIAS	115
ANEXOS	126
ANEXO 1: Matriz de operacionalización de variables	127
ANEXO 2: Matriz de consistencia	129
ANEXO 3: Matriz del instrumento	131
ANEXO 4: Instrumento de investigación.....	134
ANEXO 5: Validación de expertos	136
ANEXO 6: Registro fotográfico.....	137

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables	76
Tabla 2 Análisis de Alfa de Cronbach Global	82
Tabla 3 Distribución de los ítems del cuestionario.....	83
Tabla 4 Distribución y frecuencias de la dimensión detección de las necesidades de capacitación	84
Tabla 5 Comparación promedio de los indicadores de la detección de las necesidades de capacitación	85
Tabla 6 Distribución y frecuencias de la dimensión planes y programas de capacitación.	87
Tabla 7 Comparación promedio de los indicadores de los planes y programas de capacitación	88
Tabla 8 Distribución y frecuencias de la dimensión ejecución de la capacitación.....	89
Tabla 9 Comparación promedio de los indicadores de la ejecución de la capacitación.....	90
Tabla 10 Distribución y frecuencias de la dimensión evaluación de los resultados de la capacitación	91
Tabla 11 Comparación promedio de los indicadores de la evaluación de los resultados de la capacitación	92
Tabla 12 Distribución y frecuencias de la variable capacitación	93
Tabla 13 Comparación promedio de la variable capacitación.....	94
Tabla 14 Distribución y frecuencias de la dimensión medioambiental.....	96
Tabla 15 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión medioambiental	97
Tabla 16 Distribución y frecuencias de la dimensión sociocultural	98
Tabla 17 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión sociocultural	99
Tabla 18 Distribución y frecuencias de la dimensión económica	100
Tabla 19 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión económica.....	101
Tabla 20 Distribución y frecuencias de la variable turismo sostenible	102
Tabla 21 Comparación promedio de la variable turismo sostenible	103
Tabla 22 Correlación entre las dimensiones de la capacitación y el turismo sostenible ..	105
Tabla 23 Correlación entre la capacitación y el turismo sostenible	107

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dimensión detección de las necesidades de capacitación.....	84
Figura 2 Comparación promedio de los indicadores de la detección de las necesidades de capacitación.....	86
Figura 3 Dimensión planes y programas de capacitación	87
Figura 4 Comparación promedio de los indicadores de los planes y programas de capacitación.....	88
Figura 5 Dimensión ejecución de la capacitación	89
Figura 6 Comparación promedio de los indicadores de la ejecución de la capacitación ...	90
Figura 7 Dimensión evaluación de los resultados de la capacitación	91
Figura 8 Comparación promedio d los indicadores de la evaluación de los resultados de la capacitación.....	92
Figura 9 Variable capacitación.....	93
Figura 10 Comparación promedio de la variable capacitación	94
Figura 11 Dimensión medioambiental	96
Figura 12 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión medioambiental...	97
Figura 13 Dimensión sociocultural	98
Figura 14 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión sociocultural.....	99
Figura 15 Dimensión económica.....	100
Figura 16 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión económica	101
Figura 17 Variable turismo sostenible.....	102
Figura 18 Comparación promedio de la variable turismo sostenible.....	104

RESUMEN

El presente estudio se planteó como objetivo determinar la relación que existe entre Capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024, se trabajó con una metodología de tipo básica, alcance descriptivo-correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal, la población fueron los habitantes de la comunidad hallando una muestra de 65 personas, a quienes se les aplicó una encuesta que fue validada por expertos y que presentan la confiabilidad con el Alfa de Cronbach=0.925 con ambas variables. Los resultados indican que, la capacitación se presenta con un promedio de 2.99 y el desarrollo del turismo sostenible con 3.28 ambas variables muestran un nivel medianamente adecuado, con dichos valores, se determinó que hay relación entre la capacitación y el turismo sostenible en el atractivo turístico, evidenciándose que la significancia p valor = 0.000 así mismo, se tiene el Rho de Spearman = 0.894 la misma que indica una correlación positiva alta.

Palabras clave: Capacitación, Turismo sostenible

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship that exists between Training and sustainable tourism in the Turquoise Mirror Canyon of the community of Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024, working with a basic methodology, descriptive-correlational scope, approach quantitative and non-experimental cross-sectional design, the population was the inhabitants of the community, finding a sample of 65 people, to whom a survey was applied that was validated by experts and which presented reliability with Cronbach's Alpha = 0.925 with both variables. The results indicate that training is presented with an average of 2.99 and the development of sustainable tourism with 3.28, both variables show a moderately adequate level, with these values, it was determined that there is a relationship between training and sustainable tourism in the tourist attraction. , showing that the significance pvalue = 0.000, likewise, we have Spearman's Rho = 0.894, which indicates a high positive correlation.

Keywords: Training, Sustainable tourism

CAPÍTULO PRIMERO

INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción del problema

La carencia de capacitación laboral adecuada está teniendo un impacto negativo en el rendimiento de una empresa. Por lo tanto, es crucial identificar las necesidades de capacitación específicas de cada organización para garantizar que la formación proporcionada a los empleados sea efectiva y se alinee con los objetivos de la empresa. 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. Ahora 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. El turismo es una de las industrias más grandes y rápidamente crecientes del mundo, generando millones de empleos y contribuyendo significativamente a las economías locales. Sin embargo, el crecimiento descontrolado del turismo también ha llevado a impactos negativos en el medio ambiente, la cultura y las comunidades locales, la falta de capacitación en el turismo sostenible es un problema global que afecta las tres dimensiones del desarrollo sostenible. En la dimensión medioambiental la falta de capacitación en prácticas sostenibles está llevando a la degradación del medio ambiente, la pérdida de biodiversidad y la contribución al cambio climático. A causa de la falta de implementación de normas y práctica de ello, se va viendo consecuencias negativas para el medio ambiente mundial y los entornos en los cuales se realiza esta actividad, lo cual sería la falta de conservación de los distintos atractivos medioambientales entre otras áreas verdes incluyendo el hábitat de la flora y la fauna, en la dimensión sociocultural se ve la desigualdad y la exclusión social, especialmente en comunidades vulnerables y esto afecta negativamente sus culturas y tradiciones, en

lo que viene a ser la dimensión económica la falta de capacitación en gestión sostenible y prácticas responsables está llevando a la sobreexplotación de los recursos, la degradación del patrimonio cultural y natural, y la pérdida de oportunidades económicas a largo plazo. La falta de capacitación en el turismo sostenible 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.

Perú es un país con un rico patrimonio cultural y natural, que atrae a millones de turistas cada año. Sin embargo, se puede ver que a falta de capacitación en el turismo sostenible se está viendo consecuencias negativas en cuanto a sus tres dimensiones del turismo sostenible, la irresponsabilidad social dentro de las comunidades donde se practica este tipo de turismo, la falta de respeto sobre sus culturas y tradiciones, la desigualdad en cuanto a los beneficios económicos que se da por el turismo sostenible dentro de una comunidad. Y la falta de concientización sobre la preservación y conservación de sus recursos turísticos naturales. Se observa también que la falta de capacitación y desarrollo de habilidades de parte de los profesionales del sector turístico, en el turismo sostenible está 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. Realizar un turismo sostenible no responsable afecta negativamente la diversidad biológica y demás recursos naturales, y tiene impactos sociales y culturales adversos en el Perú, ya que se da un deterioro de los recursos naturales incluyendo la flora. Puya (*Puya Raimondii*), Caoba (*Swietenia macrophylla*), Uña de gato (*Uncaria tomentosa*), Flor de Amancaes (*Ismene amancaes*) entre otros. Son plantas de nuestra propia cultura peruana que se encuentran en peligro de extinción, no ajeno a ello se encuentra la fauna, los animales en peligro de extinción son, el oso andino, el cóndor andino, gato de los andes, oso hormiguero gigante entre otros, que actualmente ya no se pueden observar como antes.

En el ámbito Regional, Cusco es uno de los departamentos con mayor demanda de visitantes, turistas extranjeros y nacionales por su cultura y diversidad

que ofrece. En cuanto al turismo sostenible Cusco no se queda atrás ya que tiene varios lugares donde se puede realizar el turismo sostenible como por ejemplo en Quillabamba, Santa Teresa, la laguna de Humantay, la montaña siete colores, Pallayponcho, Wakrapucara entre otras áreas verdes de la naturaleza y que gracias a este turismo se benefician los habitantes de ese lugar. Pero frecuentemente se ve el mal uso, falta de interés y contaminación de los recursos naturales propios de la ciudad, en los últimos meses se pudo observar incendios de gran magnitud en las áreas verdes que afectaron negativamente no solo al ecosistema sino también a la agricultura y esto no es ajeno a ello porque va relacionado al medio ambiente y al turismo sostenible, debido a esto también se está observando una escases de agua y lluvias en la misma ciudad y esto es un problema muy grave que puede afectar los recursos naturales, debido a la escases de lluvia todo se secura y el turismo sostenible que es una fuente de ingresos económicos puede tener una caída irreversible, muchas veces todo este mal accionar de los humanos causa destrucción a la naturaleza y a los recursos ambientales de la Ciudad. Y ello se ve por la falta de interés del tema de los habitantes, las cuales poseen dichos recursos muy importantes.

En el ámbito provincial, Quispicanchi es una de las provincias más ricas en cuanto a su historia y su geografía ya que posee una gran diversidad de recursos naturales de la misma naturaleza y propios del lugar, donde se puede realizar un turismo sostenible. En uno de los distritos de la provincia que es Urcos se encuentra uno de sus lugares más hermosos y naturales que posee el lugar, es el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, se observa que no cuenta con una planeación comunitaria sólida para la capacitación del turismo sostenible, esto dificulta la ejecución en la toma de decisiones consensuadas sobre el desarrollo turístico y la distribución de los beneficios hacia la población, no hay un plan de capacitación comunitaria para el turismo sostenible, los beneficios económicos no se distribuyen equitativamente entre los comuneros, lo que genera desigualdad y conflicto. También se pudo observar que no hay un buen control e implementación adecuada en temas de equipamiento de señalizaciones, tachos de basura y normas de un uso adecuado de este recurso natural, puesto que se observa la contaminación del suelo, por la falta de tachos de basura, y en lo que acontece la ruta se observa un poco el deterioro del camino debido a que los pobladores llevan o arrean a sus animales por esa ruta y también por la afluencia de turistas que se va incrementando cada día más.

En la **dimensión mediambiental**, se busca el respeto por el medio ambiente, la flora, la fauna, entre otras áreas verdes, en lo que acontece al turismo sostenible, puesto que este tipo de turismo está afectando al medio ambiente, ya que hoy en día se ve que a los turistas les atrae el turismo sostenible, pero ello ocasiona el desgaste del suelo, y el daño del hábitat de los animales del sector de Muñapata, por mucha afluencia de turistas en el lugar así como la **preservación de la biodiversidad** de dicho lugar, pero hoy en día se puede observar que no se está dando ello, a causa de la caza ilegal de los animales que habitan en Muñapata como por ejemplo (pumas, venados, gato montés, entre otros) las cuales se podían observar con frecuencia anteriormente, la explotación de los recursos naturales y la quema de terrenos donde se realiza el cultivo se da con frecuencia en los meses de agosto hasta octubre, esto causa que el lugar se vea deteriorado y ello dando una mala imagen a los turistas que realizan turismo sostenible. **Revertir el deterioro ambiental**, es una tarea un poco complicada de realizar ya que día a día se ve o va en crecimiento la contaminación, esto a causa de la mala educación ambiental que hay en la comunidad de Muñapata como también la falta de concientización de los pobladores, los recursos naturales de la tierra se están dañando y la escasez de agua va en aumento debido a todo tipo de contaminación que se está dando en la comunidad. **La diversidad ambiental**, está constituido por los seres vivos pertenecientes a la flora y la fauna que posee esta comunidad y ellos no son ajenos a este problema puesto que ya desde hace mucho tiempo la contaminación va en aumento, la deforestación entre otros componentes más que dañan al medio ambiente, es una enfermedad que se observa desde hace muchos años atrás, y que hasta el momento se ha tratado de frenar, pero no se dio resultados.

En cuanto a la **dimensión sociocultural**, se puede observar que el turismo sostenible puede traer beneficios positivos gracias a la relación intercultural que tienen los pobladores de Muñapata con los turistas que llegan a visitar y hacer turismo sostenible en el lugar, pero a la vez también se observa que son negativos ya que los beneficios que se quedan en el lugar no se reparten uniformemente y son monopolizados por un sector minoritario de la población. Lo cual debería establecer **mejoras en la comunidad** de acuerdo a las necesidades de la sociedad, buscando el bienestar de la población y que ellos se vean involucrados en lo que acontece el turismo sostenible en dicha localidad para que se vean beneficiados con sus recursos

naturales que tiene su población, caso que no se está dando en la comunidad de Muñapata, ya que mayormente se benefician una pequeña parte de la población, explotando los recursos naturales de la propia comunidad, todo esto requiere como condición, darle una gran importancia a los indicadores asociadas a las **condiciones de trabajo** que se dan en el lugar donde residen sus habitantes, pero como se observa actualmente las autoridades no realizan y no mejoran adecuadamente las condiciones de trabajo de los pobladores, debido a la mala gestión y mal uso de los recursos naturales que ellos mismos administran y tampoco brindan una **accesibilidad a los sistemas de salud y educación** puesto que son servicios básicos muy importantes para la comunidad. Y en cuanto a la satisfacción del visitante se tiene que proporcionar una experiencia segura, satisfactoria y completa, pero no se está dando de esa manera puesto que aún falta mucho por mejorar en el ámbito social lo que viene a ser la capacitación y el turismo sostenible responsable.

En lo que acontece la **dimensión económica**, en la comunidad de Muñapata donde se encuentra el Cañón de los espejos turquesa no se está dando una administración adecuada de la economía obtenida gracias a los ingresos que este recurso brinda a la población, porque el beneficio se va viendo solo en una pequeña parte de la comunidad y gran parte de ella no se está beneficiando correctamente, esta problemática se va viendo desde inicios de la operación, lo cual hace que los **beneficios económicos** no se repartan con igualdad o de una manera estratégica entre todo los comuneros, dado ello no se están armando planes de acción para ayudar a mejorar la calidad de vida de los pobladores, puesto que no se está viendo una adecuada **estabilidad económica** utilizando esta fuente de ingreso que tiene la población, la cantidad de bienes materiales y servicios útiles producidos por la comunidad, en cuanto al turismo sostenible todo eso es gracias al aprovechamiento de sus recursos naturales propios del lugar, que anteriormente no se conocía, lo cual está dividido entre el número de sus habitantes. La falta de conocimiento o información sobre el **nivel de economía** de dicha población hace que no se esté trabajando de una manera adecuada en el manejo de la economía actual.

Si persiste la problemática actual, el Cañón de los Espejos Turquesa de Muñapata sufrirá daños por la falta de capacitación en el turismo sostenible. Afectando el desarrollo de la comunidad y el ingreso de turistas, a su vez la infraestructura, el acceso, la dimensión ambiental, sociocultural y económica del

lugar se verán comprometidos por la falta de capacitación adecuada. La persistencia de una administración inadecuada en el Cañón de los Espejos Turquesa de Muñapata estará generando un deterioro progresivo del ecosistema, lo cual limitará el disfrute de la visita de los turistas.

1.2. Formulación de problemas

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre Capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los Espejos Turquesa de la Comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la detección de las necesidades de capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los Espejos Turquesa de la Comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024?
- ¿Cuál es la relación entre los planes y programas de capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los Espejos Turquesa de la Comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la ejecución de la capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los Espejos Turquesa de la Comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la evaluación de los resultados de la capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los Espejos Turquesa de la Comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024?

1.3. Justificación

1.3.1. Relevancia social

El turismo sostenible no responsable en la comunidad de Muñapata afecta directamente a los pobladores del lugar por la falta de concientización y capacitación. Esta investigación tratará de promover un turismo sostenible responsable, lo cual será de gran ayuda y beneficioso para los pobladores de la comunidad ya que de esta manera se fomentará una buena práctica en cuanto a la realización del turismo sostenible tanto para los pobladores como para los turistas y que dentro de ello haya un equilibrio con la dimensión ambiental, sociocultural y económica y la afluencia de los turistas.

1.3.2. Implicancias practicas

Con esta investigación, se pretende impulsar un turismo sostenible responsable, y esto pueda generar ingresos y beneficios económicos para toda la comunidad de Muñapata, promoviendo la participación activa de los pobladores, convirtiéndose así en un generador de trabajo para la comunidad y la correcta administración del Cañón de los espejos turquesa.

1.3.3. Valor teórico

Esta investigación se justifica porque permitió conocer las conductas que muestran los pobladores a falta de la concientización acerca del turismo sostenible responsable tales como la falta de capacitación y la mala organización en cuanto a la dimensión medioambiental, sociocultural y económica, generando así una mala administración de su recurso Cañón de los Espejos Turquesa de Muñapata, distrito de Urcos.

1.3.4. Valor metodológico

En esta investigación se utilizó como herramienta la recolección de datos que se tomó mediante una encuesta, con la cual se obtuvo información objetiva y certera de los pobladores.

1.3.5. Viabilidad o factibilidad

Para esta investigación se contó con acceso al lugar de investigación que viene a ser el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, contando también así con los recursos tecnológicos, ya que hoy en día se ve que algunos de los pobladores ya tienen acceso a internet, para lo cual se utilizó materiales mediante encuestas presenciales y equipos para la correcta obtención de datos.

1.4. Objetivos de investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre Capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los Espejos Turquesa de la Comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la detección de las necesidades de capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los Espejos Turquesa de la Comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024.
- Determinar la relación que existe entre los planes y programas de capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los Espejos Turquesa de la Comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024.
- Determinar la relación que existe entre la ejecución de la capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los Espejos Turquesa de la Comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024.
- Determinar la relación que existe entre la evaluación de los resultados de la capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los Espejos Turquesa de la Comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024.

1.5. Delimitación

1.5.1. Delimitación temporal

La investigación se realizó a partir de los datos recolectados gracias a la información brindada por los pobladores de la comunidad de Muñapata en el período de estudio año 2024.

1.5.2. Delimitación espacial

La presente investigación se realizó en la comunidad de Muñapata del distrito de Urcos- provincia Quispicanchi.

1.5.3. Delimitación conceptual

El trabajo de investigación se delimitó conceptualmente a las variables de capacitación y turismo sostenible.

1.5.4. Delimitación social

El trabajo de investigación se delimitó a los pobladores de la comunidad de Muñapata.

CAPÍTULO SEGUNDO

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Antecedente 1

Según la autora 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.

Tercero: Se concluye que los encuestados actualmente no consideran que Quevedo sea un lugar turístico, pero si creen importante que en un futuro esta área se desarrolle y se convierta en un atractivo turístico sostenible para el beneficio de la población y para el correcto cuidado y uso del medioambiente. Los pobladores de Quevedo no están dispuestos a aprender sobre el tema del turismo sostenible y desean ver resultados. Puesto que ellos ven que la adaptación de una nueva estrategia de capacitación puede ser un aporte muy interesante e importante para el desarrollo del turismo sostenible.

Antecedente 2

Por su parte el autor Muñoz (2022) en su tesis, “Plan de capacitación para el turismo sostenible y desarrollo local año 2022”. Desarrollada en la comunidad Chiguilpe, Cantón Santo Domingo de los Tsachila, de la Universidad Técnica de Babahoyo. Indico en su objetivo general, desarrollar un plan de capacitación para el turismo sostenible y el desarrollo local. Usando como estudio metodológico cualitativo. Aplicando la herramienta del método de observación y visitas sectoriales. La investigadora tomo una muestra de 37 personas de diferentes edades las cuales fueron encuestadas, utilizando el instrumento de encuesta y entrevista, la utilización de estas técnicas le permitió a la autora facilitar la recolección de información, para que posteriormente se analizará e interpretará de mejor manera las tablas y gráficos que presento en su investigación. Concluyendo de las siguientes maneras.

Primero: En conclusión, se pudo observar en la investigación que el turismo solidario y el desarrollo local están comprometidos con el cuidado y

protección del medio ambiente y sobre todo de la cultura autóctona (propia) de la zona, con la finalidad de intentar producir el menor impacto ambiental posible en el lugar y a la vez poder contribuir a generar ingresos económicos y empleos para la población local y que ellos se puedan ver beneficiados con todo lo que acontece el desarrollo del turismo sostenible.

Segundo: Se determinó que la comunidad Chigüilpe, del Cantón Santo Domingo de los Tsáchila, ya desde hace años vino trabajando en lo que es el turismo sostenible y el cuidado del medio ambiente, pero aún le falta planificación y capacitación en el tema, es por ello que en su investigación la autora propone poner bases concretas para que pueda tener buenos resultados.

Tercero: Se identificó que además de contribuir al desarrollo económico de la zona, también contribuyen a lo que es el turismo sostenible, el desarrollo socioeconómico se da a través del alojamiento local, consumiendo productos propios del lugar, que brindan los mismos pobladores y visitando los proyectos solidarios que se lleven a cabo. En el viaje a la comunidad Chigüilpe, que realizó la investigadora observo que una parte del precio total de los servicios que brindan va destinada plenamente a los avances y mantenimientos de las costumbres y hábitos del lugar, con la finalidad de que las nuevas generaciones, no pierdan su identidad cultural.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Antecedente 3

Según la autora Gonzales (2020) en su tesis de investigación titulada “Turismo sostenible como desarrollo del potencial turístico del complejo arqueológico Poro Poro en Santa Cruz, Cajamarca, De la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en su objetivo principal, indicar elaborar una propuesta de turismo sostenible para el desarrollo del potencial turístico del complejo arqueológico Poro Poro. Usando como estudio metodológico cualitativo y cuantitativo, utilizando instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad, aplicando las técnicas de revisión documental, observación, encuesta y entrevistas donde se utilizó un muestreo probabilístico simple y un muestreo intencionado, teniendo como muestra a 381 personas que estuvo conformada por los habitantes de la

provincia de Santa Cruz, representados por el alcalde de la provincia, representante de la población y representante de RVSBNU. Donde se concluye lo siguiente.

Primero: Se concluye que, si existe un turismo sostenible cuando se añade las variables económicas, sociales, y ambientales temas que aún afectan a la sociedad. Así mismo, se determina que el turismo sostenible permite el desarrollo de la comunidad, dándoles la oportunidad de acceder a un desarrollo productivo a través de los servicios turísticos que aumenten sus ingresos con las actividades de la zona tradicionales y costumbristas que ofrece la localidad. Pero teniendo en cuenta siempre que exista una buena gestión y capacitación de parte de las autoridades y una buena coordinación con la población.

Segundo: Según la elaboración del diagnóstico presentado al caserío de Poro Poro, ubicado en el distrito de Catache, provincia de Santa Cruz, región Cajamarca la autora determina que las actividades económicas más representativas son: La agricultura, la ganadería y la textilera tradicional con la técnica callua además el lugar cuenta con hallazgos de edificaciones de piedras, entre los cuales existe centros ceremoniales de culto al agua, murales de pinturas rupestres grabados en piedra con diferentes símbolos, animales y colores todo ello relacionados al origen de una civilización del periodo formativo regional con influencia a la cultura Chavín, la cual fue denominada Patrimonio Cultural de la Nación en el año 2011, también se observa que Poro Poro se caracteriza por su espacio rural y paisajista lo cual hace que el lugar pueda brindar un turismo sostenible de calidad.

Tercero: Se concluye que en la propuesta que brinda la autora para la realización de turismo sostenible como desarrollo del potencial turístico del complejo arqueológico Poro Poro, tiene como finalidad evaluar, analizar y describir el interés que tienen los pobladores de la comunidad del caserío Poro Poro por promover el turismo responsable y buscar vías de mejora para un buen desarrollo y poder explotar de manera sostenible los recursos del complejo arqueológico Poro Poro como potencial de aprovechamiento, para el beneficio de la comunidad, en colaboración con los prestadores de servicio, los pobladores y las autoridades locales, para así poder determinar el proceso

y desarrollo de la gestión y capacitación turística y el turismo sostenible para el complejo arqueológico Poro.

Antecedente 4

Por su parte 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 aplicado, 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 5 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 identificó que las culturales que tradicionalmente caracterizan a la comunidad de Umari, son la prácticas y saberes culinarios, o comidas que ellos mismos preparan con sus dones tradicionales y sus productos naturales de la zona lo cual ofrecen a los turistas y las fiestas tradicionales que se realizan en la comunidad cada cierto tiempo. Por otro lado, se observa que, para sus habitantes, los recursos más importantes a conservarson los bosques naturales de Monte Potrero, lo cual les permite generar ingresos mediante un turismo sostenible, utilizando sus recursos naturales.

Tercero: 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 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 5

Según los autores 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.

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 de acuerdo a la función de la primera hipótesis específica que plantearon, 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 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.

Tercero: De acuerdo a la segunda hipótesis específica que plantearon los investigadores, el nivel del turismo sostenible en el distrito de Chinchero es alta puesto que los ingresos económicos percibidos gracias a la realización de la actividad turística sostenible son buenos, debido a que ofrecen diversidad de productos naturales de la misma zona y servicios, la cual genera empleo para los pobladores del lugar y alrededores, también se puede observar que la sostenibilidad ambiental es alta, gracias al adecuado uso de los recursos naturales y a la capacitación en el tema de reciclaje, pero se requiere mayor participación de las autoridades locales en el fomento de la concientización, sensibilización sobre el cuidado del medio ambiente.

Antecedente 6

Según la autora Quispe (2021) en su tesis titulada “Planificación estratégica para impulsar el desarrollo turístico sostenible del distrito de Lares, provincia de Calca, departamento de Cusco, 2021” de la Universidad Alas Peruanas, en su objetivo general indica realizar una propuesta de planificación estratégica para impulsar el desarrollo turístico sostenible del distrito de Lares. Usando la metodología cuantitativa, utilizando como herramienta la técnica de la encuesta, mediante el instrumento del cuestionario según los cuadros que presento en su tesis. Donde la autora concluye lo siguiente.

Primero: Se concluye que, uno de los principales objetivos de la planeación estratégica de un turismo sostenible para el distrito de Lares, es que las organizaciones cuenten con el apoyo necesario y se vean involucrados en proyectos relacionados al sector turístico, de manera que se logre implementar de manera efectiva los procesos de cambio en el turismo sostenible.

Segundo: La autora determino que se debe estar preparados para gestionar los cambios constantes que se da en la industria turística y ser parte del mercado competitivo, innovando nuevos proyectos, referidos al tema del turismo sostenible, y dando planes de capacitación a los habitantes del lugar, trabajando de la mano con los gobiernos locales, para que así se conserve y se cuide sus recursos naturales, y no se dañe el medio ambiente.

Tercero: La autora identifica que, para ello se necesita aspectos fundamentales, uno de ellos es la capacitación, lo cual se convierten en la base sobre la que se debe ajustarse constantemente, de la misma manera que la relación entre los aspectos de un pensamiento sistemático de parte de los pobladores y las autoridades, adaptándose a las particularidades de la oferta turística, mediante el turismo sostenible ya que muchos turistas hoy en día buscan realizar ese tipo de actividad turística.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Capacitación

2.2.1.1. Teoría de la capacitación

De acuerdo a lo propuesto por Chiavenato (2017) indica que, la capacitación es el proceso educativo que se da corto plazo, lo cual esta 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 y 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.

Según Guñazú (2024) la capacitación es el medio que permite a la organización interpretar las necesidades del contexto. Habla de proceso porque no sucede en forma rápida y puntual, sino en el transcurso de cierto período de tiempo. La capacidad de aprendizaje orientada a la acción es la aptitud hacia un cambio adaptativo expresado a través de una conducta, dado que a través de la acción la persona se adapta al mundo laboral transformándolo, es decir, enfrentando y resolviendo los problemas de trabajo que se presenten. Así mismo menciona que, la capacitación es el proceso que permite a la organización, en función de las demandas del contexto, desarrollar la capacidad de aprendizaje de sus miembros, a través de la modificación de conocimientos, habilidades y

actitudes, orientándola a la acción para enfrentar y resolver problemas de trabajo.

2.2.1.2. Importancia de la capacitación

Según 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).

Mediante un estudio 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.

2.2.1.3. Tipos de la capacitación

Como opina Nuñez (2024) los tipos de capacitación son importantes de implementarlos puesto que mejoran las habilidades y conocimientos de los colaboradores.

- a) Capacitación de cumplimiento normativo: Este tipo de capacitación es importante para reducir riesgos, incrementar la seguridad en el trabajo y cumplir la ley.
- b) Capacitación de habilidades técnicas: Implica el desenvolvimiento de los colaboradores utilizando herramientas tecnológicas.
- c) Capacitación en liderazgo: Es crucial puesto que genera un clima laboral más agradable y comprensible sobre todo la comunicación y la relación interpersonal.

Teniendo en cuenta a Medina et al. (2021) 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.
- 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.

Según Raffino (2020) la capacitación puede darse en varios ámbitos como habilidades o conocimientos se requieran de los trabajadores. Esta se puede ofrecer de manera específica, masiva, formal o informal, puntual o continua, dependiendo del programa de capacitación que se implemente. Así mismo, una capacitación puntual culmina una vez impartidos los nuevos conocimientos o habilidades, mientras que una continua no presenta un fin futuro predecible. Una capacitación masiva involucra a muchos trabajadores a la vez, mientras que una específica se dicta a razón de uno por vez.

2.2.1.4. Medios o técnicas de la capacitación

Un estudio de 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) opina que, se refiere a las técnicas, instrumentos y metodologías que coadyuvan al cumplimiento de las actividades y objetivos de la capacitación, donde se tiene los más principales:

- 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. (Boutiquegisell)
- 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. (Boutiquegisell)
- 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.
(Boutiquegisell)

- 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.
(Boutiquegisell)
- 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
(Boutiquegisell)

Según Gary (2015) menciona las siguientes técnicas de capacitación:

- a) **Capacitación en el trabajo:** Indica que el método coaching, es el más común en cuanto a esta técnica de capacitación, menciona que un trabajador con mayor experiencia o el supervisor del aprendiz capacita al colaborador, en el puesto de trabajo. Se tiene en cuenta que los capacitados pueden adquirir habilidades muy positivas.
- b) **Aprendizaje informal:** En esta técnica el autor menciona que los colaboradores no deberían subestimar la importancia ni el valor de la capacitación informal. Ya que la mayoría de los pasos de capacitación informal son sencillos
- c) **La capacitación con simuladores:** En esta parte se menciona que es una técnica donde los capacitados aprenden acerca del equipo real o simulado que usarán en el puesto de trabajo o en el tema que se requiera, esta capacitación lo reciben fuera del ámbito al cuál están dirigido. Por lo tanto, se busca obtener las ventajas de la capacitación en el trabajo. La capacitación con simuladores se puede realizar con el equipo de los aprendices que realmente

están aptos y de acuerdo con el puesto laboral o con el tema, esta capacitación se debe dar con frecuencia.

2.2.1.5. Desarrollo de la capacitación

Según Idyd (2023) 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.

Se plantea que la capacitación son las habilidades gerenciales de los ejecutivos de las empresas, esto se da con la medición de las habilidades gerenciales pre y post proceso de capacitación, con el fin de analizar y evaluar, su nivel de desarrollo dentro de la organización (Callohuanca & Perea, 2020).

Desde el punto de vista de Krishna (2024) el desarrollo de la capacitación es una herramienta estratégica para mejorar los resultados comerciales mediante la implementación de programas educativos internos que promueven el crecimiento y la retención de empleados. También menciona que las capacitaciones constantes mejoran la productividad dentro de una organización y a su vez se va creando nuevas herramientas para el desarrollo y estrategias de la capacitación.

2.2.1.6. Beneficios de la capacitación

Según Obando (2020) consideran 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.

A juicio de Ispring (2024) alude que, existen numerosos beneficios de la capacitación empresarial tanto directos como indirectos. Tan 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.

Según Pimentel (2022) los beneficios de la capacitación son varios tanto para los colaboradores como para la organización. Menciona también que hay muchas ventajas al realizar esta función de manera estratégica y dinámica.

a) Beneficios para las organizaciones:

- Conocimientos avanzados en todos los niveles de empleo.
- Mejora la moral de los empleados.
- Aumenta el compromiso de los empleados con los objetivos de la organización.
- Mejora la relación entre superior y subordinado.
- Facilita la comprensión y adopción de políticas.
- Fomenta el desarrollo promoviendo la promoción.

b) Beneficios para los colaboradores:

- Mejora la capacidad de resolución de conflictos.
- Aumenta la autoconciencia, la autoestima y el desarrollo.
- Desarrolla líderes y mejorar las habilidades de comunicación.

- Mayor satisfacción laboral.
- Permite alcanzar metas personales.
- Disminuye el miedo a la incompetencia personal.

2.2.1.7. Etapas de la capacitación

De acuerdo a lo manifestado por Chiavenato (2017) el ciclo de la capacitación comprende: detección de necesidades de capacitación, planes y programas de capacitación, ejecución de la capacitación, evaluación de los resultados de la capacitación.

A. Detección de las necesidades de capacitación

Dentro de este orden de ideas de Chiavenato (2017) manifiesta que la detección de las necesidades de la capacitación es la primera etapa de la 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: Análisis de la organización, análisis de los recursos humanos, análisis de las operaciones y tareas. 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.

Según Barquera (2021) menciona que 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. La capacitación debe obtener información de entrada acertada para definir un plan de capacitación que sea pertinente y efectivo.

Es un proceso mediante el cual las empresas pueden identificar las áreas de oportunidad de conocimiento y desarrollo de habilidades que tiene su equipo, lo cual permite evaluar las necesidades que tienen los colaboradores al identificar sus competencias y capacidades actuales y compararlos después de una capacitación, para diferenciar el crecimiento personal de los colaboradores y ello aporte a las organizaciones (Fernández M. , 2023).

La detección de las necesidades de capacitación se divide en los siguientes indicadores:

a. Análisis de la organización

De acuerdo a lo manifestado por Chiavenato (2017) el análisis organizacional es clave para definir la filosofía de capacitación en una empresa. Esto implica: Estudiar la misión, los objetivos, recursos y competencias considerando el contexto socioeconómico y tecnológico. Este análisis ayuda a determinar lo que se debe enseñar y aprender en términos de un plan y establece la importancia de la capacitación para toda la empresa a su vez verifica los factores de estrategia, la estructura y cultura organizacional. Además, evalúa los costos y beneficios en comparación con otras estrategias.

Según Giménez (2024) el análisis organizacional es fundamental para poder comprender a profundidad el funcionamiento de una entidad, puesto que este proceso proporciona una mejor visión integral en los procesos y rendimiento de la organización. Esto conlleva a tomar mejores decisiones para el crecimiento de la organización y a la vez optimiza los recursos.

b. Análisis de los recursos humanos

De acuerdo a lo manifestado por Chiavenato (2017) el análisis de los recursos humanos procura constatar y evalúa si la fuerza de trabajo es adecuada para cumplir con los objetivos actuales y futuros de la organización, considerando la cantidad numérica y la calidad de habilidades, conocimientos y actitudes de los colaboradores para cubrir las actividades presentes y futuras de la organización. Este análisis integral asegura que los colaboradores tengan las competencias necesarias y la organización cuente con talento adecuado para su funcionamiento adecuado en la organización.

Según Sanoja (2024) el Análisis de Recursos Humanos recopila y analiza datos para optimizar el rendimiento laboral y alinear iniciativas de RRHH con objetivos organizacionales. Este método de análisis permite evaluar los programas de RRHH, identificando áreas de mejora para tomar decisiones adecuadas y alinearlos a los objetivos empresariales. De esta manera proporciona evidencia medida sobre cómo las iniciativas de recursos humanos contribuyen a la consecución de las metas y estrategias corporativas.

c. Análisis de las operaciones y tareas

De acuerdo a lo manifestado por Chiavenato (2017) es el nivel de enfoque más restringido para detectar las necesidades de capacitación; es decir, el análisis se efectúa en el nivel de puesto y se sustenta en los requisitos que exige a

estos aspectos. Se tiene que analizar constantemente, ya que permite evaluar continuamente las funciones de la empresa en ciertos plazos de acuerdo a los planes a largo y corto plazo de la empresa.

Según Miñan (2024) el análisis de operaciones es un enfoque que se centra en la evaluación de las operaciones que se realizan dentro de una empresa u organización. Esto implica el estudio detallado de los procesos, la identificación de oportunidades de mejora y la implementación de cambios para mejorar la eficiencia, la productividad y la efectividad de los procesos.

B. Planes y programas de capacitación

De acuerdo con Chiavenato (2017) 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.

Según Asana (2024) define que, 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.

Los planes y programas de capacitación se dividen en los siguientes indicadores:

a. Estructuración

De acuerdo con Pérez (2021) deben evitarse 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.

Según Santos (2024) un plan o estructuración de capacitación es un documento sintetizado que integra los contenidos, elementos y dinámicas para enseñar una habilidad específica mediante un programa y conjunto de materiales establecidos; generalmente, se enfoca en los colaboradores de

una organización para adquirir o reforzar conocimientos y experiencias.

b. Diseño

Como dice Soto (2021) 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.

Según García (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

Según Chiavenato (2017) menciona que, 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 de la capacitación

Como dice Chiavenato (2017) 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.

Según Coelho (2019) menciona lo siguiente, la ejecución es denominada 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.

De acuerdo con Comino (2023) menciona que, tras diseñar y elaborar el programa de capacitación se debe llevar a la práctica la ejecución, es decir, que llego el momento en el que el capacitador que vendría a ser el instructor utiliza una metodología y se apoya en auxiliares didácticos, que imparten los contenidos a los destinatarios en el lugar, horario y fechas programadas, para llevar a cabo lo acordado.

La ejecución de la capacitación se divide en los siguientes indicadores:

a. Aprendizaje

Según Lastrero (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.

Como expresa Fernández (2023) definir los objetivos de aprendizaje antes de empezar a crear tu contenido de capacitación, también se debe tener claridad sobre lo que se quiere que los participantes aprendan. Los objetivos de aprendizaje deben ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y limitados en el tiempo (SMART), y deben alinearse con los objetivos más amplios de la organización.

b. Estrategias de mejoramiento

Según Chiavenato (2017) menciona lo siguiente. 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.

Desde la posición de Jain (2023) la mejora continua, también llamada proceso de mejora continua o gestión de la mejora continua, se define como un esfuerzo sistemático y continuo para mejorar productos, servicios o procesos a lo largo del tiempo. El objetivo primordial de la mejora continua es introducir progresivamente pequeños cambios positivos que, en conjunto, conduzcan a mejoras significativas de la eficacia, la calidad y el rendimiento general. una estrategia de capacitación consiste en trazar el camino que se recorrerá para incrementar la competitividad de una persona o equipo. Los responsables de su diseño, a nivel corporativo, suelen ser las personas encargadas del talento humano dentro de la compañía o empresas especializadas en este tipo de servicios. A nivel personal, todos somos responsables de trazar nuestros propios caminos de crecimiento.

c. Conocimiento

Según Chiavenato (2017) menciona lo siguiente: 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.

Del Toro Soto & Jiménez (2023) mencionan que los talleres y entrenamientos constituyen formas organizativas esenciales de la superación y la capacitación en la empresa. Se significan las potencialidades por el carácter práctico, su esencia como espacios dinámicos e integradores de experiencias profesionales y el protagonismo que favorece en los capacitados, lo que permite introducir mejoras en el desempeño profesional, en términos relativamente cortos. Ambos generan conocimientos, habilidades, destrezas, experiencias y vivencias. Particularmente, el taller contribuye al desarrollo de un aprendizaje cooperativo y colaborativo, mientras que el entrenamiento facilita la identificación de los problemas propios y el modo de resolverlos.

D. Evaluación de los resultados de la capacitación

Teniendo en cuenta a Chiavenat (2017) 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.

Según 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.

Para Raffino (2021) la evaluación es la acción de juzgar o medir un procedimiento e indicar cual fue el resultado, si salió positivo o negativo, o qué tanto se aproximó al objetivo que inicialmente se había planteado. Toda evaluación, por lo tanto, depende en gran medida de los resultados esperados de antemano, y del sistema que se emplea para medir los resultados reales, en el que deben hallarse especificados los criterios utilizados para evaluar. Es decir, toda evaluación implica cotejar la realidad contra una serie de criterios preestablecidos.

La evaluación de los resultados de la capacitación se divide en los siguientes indicadores:

a. Constatación

Según Chiavenato (2017) menciona lo siguiente. 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.

Como plantea Gutman (2021) menciona que, mide el grado de satisfacción del participante respecto del curso. Se valoran variables tales como la aplicabilidad de los contenidos, la idoneidad del instructor, el aula, etc. Se instrumenta a través de una encuesta de satisfacción al final del curso. Es sencillo, económico y útil para relevar sensaciones, aunque subjetivo e insuficiente para constatar la transferencia de lo aprendido al puesto de trabajo.

b. Estrategias de verificación

Según 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.

Molina et al. (2021) en su investigación habla de la importancia de tener en cuenta la voz de los trabajadores como referencia en estrategias de mejora; por esta razón se presenta una metodología exploratoria por medio de la cual se propone desde un asesor las oportunidades de perfeccionar para una empresa de telefonía móvil.

c. Innovación

Según Jain (2023) 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 es el proceso de aportar nuevas ideas, métodos, productos, servicios o soluciones que tengan un impacto positivo y un valor significativos. Consiste en transformar conceptos creativos en resultados tangibles que mejoren la eficiencia y la eficacia.

De acuerdo a Castellana (2024) menciona que un proceso de innovación requiere creatividad para crear y adoptar ideas o productos útiles a la sociedad, y el desarrollo

de capacidades consiste en la construcción de conocimientos, competencias o habilidades. Habilidades como el pensamiento crítico, la creatividad, la resolución de problemas y la colaboración son fundamentales para generar ideas innovadoras y llevarlas a cabo con éxito. Estas habilidades permiten pensar de manera diferente, explorar nuevas perspectivas y trabajar en equipo de manera efectiva, lo que puede impulsar la innovación en tu entorno laboral o personal.

2.2.2. Turismo sostenible

2.2.2.1. Teoría del turismo sostenible

Es la planificación estratégica que tiene en cuenta no solo los aspectos ambientales, sino también los factores socioeconómicos, asegurando que el turismo genere beneficios duraderos para la sociedad, sin comprometer la capacidad del entorno para seguir ofreciendo estos beneficios (Fernández J. , 2020).

Según Martín (2017) define que, el turismo sostenible apuesta por el medio ambiente y la cultura autóctona, intentando producir el menor impacto posible sobre ellos, a la vez que contribuye a generar ingresos y empleo para la población local. Es, en resumen, una forma de viajar basada en el respeto de los viajeros hacia las personas y los lugares que se visitan, buscando un intercambio positivo y enriquecedor tanto para las comunidades visitadas como para el propio viajero. El turismo sostenible beneficia económicamente a la población, pero también busca la conservación de los recursos naturales y el desarrollo local, contribuyendo así a la reducción de la pobreza, la generación de conciencia de los problemas políticos, sociales y ambientales locales, y favoreciendo el consumo responsable. Así mismo este tipo de turismo estimula la mejora de las infraestructuras de servicio al visitante, como telecomunicaciones, agua potable, o alcantarillado sanitario, valorando y preservando los recursos de flora y fauna, aportando

vida a espacios cuyos habitantes se benefician de viajeros más responsables y respetuosos con su cultura y su entorno.

“El turismo sostenible es aquel que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas” (OMT, 2019).

2.2.2.2. Importancia del turismo sostenible

Moribana (2018) menciona que, la importancia de la actividad turística aporta múltiples beneficios económicos en el lugar en el cual se realiza, el turismo sostenible, pero ello también produce grandes impactos en el medio social, cultural y sobre todo en el ambiental ya que hay algunos perjuicios por ejemplo la aceleración del cambio climático, la gran cantidad de desechos que se producen y que resultan perjudiciales, la pérdida de espacios naturales por la gran afluencia de personas, con la consecuente pérdida de biodiversidad, entre muchos más aspectos. Por todo ello, es necesaria e importante la inclusión de un tipo de turismo que nos permita viajar y visitar lugares, sin dañar los recursos naturales con el fin de cuidar y preservar el medio ambiente y esto es lo que busca el turismo sostenible. Y de esta manera el turismo sostenible, ecológico o ecoturismo ofrece otra alternativa más respetuosa sobre el medio ambiente que produce múltiples beneficios a diferentes niveles, medioambiental, cultural, social y económico, por todo esto, es importante el turismo sostenible responsable.

Según Tuachi (2021) menciona que, el turismo sostenible es muy importante para la industria turística ya que es el responsable de una buena práctica al momento de realizar turismo, y forma parte de la economía mundial, sin embargo, aún se puede ver que a pesar de las grandes ventajas económicas que representa esta actividad, también genera otros inconvenientes como es la repercusión del medio ambiente, lo cual es la contaminación de espacios naturales

producto de la cantidad de desechos producidos. Es por eso y otras razones, que se hace necesaria la inclusión de un turismo más respetuoso que genere beneficios a distintos niveles, en este caso un turismo sostenible responsable, es decir, viajar sin provocar consecuencias negativas a nivel medioambiental, social, económico y cultural, esto es fundamental para lograr un equilibrio, entre el ambiente y el turismo y de esta manera realizar un turismo responsable.

Para Barten (2024) el turismo sostenible es sumamente importante ya que, aparte de que los viajes que se da por turismo generan beneficios económicos para un país y a su vez proporciona empleos para quienes están en la industria, también pueden tener consecuencias negativas, como el uso excesivo de recursos, el desplazamiento de la vida silvestre y daños a la vida local. Es por ello que es importante realizar viajes de manera sostenible, esto hace que los viajes sostenibles sean esenciales para la viabilidad a largo plazo de la industria del turismo.

2.2.2.3. Objetivos del turismo sostenible

Según Naciones Unidas (2017) define lo siguiente. Uno de los objetivos principales del turismo sostenible es, promover el crecimiento económico sostenido, es decir, inclusivo y sostenible, y que el empleo sea pleno, productivo y decente para todos, los que están inmiscuidos en la industria turística. En la actualidad, uno de cada once puestos de trabajo proviene del turismo y es, por ello que es uno de los principales sectores económicos mundiales. Otro de los objetivos que indica es el consumo y producción sostenible de la actividad turística, proponen la creación de prácticas que generen puestos de trabajo de turismo sostenible y promover la cultura y los productos locales, para que de esta manera puedan conservar y utilizar sosteniblemente los recursos naturales, culturales y medioambientales, es por eso el desarrollo del turismo debe ayudar a conservar y preservar estos frágiles ecosistemas para que aumenten

sus beneficios económicos y contribuyan al cuidado de sus recursos naturales.

Moribana (2018) indica que es necesario garantizar la sostenibilidad por medio del turismo. La base de un turismo sostenible es que sean capaces de visitar un sitio y disfrutarlo sin producir un impacto negativo sobre él. Menciona que la principal meta del turismo sostenible es tener en cuenta tanto los beneficios como los problemas derivados. De esta manera se podrá disfrutar en mayor medida y a la vez se evita los perjuicios que se puede producir al medio, sobre todo en los ámbitos ambiental y social. Uno de los objetivos es la búsqueda del crecimiento económico sostenible e inclusivo mediante la introducción social, la creación de empleo y la reducción de los niveles de pobreza. En el ámbito ambiental persigue un uso eficiente de los recursos naturales, la protección ambiental y la lucha contra el creciente cambio climático. Otro de los objetivos es promover valores culturales, la diversidad y el patrimonio. Este tipo de turismo hace que las personas creen una conciencia crítica sobre cómo el turismo que están desarrollando puede repercutir en el bienestar de otras personas, así como conservar y proteger el patrimonio tanto a nivel cultural como del medio natural.

Como plantea Barten (2024) el objetivo principal del turismo sostenible es reducir y generar un mínimo del turismo en las comunidades locales y el medio ambiente. Esto quiere decir que se debe hacer un uso óptimo de los recursos para evitar el consumo excesivo, y a su vez se debe ayudar a la conservación del mundo natural, haciendo un esfuerzo consciente para respetar las tradiciones y el patrimonio locales y contribuir a su preservación. También menciona que un objetivo importante es hacer viajes a largo plazo, y este sea sostenible a futuras y a la vez sea más viable, y este se logre a través de la educación y los cambios de comportamiento. Además, el turismo sostenible tiene como objetivo proporcionar beneficios económicos y sociales para las comunidades locales, lo que resulta en un mayor beneficio mutuo.

2.2.2.4. Modelos de turismo sostenible

Según Moribana (2018) el turismo sostenible, ecológico o responsable es considerado como un modelo específico y un movimiento que se basa en los siguientes principios básicos, las cuales son:

- En base a características sociales, económicas y medioambientales de cada destino, al cual se visita el turismo sostenible trata de buscar modelos que desarrollen formas de turismo que sean sostenibles y específicas para estas determinadas localidades.
- Rechaza todos los posibles impactos negativos que se puede generar en las zonas del destino, el cual se visita, así como la imagen equivocada y distorsionada que pueden hacerse los turistas de este lugar visitado, con la finalidad de proteger y conservar sus recursos.
- Aprecia y valora los modelos turísticos sostenibles, para los cuales exige la responsabilidad de todos los implicados en ellos como turistas e instituciones públicas, empresas privadas, del lugar.

Según Naciones Unidas (2017) indica que, un modelo de turismo sostenible es una alternativa para contrarrestar de algún modo los efectos deteriorantes del turismo masivo, que prevalece a nivel mundial. El modelo de turismo sustentable y sostenible al pasar el tiempo fue adquiriendo mayor importancia, esto debido a la creciente preocupación a nivel mundial por generar un desarrollo sustentable que permita a las futuras generaciones el disfrute de recursos naturales, culturales, patrimoniales, que actualmente se aprovecha. En general, el modelo de turismo sustentable conlleva la coordinación de los tres pilares de la sustentabilidad las cuales son. La economía el ecosistema y la sociedad, debido a la creciente sensibilización del turista en aspectos ecológicos y sociales, y el mayor empoderamiento de la actividad por parte de las sociedades receptoras. El impacto varía dependiendo el contexto de la sociedad

anfitriona, así como de sus características endógenas sociales, políticas y económicas.

Por su parte Saeteros et al. (2019) menciona que, un modelo de turismo sostenible es la sustentabilidad de las actividades económicas para exhibir un interés creciente puesto que se vincula estrechamente con el ambiente como es el caso del turismo, que está reconocido como una de las industrias de más rápido crecimiento. En cuanto a la planificación del turismo sostenible, se ha convertido en una técnica necesaria para minimizar los impactos que esta pudiera causar, vinculándolo también con los beneficios económicos y sociales que se da en el lugar donde se realiza este tipo de turismo.

2.2.2.5. Tipos de turismo sostenible

Según Moreno (2015) los tipos de turismo sostenible son los siguientes:

a) Turismo comunitario: Es la relación de la comunidad con los visitantes o turistas que van al lugar teniendo en cuenta el intercambio cultural que este tipo de turismo genera en el desarrollo de viajes organizados, con la participación de los turistas, garantizando el manejo adecuado de los recursos naturales, la valoración de sus patrimonios, los derechos culturales y territoriales de las nacionalidades y pueblos, para la distribución equitativa de los beneficios generados. El Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo establece seis características que definen al turismo comunitario, las cuales son. Integrar las riquezas naturales y la vida cotidiana de la comunidad rural, promoviendo las prácticas productivas sostenibles dentro de la oferta turística, brindando la experiencia turística que adapta a la dinámica rural, preserva la peculiaridad, rusticidad, el ambiente acogedor y confortable, que caracteriza a las regiones rurales de un país o región, lo cual se sustenta en la gestión y participación local, a la vez que fortalece la organización local, en la que participan varias familias o toda la comunidad,

Integrando a la población local en esta actividad empresarial, distribuye equitativamente los beneficios y complementa los ingresos de las familias rurales y de esta manera promueve la tenencia de la tierra de los pobladores locales.

- b) Turismo solidario:** Está dirigido a facilitar viajes que aseguran un cierto nivel de sostenibilidad y así generar beneficios para la población local y permiten al turista conocer la realidad sociopolítica del lugar que se visita. Principalmente se trata de una propuesta surgida del ámbito de las ONG en los destinos donde realizan proyectos. Se conoce también bajo el término de Maleta solidaria. Dentro de la modalidad de turismo solidario cabe mencionar. Los Campos solidarios y las rutas solidarias.
- c) Agroturismo:** Este tipo de turismo ofrece a los turistas un contacto directo con las actividades agrarias tradicionales de cada pueblo al cual se visita. El campesino se beneficia con la participación de su actividad económica mediante la agricultura y el turismo.
- d) Turismo ecológico:** Este tipo de turismo es aquel que contribuye a sostener el bienestar de la población local, a conservar su entorno y diversidad biológica y requiere el menor consumo posible de sus recursos naturales. Integra aspectos medioambientales, socioculturales y de la distribución de la riqueza generada. La Asociación Internacional de Ecoturismo (TIES) establece una serie de principios de turismo ecológico o ecoturismo, las cuales son. Minimizar los impactos, ambientales y sociales, para aumentar la conciencia y el respeto por el medio ambiente y la cultura, ofreciendo experiencias positivas tanto para los visitantes como para los anfitriones, también Ofrecer beneficios financieros directos para la conservación del medio y proveer beneficios financieros y participación real para la población local y de esta manera aumentar la sensibilidad de los

turistas hacia el país anfitrión en su clima político, cultural y social.

De acuerdo con Barten (2024) los diferentes tipos del turismo sostenible son los siguientes:

- a) **Ecoturismo:** El ecoturismo es una forma de turismo sostenible que se enfoca en la exploración de áreas naturales de gran belleza, priorizando la conservación del medio ambiente y el respeto por las comunidades locales y su cultura. Este enfoque busca promover la protección de la biodiversidad, el uso eficiente de recursos como la energía y el agua, y la preservación de la vida silvestre y los territorios indígenas. Además, busca educar a los viajeros sobre la importancia de prácticas responsables y respetuosas con el entorno, beneficiando así a las comunidades anfitrionas y contribuyendo a la conservación del patrimonio natural.
- b) **Turismo comunitario:** El turismo comunitario se caracteriza por la participación activa de las comunidades locales en la gestión y desarrollo de su propia industria turística. Esto les permite mantener el control total sobre las actividades turísticas, tomar decisiones clave y establecer sus propias normas y limitaciones. A menudo, este enfoque se centra en ofrecer experiencias auténticas y realistas en regiones en desarrollo, y se destaca por la oferta de alojamientos únicos o inusuales que reflejan la cultura y tradiciones locales. De esta manera, el turismo comunitario busca beneficiar directamente a las comunidades anfitrionas y promover un turismo responsable y sostenible.
- c) **Turismo rural:** El turismo rural implica viajar a áreas naturales rurales, lejos de las ciudades, para disfrutar de actividades al aire libre como caminatas, campamentos y agroturismo, y experimentar la vida en el campo, rodeado de bosques, colinas, montañas y paisajes naturales.

Según Pereira (2024) los tipos de turismo sostenible, son los siguientes:

- a) **Turismo ecológico:** El turismo ecológico ha ganado popularidad entre aquellos que desean escapar del ritmo acelerado de la vida cotidiana y conectarse con la naturaleza. A diferencia del turismo tradicional, el turismo ecológico se enfoca en prácticas respetuosas con el medio ambiente y sostenibles, permitiendo a los viajeros apreciar la belleza natural sin causar daño al ecosistema, dejando un impacto positivo y minimizando su huella ecológica
- b) **Turismo de aventura sostenible:** El turismo de aventura sostenible es una forma de explorar el mundo que combina la emoción de las actividades al aire libre con un compromiso de respeto y cuidado por el medio ambiente. Este enfoque promueve prácticas turísticas responsables que reducen el impacto ambiental, permitiendo a los amantes de la aventura disfrutar de la naturaleza de manera segura y respetuosa, sin poner en riesgo su conservación para las futuras generaciones.

2.2.2.6. Beneficios de la implementación del turismo sostenible

Según Martín (2017) menciona lo siguiente. Los datos de la Organización Mundial del Turismo indican el potencial de este sector que sirve de palanca para la sostenibilidad y su función es enorme. Y ello conlleva a tener muchas ventajas. Entre ellas, el bajo impacto ambiental de este tipo de turismo, lo que gestiona de forma sostenible de los recursos naturales, mantiene los procesos ecológicos esenciales y ayuda a conservar la diversidad biológica. Aparte de eso, respeta la autenticidad sociocultural de las comunidades locales, conservando sus valores tradicionales y contribuyendo al entendimiento y la tolerancia intercultural, logrando así que las comunidades locales se integren en las actividades turísticas. Otras de las ventajas del turismo sostenible es que el beneficio económico se destina a la conservación de los recursos naturales y al desarrollo local, contribuyendo así a la

reducción de la pobreza, la generación de conciencia de los problemas políticos, sociales y ambientales locales, y favoreciendo el consumo responsable. Este tipo de turismo estimula la mejora de las infraestructuras de servicio al visitante, como telecomunicaciones, agua potable, o alcantarillado sanitario, y lo más importante valora y preserva los recursos de flora y fauna y reactiva las zonas rurales, aportando vida a espacios cuyos habitantes se benefician de viajeros más responsables y respetuosos con su cultura y su entorno.

De acuerdo con Cajal (2021) menciona que los beneficios del turismo sostenible, comprenden los impactos que genera el turismo en el medio ambiente, cultural y social, a su vez asegura un adecuado equilibrio entre los beneficios económicos, sociales y ambientales, para que el turismo sostenible se vea viable.

Según Ostela (2020) indica que, con el paso del tiempo, se ha demostrado que el turismo sostenible posee más beneficios que desventajas, pues su aplicación, ofrece ventajas como. Fomenta la planificación de proyectos de conservación, a través del uso consciente de los recursos naturales, generando fuentes de empleo directo e indirecto, ello beneficia económicamente a las localidades donde se aplica y genera ingresos para el sector en un territorio determinado, para potenciar el desarrollo de pequeñas comunidades, para reducir la desigualdad y la pobreza, promueve el mantenimiento y la conservación de infraestructuras, así como también de obras físicas de gran valor y entornos naturales, esto le permite dar a conocer la riqueza de las costumbres y tradiciones locales, para preservar la identidad nacional y estimula el turismo rural y da vida a zonas con gran potencial y atractivo turístico.

2.2.2.7. Dimensiones del turismo sostenible

Desde lo propuesto por Fernández (2020) el turismo sostenible puede ser evaluado considerando las siguientes dimensiones: medioambiental, sociocultural, y económica.

A. Dimensión ambiental

Orgaz y Moral (2017) mencionan que la dimensión ambiental busca el respeto a los ecosistemas e implica la compatibilidad entre las actividades sociales y económicas, así como la preservación de la biodiversidad. Señala la necesidad de modificar las pautas de consumo, para revertir el deterioro ambiental y mantener la base material del desarrollo e impulsar una mejor comprensión de la importancia de la diversidad de los ecosistemas.

Según Moribana (2018) menciona lo siguiente, en la dimensión ambiental se trata de minimizar el impacto que se produce en el medio ambiente, fomentando el respeto hacia la biodiversidad de los recursos naturales de dicho lugar en el cual se realiza el turismo sostenible, esto se da mediante el consumo responsable de sus recursos lo cual ayuda a conseguir un desarrollo balanceado y proporcionado tanto en el cuidado y preservación de los recursos naturales y en el beneficio que genera el turismo sostenible en una localidad con las necesidades del medio ambiente que produce beneficios a nivel económico procedentes de los recursos de fauna y flora que benefician a las comunidades locales.

Raffino (2021) indica que la dimensión ambiental implica la responsabilidad de los sistemas humanos de interactuar con el medio ambiente y la naturaleza de manera que se promueva una coexistencia armoniosa y sostenible, evitando dañar la riqueza natural y la biodiversidad del planeta para satisfacer intereses humanos temporales, y asegurando una relación equilibrada y respetuosa entre las necesidades humanas y la conservación del medio ambiente para las generaciones presentes y futuras.

La dimensión ambiental se divide en los siguientes indicadores:

a. Preservación de la biodiversidad

Según Arias (2024) la biodiversidad también conocida como diversidad biológica, son organismos vivos de todas las clases, incluida la diversidad entre las especies. La biodiversidad presenta un valor sumamente esencial, además de ser una necesidad fundamental para la vida humana, gracias a que actúa como una fuente de recursos esencial y ofrece servicios muy variados. Para la preservación de la biodiversidad se definen estrategias y políticas, las cuales están en constante revisión para garantizar su cumplimiento e implementación, así como establecer posibles mejoras y modificaciones. La mayoría de las normas para la protección de la diversidad biológica se basa en leyes y acuerdos internacionales que protegen ecosistemas.

Arriols (2024) menciona que, uno de los factores fundamentales para la preservación de la biodiversidad, consiste en crear conciencia de la importancia de la biodiversidad. Es fundamental que se eduque a la sociedad en el respeto a la naturaleza de modo que se anteponga la protección a la biodiversidad al beneficio económico. De este modo, se crearán una sociedad que sea sostenible y sustentable al mismo tiempo.

b. Revertir el deterioro ambiental

Según Raffino (2022) menciona que, el deterioro ambiental es el empobrecimiento o la destrucción del medio ambiente a causa del agotamiento de sus recursos naturales y de los cambios climáticos, se puede observar que la crisis ambiental aún prevalece en la actualidad. Es importante abordar los factores que impulsan la degradación para poner en práctica la protección del medio ambiente mediante un

turismo sostenible responsable. Un medio ambiente saludable es fundamental para garantizar que las personas puedan llevar una vida sana y productiva, y que los recursos naturales sirvan para promover el desarrollo de una localidad o del país. Los ecosistemas del mundo regulan, además, el aire, el agua y el suelo de los que todos dependemos y constituyen un mecanismo de defensa único y eficaz en función de los costos contra los fenómenos meteorológicos extremos y el cambio climático.

De acuerdo con Sánchez (2024) indica que revertir el deterioro ambiental, es el bienestar ambiental con la que se logra cuando se mantienen y mejoran las condiciones del medio ambiente para satisfacer las necesidades sociales, de biodiversidad y ambientales de la tierra. Esto ocurre cuando se protegen y conservan los recursos naturales, se promueve la sostenibilidad y se preserva la salud del medio ambiente, asegurando un futuro próspero y equilibrado para las generaciones presentes y futuras.

c. Diversidad ambiental

De acuerdo con Geographic (2022) la diversidad ambiental es la variedad de formas de vida en el planeta los que vendrían a ser animales marinos, terrestres, aves y todos los ambientes ecológicos, plantas, árboles que forman parte de ello. más allá de la diversidad dentro de cada especie, engloba la manera en que las diversas formas de vida interactúan entre sí y con el medio ambiente entre las especies, la diversidad ambiental varía según las distintas regiones ecológicas, y es mucho más alta en las zonas tropicales que en climas templados.

Según Raffino (2022) la diversidad ambiental se refiere a la riqueza y variedad de vida en la tierra, que abarca una amplia gama de ecosistemas y especies únicas que han

evolucionado a lo largo de millones de años. Esta diversidad biológica es una característica distintiva y fundamental del planeta, donde coexisten numerosas especies adaptadas a diferentes hábitats, poseyendo una amplia reserva de variabilidad genética que las hace únicas y valiosas.

B. Dimensión sociocultural

Según los autores Orgaz y Moral (2017) Menciona que la dimensión sociocultural establece que deben satisfacerse las necesidades de la sociedad, requiere como condición darles una gran importancia a las dimensiones asociadas a la calidad de vida, tales como el acceso a la educación, empleo, salud, seguridad social, vivienda en espacios libres de riesgos con servicios, infraestructura y equipamiento. El desarrollo del turismo puede influir sobre la estructura de las sociedades anfitrionas, generando o incrementando la diferenciación social. Ya que los beneficios que se quedan en el lugar donde se realizó el turismo sostenible no se suelen repartir uniformemente, es por ello que es importante, que el beneficio sea para toda la sociedad sin excepción alguna. Se señala que el turismo puede tener beneficios positivos al permitir la interrelación entre culturas diferentes. Las cuales pueden ser, justicia social, habiendo equidad económica y de género, también la igualdad racial, étnica y religiosa, dando libertad política e ideológica, respetando la democracia, la seguridad, los derechos humanos y sobre todo la calidad del medio ambiente.

De acuerdo con Moribana (2018) menciona que, satisfacer las necesidades de la sociedad, es un pilar muy importante, ya que el turismo sostenible genera beneficios económicos, para dicha localidad en el cual se realice esta actividad, lo cual también es para los turistas una experiencia enriquecedora y fomenta que haya prácticas de turismo que sean sostenibles en el entorno de la zona que recibe a los turistas. Se promueve que una parte de los beneficios obtenidos del turismo

se destine a la construcción de obras que puedan resultar de interés comunitario. Para mejorar su calidad de vida, recibiendo los servicios básicos. Este tipo de turismo hace que las zonas rurales se reactiven y despierten el interés de otras personas, mejorando en muchos niveles la calidad de vida de la población local. Gracias a la mayor afluencia de turistas y gente que acude a visitar el lugar se promueve el desarrollo de mejoras en las infraestructuras de la localidad. Es por eso que es importante realizar un turismo sustentable.

Para Miñan (2024) la dimensión social se refiere al conjunto de interacciones y relaciones que se establecen entre individuos, grupos y organizaciones, abarcando desde las interacciones más simples hasta las más complejas. Incluye aspectos como la comunicación, la cooperación y la competencia, y se caracteriza por ser dinámica y estar en constante cambio, influenciada por factores como la globalización, el avance tecnológico y los cambios culturales.

La dimensión sociocultural se divide en los siguientes indicadores:

a. Mejoras en la comunidad

Según Saleans (2023) el bienestar de la comunidad significa mejorar la calidad de vida de todos sus miembros y exista mejoras para todos los habitantes de una comunidad lo que implica acceso a los servicios básicos, seguridad y entorno sostenible, promoviendo el acceso equitativo a los recursos.

Según Martín (2024) el bienestar social mide la calidad de vida de una sociedad, considerando factores como el desarrollo social, mejoras de una comunidad, la economía y su cultura, con el objetivo de cubrir las necesidades básicas y garantizando el bienestar general de la población.

b. Condiciones de trabajo

Según Ríos (2024) las condiciones de trabajo son un contrato entre el empleador y el colaborador, donde acuerdan los beneficios que le otorgara la empresa y a su vez las funciones que debe cumplir el colaborador, son un conjunto de factores y elementos que se rigen entre la empresa y el colaborador, tomando en cuenta los beneficios de la ley, a su vez las condiciones de trabajo por regla general hacen referencia a cualquier cuestión relacionada con el ámbito laboral.

De acuerdo con Miñan (2024) las condiciones de trabajo se refieren a entornos o condiciones políticas laborales que se establece en un determinado lugar de trabajo, lo cual incluye los aspectos de comunicación, supervisión incluso la evaluación del desempeño laboral y el clima laboral, con el objetivo de establecer un entorno laboral adecuado y sea satisfactorio para los colaboradores.

c. Accesibilidad a los sistemas de salud

Según Sánchez (2017) la accesibilidad a los sistemas de salud es muy importante, ya que debe haber un modelo de atención y otorgar el servicio a la población en general. En la accesibilidad a los servicios de atención médica interactúan condiciones como la distancia, los horarios de atención, las dotaciones y cualidades individuales para demandar servicios.

Según Carballo (2022) la accesibilidad al sistema de salud ha evolucionado a pasos agigantados con el fin de brindar y promover servicios de salud que respondan a las necesidades básicas del ser humano. Por lo tanto, es primordial adaptar los principios de beneficencia, autonomía y justicia. Destacando, además, la necesidad de medición de las mejoras de calidad de los servicios de salud.

C. Dimensión económica

Según los autores Orgaz y Moral (2017) mencionan que, es muy importante tomar, como medida del bienestar, la cantidad de bienes materiales y servicios útiles producidos por un país, dividido entre el número de sus habitantes o alguna medida directamente relacionada con esta actividad. El turismo sostenible reporta beneficios económicos, y mejora la calidad de vida reduciendo la pobreza, en cierto porcentaje. El turismo sostenible tradicionalmente se ha generado como un eficiente motor del desarrollo económico, capaz de generar empleo, modernizar las infraestructuras, impulsar otras actividades productivas, revalorizar los recursos autóctonos o equilibrar balanzas de pagos nacionales. El turismo es un sector con grandes vaivenes, denominados coloquialmente como "temporadas baja y alta"; además, las zonas turísticas tienen que competir con nuevos destinos que surgen a causa del gran auge del desarrollo de los medios de transporte, el marketing y mejores ofertas económicas para el turista. Y también se ve la modernización de las infraestructuras, netamente enfocadas a las prioridades turísticas y no siempre en concordancia con un desarrollo endógeno y equilibrado con las otras actividades productivas. Pero cabe recalcar que el turismo sostenible trae beneficios grandes a las localidades donde se practica esta actividad. La revalorización de los recursos autóctonos se materializa muchas veces en procesos inflacionarios derivados de un aumento de la demanda de la tierra, el agua o los alimentos; el resultado es el encarecimiento del coste de la vida, la dificultad de acceder a una vivienda o la expulsión de campesinos por la falta de competitividad de las rentas agrarias. El turismo impulsa algunas actividades productivas, como la construcción, pero también pone en peligro otras tradicionales, como las agropecuarias.

Moribana (2018) menciona que, el turismo sostenible crea y genera nuevos empleos locales, y fomenta la creación y

desarrollo de empresas turísticas, esto hace que se proporcione ingreso de capital a la economía del lugar, en el cual se desarrolla la actividad turística, de tal manera que en un cierto porcentaje reduce la pobreza gracias a la creación de empleo y la llegada de ingresos, mediante los turistas, también impulsa la consumición de productos autóctonos y naturales elaborados localmente, esto quiere decir que también se benefician los agricultores, ya que proveen sus productos para poder brindarlos a los turistas, de tal forma que se benefician directa o indirectamente la localidad, asegurando un adecuado reparto de los recursos obtenidos por la industria, que beneficie equitativamente al empresario y a la comunidad receptora del turismo, es vital para una sana convivencia entre el visitante y el habitante local y ambos se vean beneficiados.

Para Miñan (2024) la dimensión económica se centra en el análisis y estudio de la gestión de recursos y actividades monetarias y financieras de una entidad, ya sea un país, región o empresa. Esta dimensión abarca la evaluación de la economía, la contabilidad y la finanza, examinando cómo se generan, distribuyen y utilizan los recursos, así como la producción, comercialización y consumo de bienes y servicios. En esencia, se enfoca en la salud financiera y el desempeño económico de una organización o entidad.

La dimensión económica se divide en los siguientes indicadores:

a. **Beneficios económicos**

Según el portal Verlear (2022) menciona que, entre los beneficios económicos del turismo sostenible se encuentran el desarrollo de las empresas turísticas como son, empresas de viajes, de transportes, de ocio, de alojamiento, de alimentación, etc. Así como otras dedicadas a actividades indirectas ganadería, agricultura, comunicaciones, etc.

También la reactivación de las zonas rurales, el fortalecimiento de las economías locales e, incluso, la repoblación de pueblos que estaban prácticamente deshabitados, y cuyos habitantes, asimismo, se pueden beneficiar de una mayor oferta de ocio. Por otro lado, con el turismo sostenible estas actividades están pensadas a largo plazo, eso es el objetivo que un turismo sostenible y sustentable, que sea a futuro y no solo en el presente, por eso es importante preservar los recursos, y así esta actividad, siga trayendo beneficios económicos y positivos a las comunidades anfitrionas.

De acuerdo con Sánchez (2020) indica que el beneficio económico se refiere a la ganancia o utilidad que se obtiene cuando los ingresos generados por una actividad económica superan a los costos incurridos para llevarla a cabo. Este concepto es fundamental en economía, aplicable tanto a nivel macroeconómico, es decir, a la economía en su conjunto, como a nivel microeconómico, es decir, a la economía de una empresa o individuo específico. En esencia, el beneficio económico mide la rentabilidad de una actividad económica, determinando si es viable y sostenible a largo plazo.

b. Estabilidad económica

Según Miñan (2024) la estabilidad económica es la capacidad de una economía para crecer de manera constante y sostenible, sin fluctuaciones extremas. Esto se logra mediante políticas efectivas, una gestión responsable y fomentando el crecimiento económico, para asegurar la prosperidad y crecimiento económico.

La estabilidad económica es una situación en la que un país no muestra grandes variaciones en sus principales índices

macroeconómicos. Los más importantes son la inflación, el desempleo y el PIB (Westreicher, 2019).

c. Nivel de economía

Según Sevilla (2024) La economía es una ciencia social que analiza cómo se asignan recursos limitados para satisfacer necesidades ilimitadas. Estudia el comportamiento y decisiones de individuos, empresas y gobiernos en relación a la producción, distribución y consumo de los bienes y servicios, también examina el nivel económico de acuerdo a las gestiones que se hace.

Según Raffino (2024) la economía estudia cómo una sociedad se organiza para satisfacer sus necesidades materiales e inmateriales mediante la distribución, el intercambio y producción de los bienes y servicios, también analiza la gestión eficiente de recursos y la creación de un ciclo económico sostenible.

2.3. Marco conceptual

- **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).
- **Adquisición de habilidades:** 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. (LeafWing, Centro, 2022)
- **Bosque:** Un bosque es un tipo de ecosistema en el que predomina los árboles y arbustos y que está presente en casi todos los continentes y representa un tercio de la superficie del planeta Tierra (Raffino, 2023).
- **Conservación:** La conservación del medio ambiente, se refiere a las distintas

maneras que existen para regular, minimizar o impedir el daño que las actividades de índole industrial, agrícola, urbana, comercial o de otro tipo ocasionan a los ecosistemas naturales, y principalmente a la flora y la fauna. (Raffino, 2021)

- **Capacidad:** Es el potencial o el conjunto de características que poseen las personas y que les permite realizar adecuadamente una actividad o tarea (Chiavenato I. , 2017)
- **Competencias:** Un conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que un individuo posee y que le permiten desempeñarse eficazmente en su trabajo (2023).
- **Calidad de servicio:** Es el grado en que los servicios proporcionados cumplen con las expectativas de los clientes, siendo la satisfacción del cliente el indicador central de esta calidad. (Chiavenato I. , 2017)
- **Diagnóstico de la capacitación:** 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. (Ivette, 2024)
- **Desarrollo humano:** Es una estrategia orientada al crecimiento personal y profesional de los colaboradores, buscando expandir su capacidad para asumir roles y responsabilidades mayores dentro de la organización (Chiavenato I. , 2020)
- **Educación:** Se denomina educación a la facilitación del aprendizaje o de la obtención de conocimientos, habilidades, valores y hábitos en un grupo humano determinado, por parte de otras personas más versadas en el asunto enseñado y empleando diversas técnicas de la pedagogía: la narración, el debate, la memorización o la investigación. (Raffino, 2021)
- **Ecología:** La ecología es la ciencia que estudia la relación de los seres vivos con el medio que habitan. La definición de la ecología es sencilla pero el objeto de su estudio es muy complejo (Costas, 2019).
- **Efectividad:** se refiere al grado en que una organización, equipo o individuo logra alcanzar sus objetivos propuestos (Robbins & Judge, 2017)
- **Formación:** Según Raffino (2022) 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.

- **Gestión:** Es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización, incluyendo el capital humano, para alcanzar los objetivos establecidos de manera eficaz y eficiente (Werther et al., 2019)
- **Habilidad:** Se define como la capacidad desarrollada por una persona para realizar tareas específicas de manera eficaz y eficiente. (Werther et al., 2019)
- **Impacto ambiental:** El impacto ambiental, impacto antrópico o impacto antropogénico abarca los distintos efectos que la actividad humana y el modelo de vida humano desatan sobre el medio ambiente natural (Raffino, ¿Qué es el impacto ambiental?, 2024).
- **Mejora:** Es 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. (Pérez Porto, 2024)
- **Medio ambiente:** Es el espacio el espacio en el que se desarrolla la vida de los organismos y que permite su interacción. Está conformado por seres vivos (factores bióticos), por elementos sin vida (factores abióticos) y por elementos artificiales creados por el hombre. (Raffino, 2022)
- **Naturaleza:** Se refiere al mundo natural o al mundo material, es decir, al conjunto de los elementos conjunto de los fenómenos físicos del mundo y de los seres vivos en general, sin tomar en consideración ni los artefactos y objetos de fabricación humana, ni los procesos de intervención del ser humano en el medio ambiente. (Raffino, 2022)
- **Objetivos:** el fin o meta hacia el cual se dirigen las acciones de una organización. Los objetivos son formulados para proporcionar una dirección clara y establecer un propósito común que guía las decisiones y actividades dentro de la organización
- **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)

- **Personal:** Se refiere al conjunto de individuos que forman parte de una organización, desempeñando diversas funciones y roles que contribuyen al cumplimiento de los objetivos organizacionales (Robbins & Judge, 2017)
- **Programa:** Es un conjunto estructurado de actividades y acciones planificadas que tienen el propósito de alcanzar objetivos específicos dentro de una organización. (Chiavenato I. , 2017)
- **Prevención:** La prevención hace alusión a prevenir, o a anticiparse a un hecho y evitar que este ocurra. Su origen es el término del latín preventivo, el cual proviene de “prae”: previo, anterior, y “eventiosus”: evento o suceso (Raffino, ¿Qué es prevención?, 2021).
- **Protección del medio ambiente:** “El cuidado del medio ambiente hace referencia a la conducta que mantienen todos los seres vivos, especialmente los seres humanos, para respetarlo, cuidarlo y protegerlo a fin de asegurar su conservación” (Gonzalez, 2019).
- **Repercusión:** El concepto suele emplearse con referencia a la trascendencia o propagación que consigue un suceso. Se trata del acto y el resultado de repercutir. Este verbo, por su parte, puede referirse a propagar, difundir, reflejar (Merino, 2021).
- **Respeto:** “Conjunto de actitudes, habilidades y conocimientos a través de los que se interactúa con el entorno natural de un modo sostenible y éticamente responsable” (Pena, 2022).
- **Reciclaje:** Se entiende por reciclar la acción de convertir materiales de desecho en materia prima o en otros productos, de modo de extender su vida útil y combatir la acumulación de desechos en el mundo (Raffino, ¿Qué es reciclar?, 2021).
- **Resultados:** Son los efectos o consecuencias de las acciones realizadas por una organización o sus miembros en la búsqueda de sus objetivos (Chiavenato I. , 2017)
- **Tecnología:** Es el conjunto de conocimientos, herramientas, procesos y métodos utilizados para transformar recursos en productos o servicios. (Chiavenato I. , 2019)
- **Viaje:** Viaje es la acción y efecto de viajar (trasladarse de un lugar a otro por cualquier medio de locomoción). El concepto se utiliza para nombrar al traslado en sí mismo, al periodo en que se realiza dicho traslado y a la ida a cualquier parte

(Porto, 2023).

- **Viabilidad:** Es la probabilidad de llevar algo a cabo, materializarlo en la realidad. Por ende, y dependiendo del contexto, la viabilidad puede tener que ver con las posibilidades físicas, lógicas, económicas o de otra índole (o incluso, con todas las anteriores) que atañen al proyecto o al asunto. (Raffino, 2020)
- **Valor:** 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. (Zendesk, 2024)
- **Visión:** Es una declaración que proyecta la dirección futura deseada por una organización (Chiavenato I. , 2019)

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación entre Capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los Espejos Turquesa de la Comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024.

2.4.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre la detección de las necesidades de capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los Espejos Turquesa de la Comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024.
- Existe relación entre los planes y programas de capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los Espejos Turquesa de la Comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024.
- Existe relación entre la ejecución de la capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los Espejos Turquesa de la Comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024.
- Existe relación entre la evaluación de los resultados de la capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los Espejos Turquesa de la Comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024.

2.5. Variables de estudio

2.5.1. Identificación de las variables

La siguiente investigación aborda como:

- **Variable1:** Capacitación
- **Variable 2:** Turismo sostenible.

2.5.2. Conceptualización de las variables

2.5.2.1. Capacitación: 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 I. , 2017, pp. 330-331)

2.5.2.2. Turismo sostenible: Es la planificación estratégica que tiene en cuenta no solo los aspectos ambientales, sino también los factores socioeconómicos, asegurando que el turismo genere beneficios duraderos para la sociedad, sin comprometer la capacidad del entorno para seguir ofreciendo estos beneficios (Fernández J. , 2020)

2.5.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Var	Dimensiones	Indicadores
Capacitación	Detección de las necesidades de capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la organización • Análisis de los recursos humanos • Análisis de las operaciones y tareas
	Planes y programas de capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Estructuración • Diseño • Selección
	Ejecución de la capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje • Estrategias de mejoramiento • Conocimiento
	Evaluación de los resultados de la capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Constatación. • Estrategias de verificación. • Innovación.
Turismo	Dimensión medioambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Preservación de la biodiversidad • Revertir el deterioro ambiental • Diversidad ambiental

Var	Dimensiones	Indicadores
	Dimensión sociocultural	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoras en la comunidad • Condiciones de trabajo • Accesibilidad a los sistemas de salud
	Dimensión económica	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios económicos • Estabilidad económica • Nivel de economía

Caracterización de la investigación

Como su nombre indica el Cañón de los Espejos Turquesa está conformado por pozos de agua turquesas enclavados en un pequeño cañón en la comunidad de Muñapata en el sur del Cusco. Estas aguas adoptan su color turquesa porque provienen de las cimas de las montañas circundantes y estas son salinas. Porque contienen carbonatos, especialmente calcio producido por la erosión de las rocas calizas que existen en el cauce de este río, gracias a los rayos del sol, le dan un color turquesa que brinda esta increíble vista digna de cualquier portada.

Los Espejos Turquesas ofrecen una de las mejores vistas de todo el Cusco. Aunque no hay evidencias arqueológicas, no se descarta que fue un lugar de culto religiosa al agua. Actualmente algunos visitantes realizan allí ceremonias de pago a la tierra y agradecimiento al agua.

El clima en Muñapata es seco con temperaturas que varían desde los 4°C. hasta los 23°C. Desde mayo hasta octubre se registran las temperaturas más bajas y los días más soleados (sin lluvias). Desde noviembre hasta abril se registran temperaturas menos frías, pero lluvias más intensas. En la época seca (de mayo a octubre) es cuando mejor se aprecia la coloración turquesa de las aguas en el lugar. Es en esos meses cuando se recomienda realizar la visita.

CAPÍTULO TERCERO

MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

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

Según Ñaupas et al. (2023) la investigación de tipo básica es la cual 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.

La investigación básica es un proceso por el cual se busca el progreso científico acrecentado el conocimiento teórico y no dando demasiada importancia a sus aplicaciones prácticas, se intenta profundizar al saber y conocimiento de la realidad (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2023)

3.2. Alcance o nivel de la investigación

La investigación es descriptiva / correlacional ya que se estableció la relación entre las variables del presente estudio.

Según Ñaupas et al. (2023) 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, sobre la clasificación de los objetos, personas, agentes e instituciones, o de los procesos naturales o sociales.

En el nivel descriptivo se describe una situación o fenómeno observable y se proponen, según información verificable, unas condiciones posibles que respondan al problema estudiado (Fuentes-Doria et al., 2020)

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2023) el nivel correlacional busca conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos,

categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables.

3.3. Enfoque de la investigación

La presente investigación tiene como enfoque el método cuantitativo ya que se tuvo que usar la estadística para analizar los datos.

Según Fuentes-Doria et al. (2020) en el ámbito de la investigación cuantitativa se trabaja con estructuras metodológicas que suelen ser rígidas. Existiendo una estructura que inicia desde el planteamiento y formulación del problema, construcción teórica, metodología y resultados. La investigación cuantitativa se sustenta desde lo teórico para dar respuesta a los datos obtenidos; Metodología de la investigación: conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables en otras palabras, el enfoque cuantitativo le da prioridad a la teoría respecto a los datos, entendiendo que este tipo de paradigma lleva a identificar variables, dimensiones e indicadores con base en teorías.

Según Ñaupas et al. (2023) el enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente, además confía en la medición de variables e instrumentos de investigación, con el uso de la estadística descriptiva e inferencial, en tratamiento estadístico y la prueba de hipótesis; la formulación de hipótesis estadísticas, el diseño formalizado de los tipos de investigación.

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental, transversal, ya que no se llegó a operar ninguna variable dentro de las áreas de estudio de Cañón de los Espejos, de Muñapata, provincia de Quispicanchis. Dado que la información fue recaudada en un único tiempo año 2024.

Según Fuentes-Doria et al. (2020) la investigación no experimental es aquella que se realiza sin alterar el propósito de las variables. Es observar fenómenos tal cuales se dan en su contexto natural para después poder analizarlos. Los estudios no experimentales buscan 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)

Según Ñaupas et al. (2023) es la investigación sobre hechos, eventos, casos, situaciones ocurridas, en el mundo social o natural en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. 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.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Para la siguiente investigación se utilizó 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.

3.5.2. Muestra

Para la presente investigación se tomó en cuenta lo siguiente. La población de estudio, será un total de 65 pobladores, ya que se cuenta con el conocimiento del número de habitantes en la comunidad de Muñapata por lo cual es una muestra finita.

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

Donde

N= Población de estudio	N= 615
n= Muestra	n= Muestra
Z= Nivel de confianza 95% adaptado de la tabla normal estandarizada (Z=1.96)	Z= 1.96
p= Proporción de aciertos 95%	p= 0.95
q= Proporción de errores 5%	q= 0.05
e= Margen de error o error muestra (e=5%)	e= 0.05

El nivel de aciertos de 95% y 5% de errores se consideró puesto que las investigadoras conocen a la población que fue parte del estudio.

$$n = \frac{122.222}{1.535 + 0.182}$$

$$n = \frac{122.222}{1.717}$$

$$n = 65.342$$

$$n = 65$$

La muestra para el estudio será un total de 65 personas.

3.6. Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

Para la presente investigación se desarrolló una encuesta esto como técnica de investigación.

3.6.2. Instrumento

En este trabajo de investigación se utilizó como instrumentó el cuestionario, la cual, mediante preguntas adecuadamente formuladas, se aplicó a los habitantes de la comunidad de Muñapata.

3.7. Validación y confiabilidad del instrumento

3.7.1. Validez

Antes de aplicar el instrumento a la población de estudio, se realizó la técnica de juicio de expertos, con la finalidad de mejorar la elaboración y redacción del cuestionario, de tal manera poder contar con un instrumento válido para ser aplicados. (Anexo 5)

3.7.2. Confiabilidad

Los resultados del coeficiente de Alfa de Cronbach, fueron los siguientes:

Tabla 2*Análisis de Alfa de Cronbach Global*

Estadístico de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Capacitación	.883	18
Turismo sostenible	.892	14
Ambas variables	.925	32

Interpretación:

- ✓ El resultado del análisis del Alfa de Cronbach fue para la variable capacitación 0.883 lo que indica una alta confiabilidad, considerando como número de elementos a 18 ítems, en el caso de la variable turismo sostenible el valor fue de 0.892 lo que indica que también el nivel de confiabilidad es alto, al juntar ambas variables se tuvo un valor de 0.925 lo que demuestra una alta fiabilidad y el número de elementos es de 32 que corresponden a la cantidad de ítems del cuestionario.

3.8. Plan de análisis de datos

El análisis de datos se realizó con el apoyo de la hoja estadística Excel y el SPSS V25, los datos fueron presentados considerando la estadística descriptiva donde los resultados se muestran con sus frecuencias y porcentajes y la estadística inferencial presentando la prueba de hipótesis.

CAPÍTULO CUARTO

RESULTADOS

4.1. Presentación del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para Determinar la relación que existe entre la capacitación y el turismo sostenible en el atractivo turístico Cañón de los Espejos Turquesa de la Comunidad de Muñapata, Quispicanchi, se encuestó a 65 pobladores de dicho sector, mediante el uso de un cuestionario de 32 ítems, los cuales tuvieron la distribución siguiente:

Tabla 3

Distribución de los ítems del cuestionario

Var	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Capacitación	Detección de las necesidades de capacitación	• Análisis de la organización	1, 2
		• Análisis de los recursos humanos	3
		• Análisis de las operaciones y tareas	4
	Planes y programas de capacitación	• Estructuración	5
		• Diseño	6
		• Selección	7,8
	Ejecución de la capacitación	• Aprendizaje	9, 10
		• Estrategias de mejoramiento	11, 12
		• Conocimiento	13, 14
	Evaluación de los resultados de la capacitación	• Constatación	15, 16
• Estrategias de verificación		17	
• Innovación.		18	
Turismo sostenible	Dimensión medioambiental	• Preservación de la biodiversidad	19, 20
		• Revertir el deterioro ambiental	21
		• Diversidad ambiental	22
	Dimensión sociocultural	• Mejoras en la comunidad	23, 24
		• Condiciones de trabajo	25, 26
		• Accesibilidad a los sistemas de salud	27, 28
	Dimensión económica	• Beneficios económicos	29
• Estabilidad económica		30, 31	
	• Nivel de economía	32	

4.2. Resultados respecto a la variable de capacitación

4.2.1. Resultados estadísticos de la dimensión detección de las necesidades de capacitación

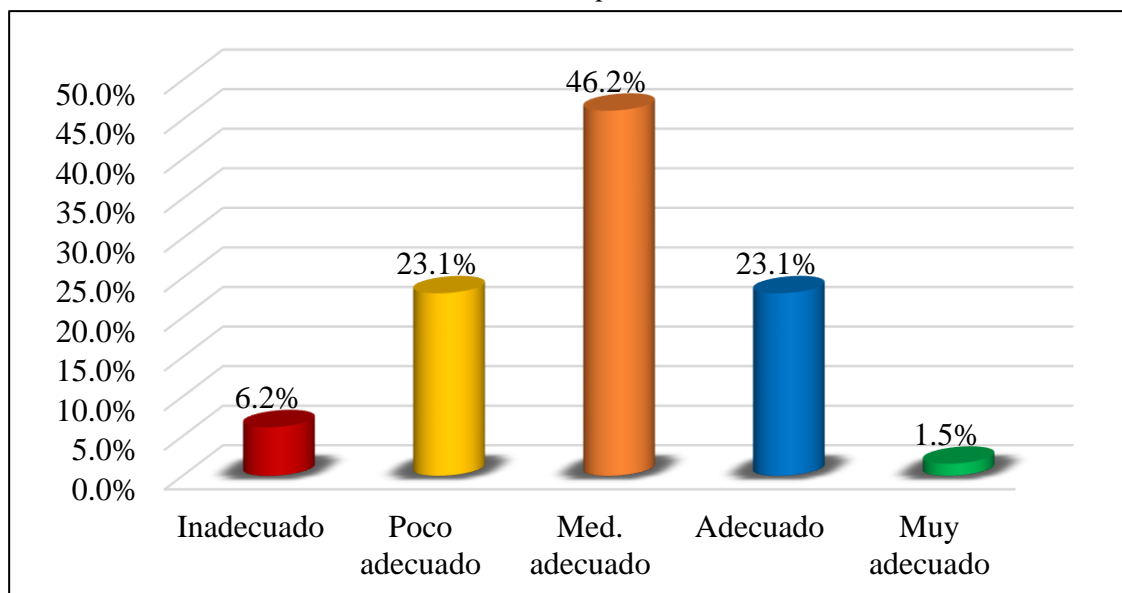
Tabla 4

Distribución y frecuencias de la dimensión detección de las necesidades de capacitación

Ponderación	<i>f</i>	%
Inadecuado	4	6.2%
Poco adecuado	15	23.1%
Medianamente adecuado	30	46.2%
Adecuado	15	23.1%
Muy adecuado	1	1.5%
Total	65	100%

Figura 1

Dimensión detección de las necesidades de capacitación



Interpretación y análisis:

- Al observar el gráfico, se aprecia que el 46,2% de los pobladores encuestados de la Comunidad de Muñapata, Distrito de Quispicanchi, indicaron que la dimensión

detección de las necesidades de capacitación, se presenta de una forma medianamente adecuada, el 23,1% lo colocó dentro de los niveles adecuado y poco adecuado, asimismo, se observa que el 6,2% la considera inadecuada, mientras que el 1,5% indicó que es muy adecuada, según estos resultados aspectos tales como, el análisis de la organización, análisis de los recursos humanos y análisis de las operaciones y tareas se presentan a un nivel medianamente adecuado, lo que evidencia que las necesidades de capacitación de los pobladores de la Comunidad de Muñapata ocasionalmente es el adecuado.

A. Comparación promedio de los indicadores de la detección de las necesidades de capacitación

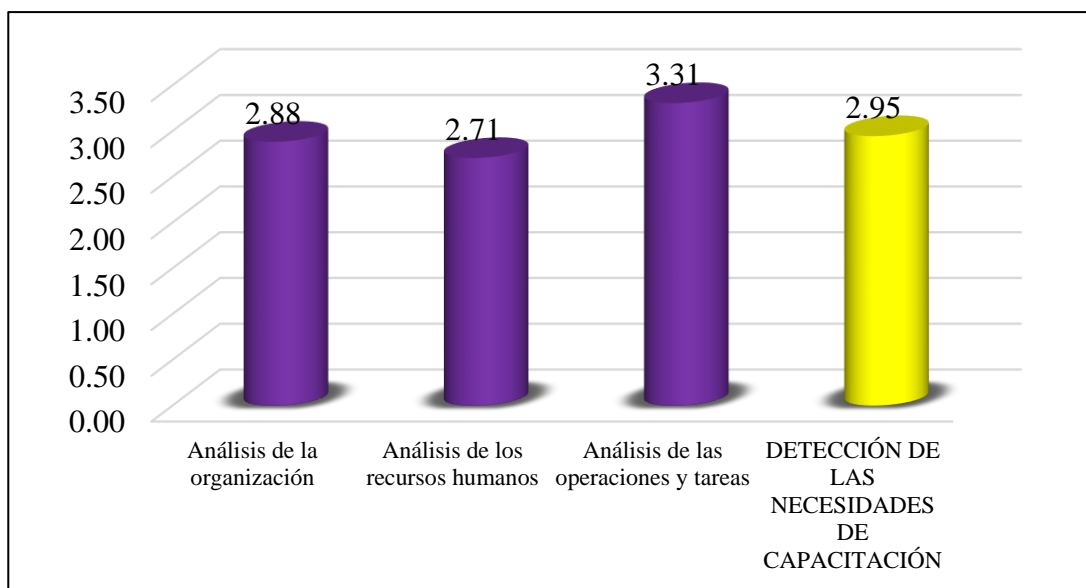
Tabla 5

Comparación promedio de los indicadores de la detección de las necesidades de capacitación

Indicadores	Valor	Escala de medición
Análisis de la organización	2.88	Med. adecuado
Análisis de los recursos humanos	2.71	Med. adecuado
Análisis de las operaciones y tareas	3.31	Med. adecuado
DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN	2.95	Med. adecuado

Figura 2

Comparación promedio de los indicadores de la detección de las necesidades de capacitación

**Interpretación y análisis:**

- Según la comparación promedio de los indicadores de la detección de las necesidades de capacitación, se puede apreciar que el indicador análisis de la organización muestra un promedio de 2.88 que se traduce como medianamente adecuado, lo que indica que en la comunidad cuentan con algunas estrategias de crecimiento y expansión, en cuanto al indicador análisis de los recursos humanos, éste presenta un promedio de 2.71 cuyo nivel es medianamente adecuado lo que refleja que las autoridades ocasionalmente analizan las capacidades de los pobladores para impulsar la comunidad; respecto al análisis de las operaciones y tareas se aprecia un promedio de 3.31 con un nivel medianamente adecuado, mostrando que las autoridades manejan información sobre algunas actividades que se desarrollan en la comunidad; es así que la dimensión detección de las necesidades de capacitación presenta un promedio de 2.95 siendo medianamente adecuada.

4.2.2. Resultados estadísticos de la dimensión planes y programas de capacitación

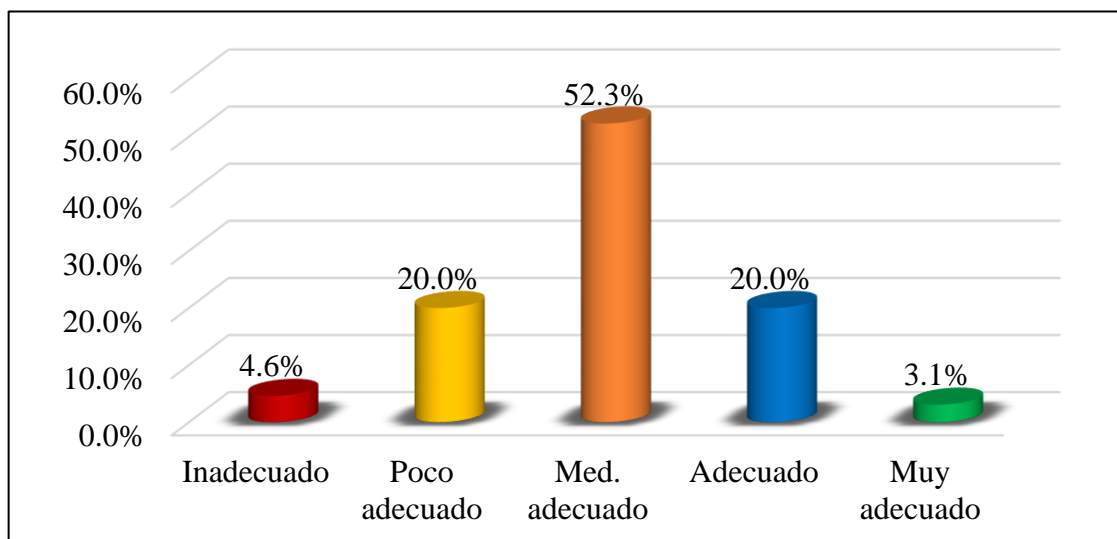
Tabla 6

Distribución y frecuencias de la dimensión planes y programas de capacitación

Ponderación	<i>f</i>	%
Inadecuado	3	4.6%
Poco adecuado	13	20.0%
Medianamente adecuado	34	52.3%
Adecuado	13	20.0%
Muy adecuado	2	3.1%
Total	65	100%

Figura 3

Dimensión planes y programas de capacitación



Interpretación y análisis:

- Al observar la figura el 52,3% de los pobladores encuestados de la Comunidad de Muñapata, Distrito de Quispicanchi, señaló que la dimensión planes y programas de capacitación, se presenta a un nivel medianamente adecuado, para el 20% es poco adecuado, otro porcentaje igual (20%) indicó que es adecuado, el 4,6% lo percibe como inadecuado y el 3,1% indicó que es muy adecuado, dichos resultados muestran que los programas de capacitación están relativamente alineados con los objetivos de la comunidad, a veces responden a las necesidades de desarrollo de habilidades de los pobladores y ocasionalmente se seleccionan temas de interés para realizar charlas de concientización sobre la capacitación.

A. Comparación promedio de los indicadores de los planes y programas de capacitación

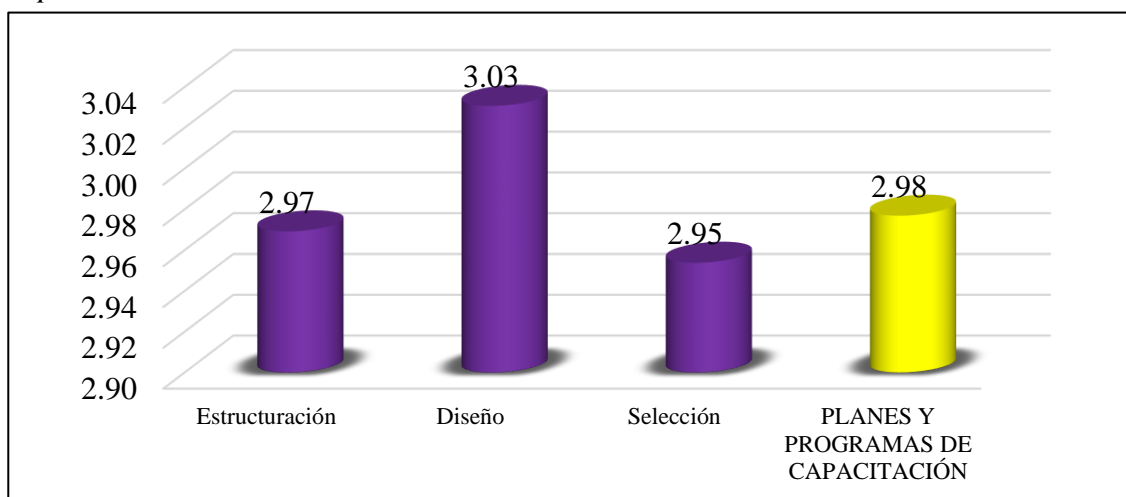
Tabla 7

Comparación promedio de los indicadores de los planes y programas de capacitación

Indicadores	Valor	Escala de medición
Estructuración	2.97	Med. adecuado
Diseño	3.03	Med. adecuado
Selección	2.95	Med. adecuado
PLANES Y PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN	2.98	Med. adecuado

Figura 4

Comparación promedio de los indicadores de los planes y programas de capacitación



Interpretación y análisis:

- Según la comparación promedio de los indicadores de los planes y programas de capacitación el indicador estructuración presenta un promedio de 2.97, reflejando una escala medianamente adecuada, mostrando que los programas de capacitación a veces se alinean con los objetivos de la comunidad; respecto al diseño, muestra un valor de 3.03 siendo medianamente adecuado, este resultado muestra que los programas de capacitación no siempre responden a las necesidades de desarrollo de habilidades de los pobladores; seguidamente se tiene un valor de 2.95 para el indicador selección, lo que muestra una escala medianamente adecuada, es así que, las autoridades de la comunidad eventualmente seleccionan técnicas, métodos y temas de interés para las capacitaciones; estos resultados le brindan a la dimensión planes y programas de capacitación un valor de 2.98 y una escala medianamente adecuada.

4.2.3. Resultados estadísticos de la dimensión ejecución de la capacitación

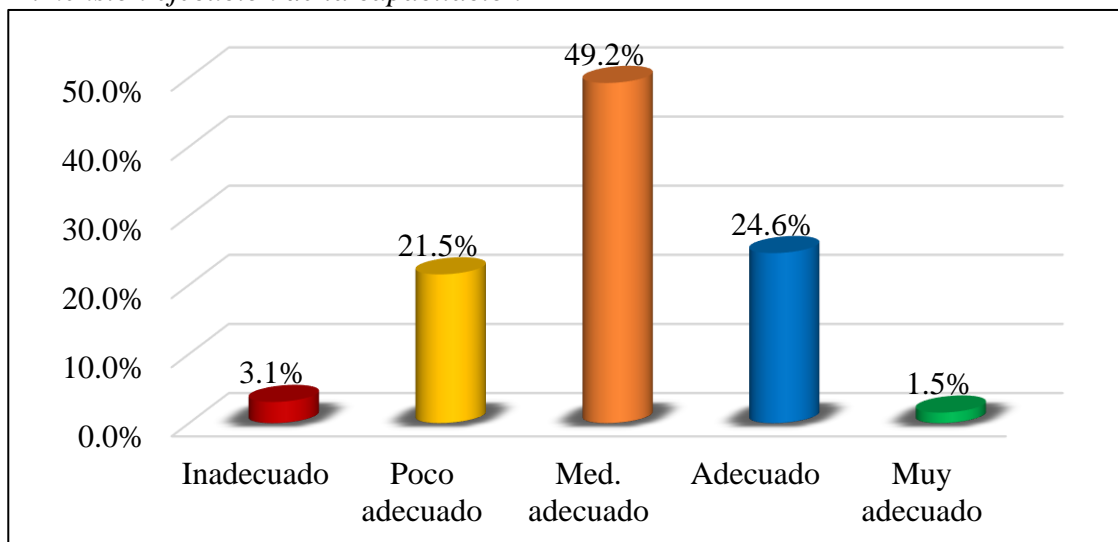
Tabla 8

Distribución y frecuencias de la dimensión ejecución de la capacitación

Ponderación	<i>f</i>	%
Inadecuado	2	3.1%
Poco adecuado	14	21.5%
Medianamente adecuado	32	49.2%
Adecuado	16	24.6%
Muy adecuado	1	1.5%
Total	65	100%

Figura 5

Dimensión ejecución de la capacitación



Interpretación y análisis:

- Al observar el gráfico el 49,2% de las personas encuestadas indicaron que la dimensión ejecución de la capacitación se presenta a un nivel medianamente adecuado, para el 24,6% es adecuado, el 21,5% indicó que es poco adecuado, el 3,1% lo percibe como inadecuado, en tanto que según el 1,5% éste es muy adecuado, dichos resultados indicarían que aspectos como la identificación de temas de aprendizaje, las estrategias de mejoramiento para la ejecución de la capacitación y el desarrollo de habilidades y conocimientos de los pobladores no son siempre los adecuados.

A. Comparación promedio de los indicadores de la ejecución de la capacitación

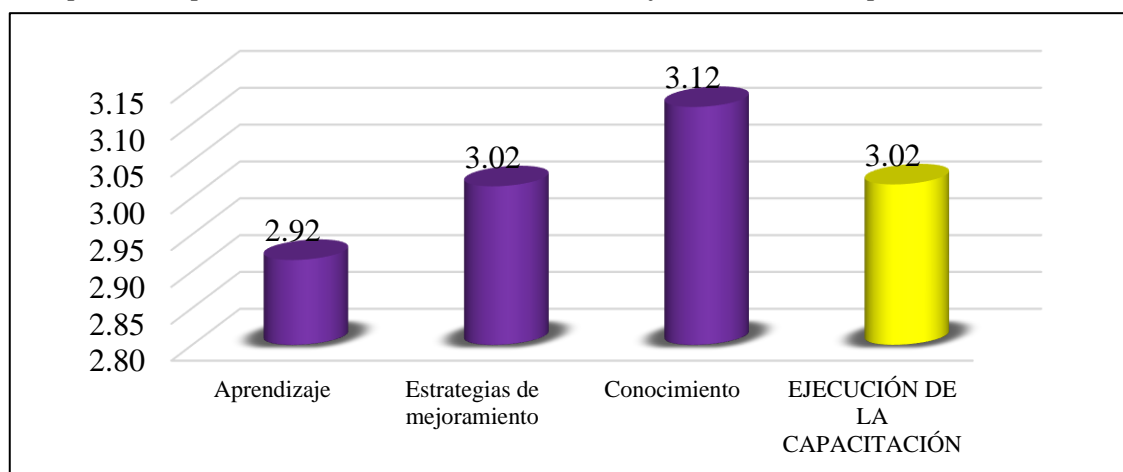
Tabla 9

Comparación promedio de los indicadores de la ejecución de la capacitación

Indicadores	Valor	Escala de medición
Aprendizaje	2.92	Med. adecuado
Estrategias de mejoramiento	3.02	Med. adecuado
Conocimiento	3.12	Med. adecuado
EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN	3.02	Med. adecuado

Figura 6

Comparación promedio de los indicadores de la ejecución de la capacitación



Interpretación y análisis:

- Como se puede ver en la figura, el indicador aprendizaje muestra un promedio de 2.92 cuya escala es medianamente adecuada, lo que indica que las autoridades no siempre identifican temas importantes de aprendizaje; en cuanto a las estrategias de mejoramiento se puede apreciar que el promedio es de 3.02 lo que señala un nivel medianamente adecuado, es así que, las autoridades buscan algunas formas de capacitación para mejorar la práctica del turismo sostenible, por otro lado, el indicador conocimiento también se muestra con una escala medianamente adecuada, con un valor de 3.12; mostrando que, los talleres organizados ocasionalmente contribuyen al desarrollo de habilidades y mejoras en los pobladores; dichos porcentajes le brindan a la dimensión ejecución de la capacitación un promedio de 3.02; lo que indica una escala de medición medianamente adecuada.

4.2.4. Resultados estadísticos de la dimensión evaluación de los resultados de la capacitación

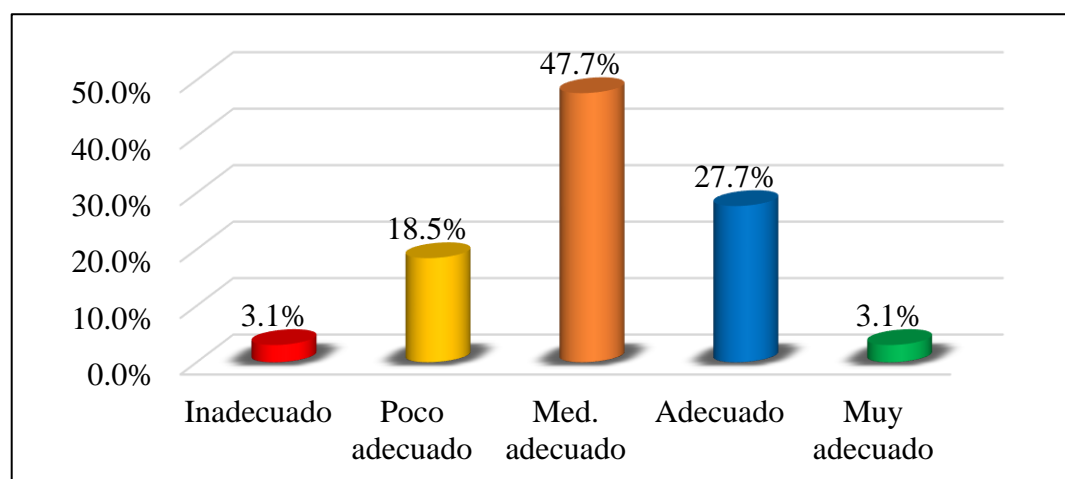
Tabla 10

Distribución y frecuencias de la dimensión evaluación de los resultados de la capacitación

Ponderación	<i>f</i>	%
Inadecuado	2	3.1%
Poco adecuado	12	18.5%
Medianamente adecuado	31	47.7%
Adecuado	18	27.7%
Muy adecuado	2	3.1%
Total	65	100%

Figura 7

Dimensión evaluación de los resultados de la capacitación



Interpretación y análisis:

- Al observar el gráfico el 47,7% de los pobladores encuestados indicaron que la evaluación de los resultados de la capacitación en la Comunidad de Muñapata, Distrito de Quispicanchi, se presenta de una forma medianamente adecuada, para el 27,7% es adecuada, el 18,5% mencionó que es poco adecuada, asimismo, se observa que el 3,1% la considera muy adecuada e inadecuada, según estos resultados las autoridades de la comunidad eventualmente verifican la utilidad de las capacitaciones, en ocasiones verifican el cumplimiento de las metas establecidas en el programa de capacitación y no siempre aplican metodologías innovadoras que mejoren el aprendizaje en las capacitaciones.

A. Comparación promedio de los indicadores de la evaluación de los resultados de la capacitación

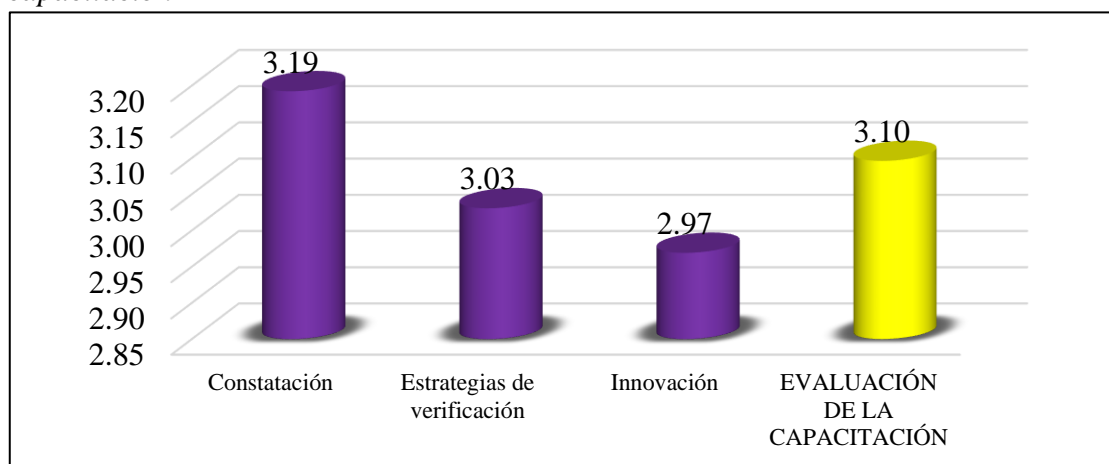
Tabla 11

Comparación promedio de los indicadores de la evaluación de los resultados de la capacitación

Indicadores	Valor	Escala de medición
Constatación	3.19	Med. adecuado
Estrategias de verificación	3.03	Med. adecuado
Innovación	2.97	Med. adecuado
EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	3.10	Med. adecuado

Figura 8

Comparación promedio de los indicadores de la evaluación de los resultados de la capacitación



Interpretación y análisis:

- Según la comparación promedio de los indicadores de la evaluación de los resultados de la capacitación, se puede apreciar que el indicador constatación muestra un promedio de 3.19 que se traduce como medianamente adecuado, es así que, las autoridades de la comunidad a veces verifican la utilidad y el nivel de la capacitación, en cuanto al indicador estrategias de verificación, éste presenta un promedio de 3.03 cuyo nivel también es medianamente adecuado lo que refleja que las autoridades eventualmente verifican el cumplimiento de las metas establecidas en el programa de capacitación; respecto a la innovación, este indicador muestra un promedio de 2.97 con un nivel medianamente adecuado, mostrando que las autoridades en ocasiones aplican metodologías innovadoras para mejorar el aprendizaje en las capacitaciones; según estos porcentajes la dimensión evaluación de la capacitación presenta un promedio de 3,10 siendo medianamente adecuada.

4.2.5. Resultados estadísticos de la variable capacitación

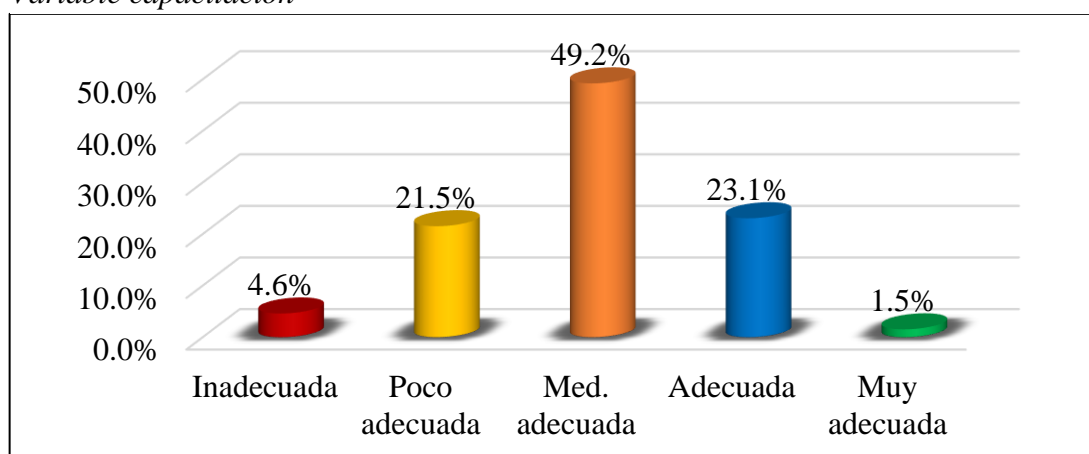
Tabla 12

Distribución y frecuencias de la variable capacitación

Ponderación	<i>f</i>	%
Inadecuado	3	4.6%
Poco adecuado	14	21.5%
Medianamente adecuado	32	49.2%
Adecuado	15	23.1%
Muy adecuado	1	1.5%
Total	65	100%

Figura 9

Variable capacitación



Interpretación y análisis:

- Al observar el gráfico, el 49,2% pobladores encuestados de la Comunidad de Muñapata, Distrito de Quispicanchi indicaron que la variable capacitación, se presenta a un nivel medianamente adecuado, el 23,1% la percibe como adecuada, para el 21,5% es poco adecuada, el 4,6% indicó que es inadecuada, en tanto que el 1,5% opina que es muy adecuada, lo que evidencia que la detección de las necesidades de capacitación, los planes y programas de capacitación, así como la ejecución de la capacitación en la comunidad, no son del todo las adecuadas.

A. Comparación promedio de la variable capacitación

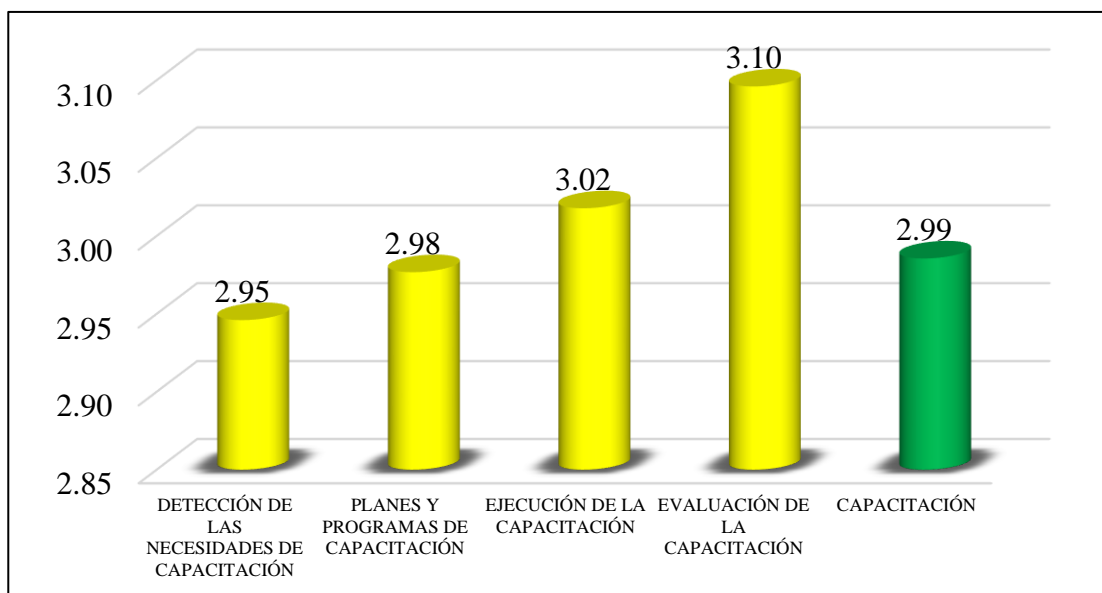
Tabla 13

Comparación promedio de la variable capacitación

Dimensiones	Valor	Escala de medición
DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN	2.95	Med. adecuado
PLANES Y PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN	2.98	Med. adecuado
EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN	3.02	Med. adecuado
EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	3.10	Med. adecuado
CAPACITACIÓN	2.99	Med. adecuado

Figura 10

Comparación promedio de la variable capacitación



Interpretación y análisis:

- Según la comparación promedio de los indicadores de la variable capacitación, la dimensión detección de las necesidades de capacitación presenta un promedio de 2.95 cuya escala de medición es medianamente adecuada, cabe decir que aspectos como análisis de la organización de la comunidad, análisis de los recursos humanos

y sus capacidades, así como el análisis de las operaciones y tareas que se desarrollan en la comunidad, no suelen ser siempre los óptimos, en cuanto a los planes y programas de capacitación, muestra un promedio de 2.98 lo que refleja un nivel medianamente adecuado, así pues, la estructuración, el diseño y contenido, así como la selección de temas, técnicas y métodos para los programas de capacitación que se brindan en la comunidad, son en ocasiones los adecuados, por otro lado, la dimensión ejecución de la capacitación indica un valor de 3.02 y una escala de medición medianamente adecuada, lo que muestra que factores como la identificación de temas de aprendizaje, la aplicación de estrategias de mejoramiento en las capacitaciones y el desarrollo del conocimiento en los pobladores, eventualmente son los esperados, mientras que la dimensión evaluación de la capacitación presenta un promedio de 3.10, lo que indica un nivel medianamente adecuado, puesto que las autoridades de la comunidad realizan procesos de constatación del nivel de la capacitación, estrategias de verificación de cumplimiento de metas de capacitación y aplicación de metodologías innovadoras del aprendizaje ocasionalmente; dichas cifras muestran que la variable capacitación logra un valor de 2.99 cuya escala viene a ser medianamente adecuada.

4.3. Resultados respecto a la variable de turismo sostenible

4.3.1. Resultados estadísticos de la dimensión medioambiental

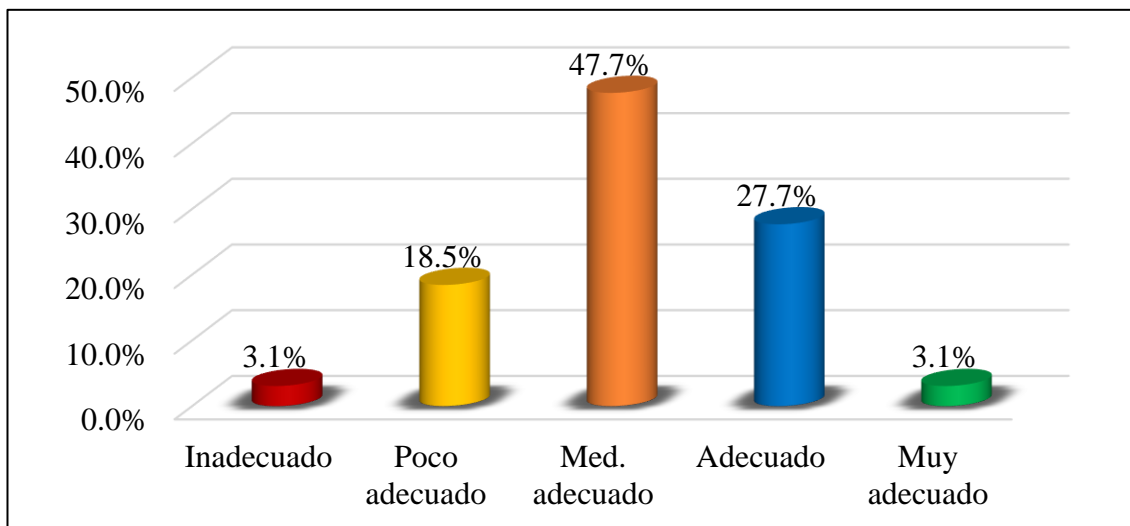
Tabla 14

Distribución y frecuencias de la dimensión medioambiental

Ponderación	<i>f</i>	%
Inadecuado	2	3.1%
Poco adecuado	12	18.5%
Medianamente adecuado	31	47.7%
Adecuado	18	27.7%
Muy adecuado	2	3.1%
Total	65	100%

Figura 11

Dimensión medioambiental



Interpretación y análisis:

- Observando la figura el 47,7% de los pobladores que fueron encuestados manifestaron que la dimensión ambiental percibida en la Comunidad de Muñapata, Distrito de Quispicanchi, se manifiesta a un nivel medianamente adecuado, para el 27,7% es adecuado, así mismo, se aprecia que el 18,5% opinó que es poco adecuado, en tanto que el 3,1% lo ubicó en los niveles inadecuado y muy adecuado, dichos resultados muestran que aspectos tales como la implementación de estrategias y políticas para preservar la biodiversidad, las actividades para revertir el deterioro ambiental, así como las reuniones para fomentar el cuidado de la diversidad ambiental en la comunidad, no suelen ser los adecuados.

A. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión medioambiental

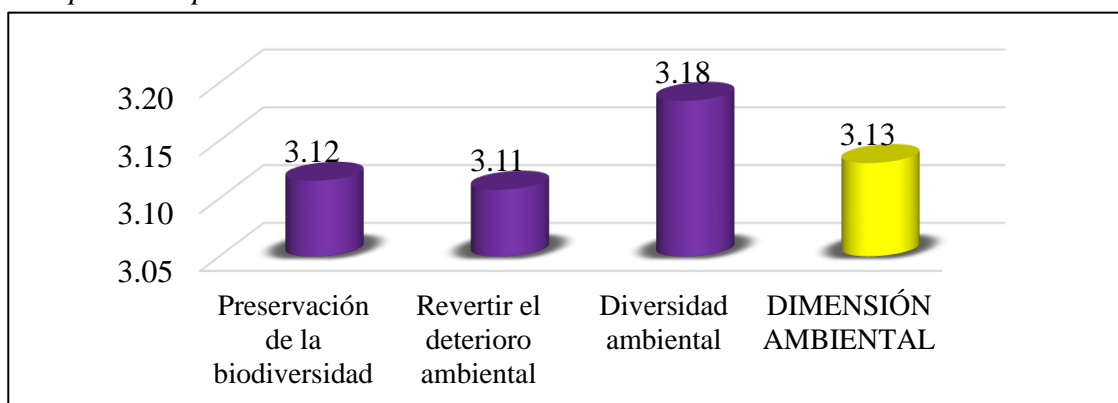
Tabla 15

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión medioambiental

Indicadores	Valor	Escala de medición
Preservación de la biodiversidad	3.12	Med. adecuado
Revertir el deterioro ambiental	3.11	Med. adecuado
Diversidad ambiental	3.18	Med. adecuado
DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN	3.13	Med. adecuado

Figura 12

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión medioambiental



Interpretación y análisis:

- Según la comparación promedio de los indicadores de la dimensión medioambiental, el indicador preservación de la biodiversidad muestra un promedio de 3.12 indicando un nivel medianamente adecuado, según estas cifras, las políticas para preservar la biodiversidad no suelen garantizar la protección del ecosistema de la comunidad; en cuanto a revertir el deterioro ambiental, se presenta con un promedio de 3.11 cuyo nivel es medianamente adecuado, lo cual refleja que en la comunidad algunas veces se organizan actividades para revertir el deterioro ambiental; por su parte, se tiene para el indicador diversidad ambiental una escala de medición medianamente adecuado y un valor de 3.18, es decir que, las autoridades ocasionalmente realizan reuniones en la comunidad para fomentar el cuidado de la diversidad ambiental; por consiguiente la dimensión ambiental obtiene un valor promedio de 3.13 cuya escala de medición es medianamente adecuada.

4.3.2. Resultados estadísticos de la dimensión sociocultural

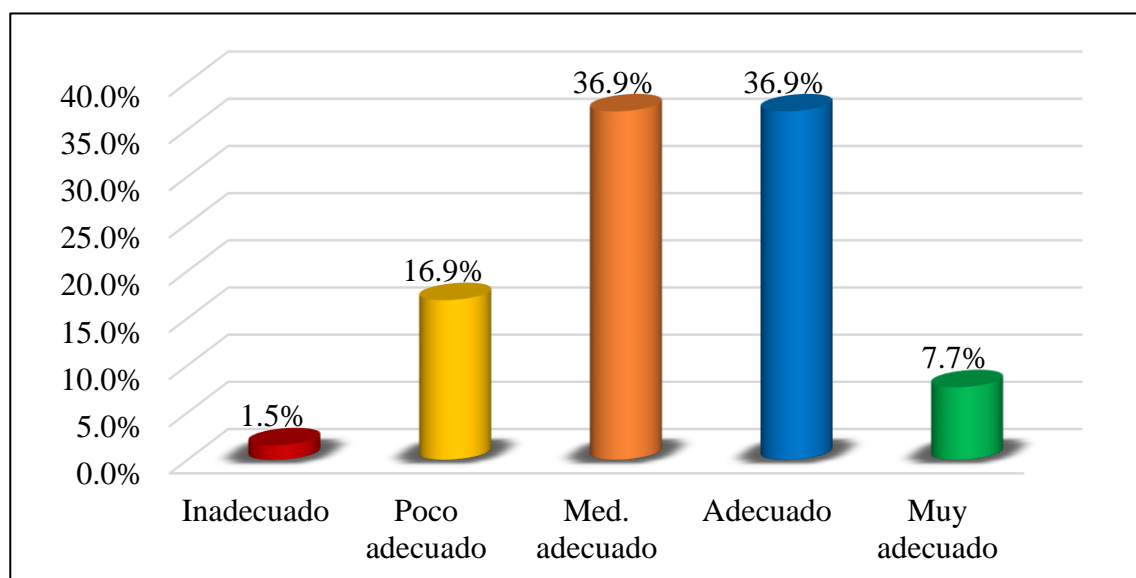
Tabla 16

Distribución y frecuencias de la dimensión sociocultural

Ponderación	<i>f</i>	%
Inadecuado	1	1.5%
Poco adecuado	11	16.9%
Medianamente adecuado	24	36.9%
Adecuado	24	36.9%
Muy adecuado	5	7.7%
Total	65	100%

Figura 13

Dimensión sociocultural



Interpretación y análisis:

- Al observar la figura se tiene que el 36,9% de las personas encuestadas manifestaron que la dimensión sociocultural se presenta dentro de los niveles adecuado y medianamente adecuado, el 16,9% respondió que es poco adecuado, el 7,7% indicó que es muy adecuado, en tanto que el 1,5% lo percibe como inadecuado, con dichos resultados, se pudo evidenciar que los programas de mejora en la comunidad de Muñapata, Distrito de Quispicanchi, en ocasiones han contribuido al bienestar de sus pobladores, las condiciones de trabajo que tiene en la comunidad algunas veces son adecuadas y las actividades que hay en la comunidad con el atractivo turístico han mejorado en algo la accesibilidad a los sistemas de salud y educación.

A. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión sociocultural

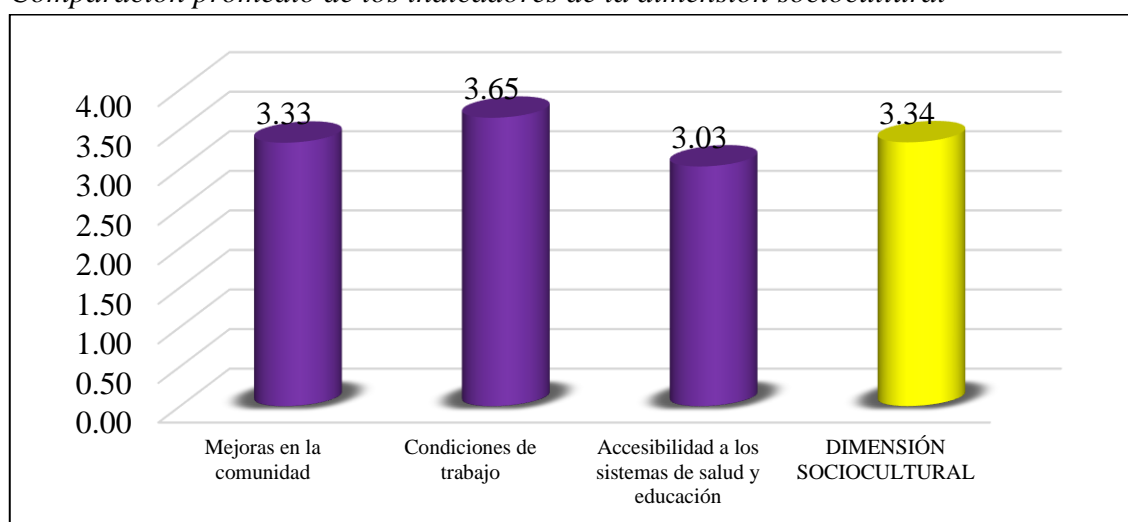
Tabla 17

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión sociocultural

Indicadores	Valor	Escala de medición
Mejoras en la comunidad	3.33	Med. adecuado
Condiciones de trabajo	3.65	Adecuado
Accesibilidad a los sistemas de salud y educación	3.03	Med. adecuado
DIMENSIÓN SOCIOCULTURAL	3.34	Med. adecuado

Figura 14

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión sociocultural



Interpretación y análisis:

- Según la comparación promedio de los indicadores de la dimensión sociocultural, el indicador mejoras en la comunidad muestra un promedio de 3.33 siendo medianamente adecuado, lo cual refleja que las autoridades implementaron algunas iniciativas para fomentar mejoras en la comunidad, en cuanto a las condiciones de trabajo, muestra un nivel adecuado con un promedio de 3.65, lo que denota que, las condiciones de trabajo que tienen los pobladores en la comunidad son a menudo adecuadas, con referencia al indicador accesibilidad a los sistemas de salud y educación, esta presenta un valor de 3.03 cuya escala es medianamente adecuada, es así que, las actividades que hay en la comunidad con el atractivo turístico, han mejorado en cierta medida el acceso a los sistemas de salud y educación; en consecuencia, la dimensión sociocultural presenta una escala de medición medianamente adecuada con un valor de 3.34.

4.3.3. Resultados estadísticos de la dimensión económica

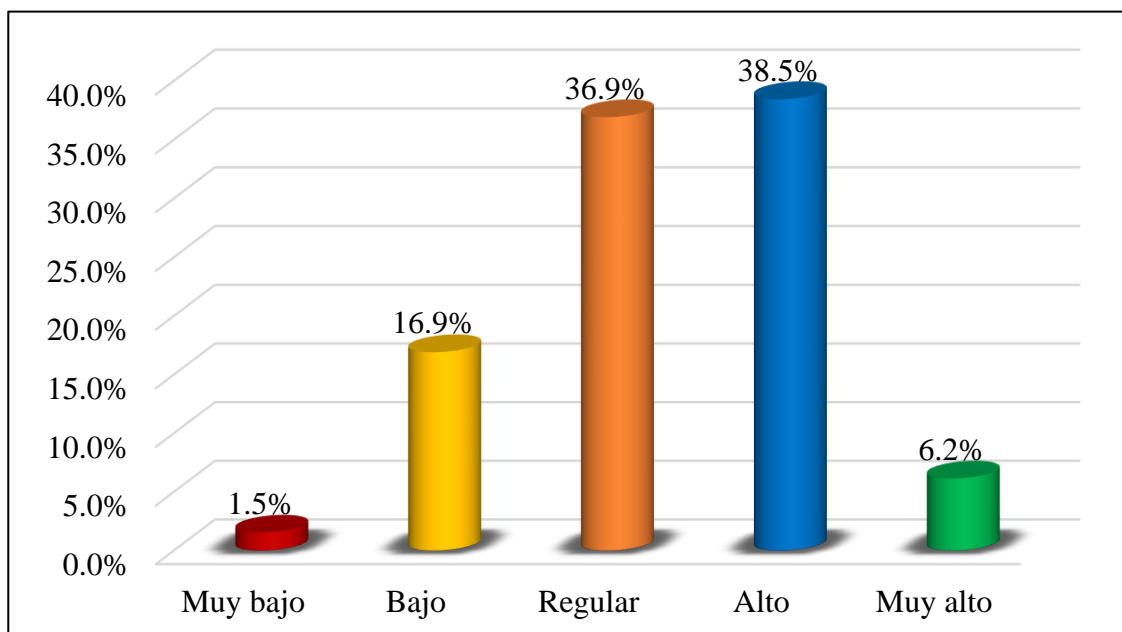
Tabla 18

Distribución y frecuencias de la dimensión económica

Ponderación	<i>f</i>	%
Inadecuado	1	1.5%
Poco adecuado	11	16.9%
Medianamente adecuado	24	36.9%
Adecuado	25	38.5%
Muy adecuado	4	6.2%
Total	65	100%

Figura 15

Dimensión económica



Interpretación y análisis:

- Observando la figura el 38,5% de los pobladores encuestados de la Comunidad de Muñapata, Distrito de Quispicanchi manifestaron que la dimensión económica muestra un nivel adecuado, para el 36,9% éste es medianamente adecuado, asimismo, se puede observar que el 16,9% respondió que es poco adecuado, el 6,2% indicó que es muy adecuado y el 1,5% lo percibe como inadecuado, lo que refleja que el turismo sostenible ha contribuido regularmente al desarrollo económico de la comunidad, asimismo, las actividades laborales y el movimiento turístico en la comunidad suelen proporcionar una estabilidad económica y mejorar el nivel económico familiar de los pobladores.

A. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión económica

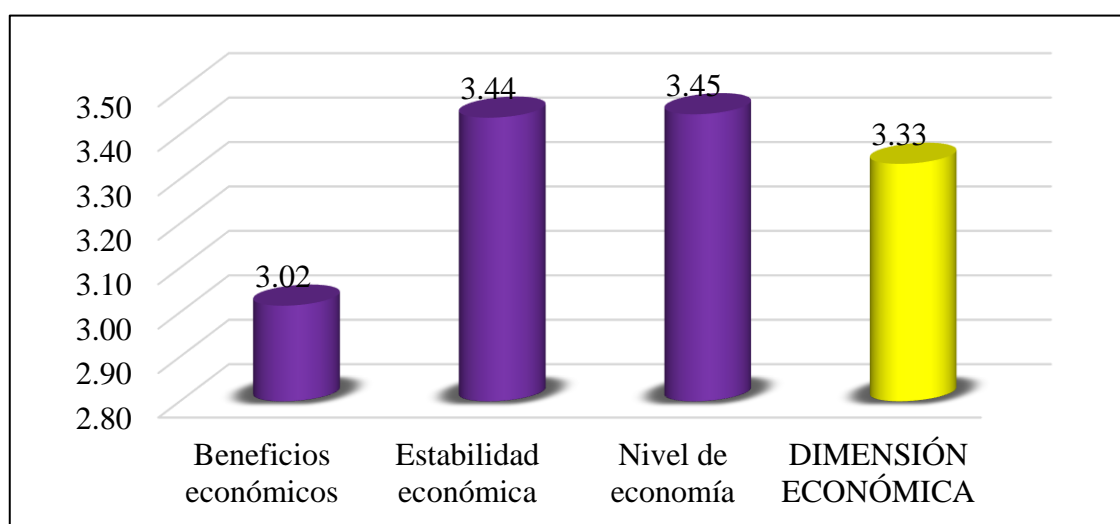
Tabla 19

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión económica

Indicadores	Valor	Escala de medición
Beneficios económicos	3.02	Med. adecuado
Estabilidad económica	3.44	Adecuado
Nivel de economía	3.45	Adecuado
DIMENSIÓN ECONÓMICA	3.33	Med. adecuado

Figura 16

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión económica



Interpretación y análisis:

- Como se aprecia el indicador beneficios económicos muestra un promedio de 3.02 lo que indica un nivel medianamente adecuado, es así que el turismo sostenible en ocasiones contribuye al desarrollo económico de la comunidad; en cuanto a la estabilidad económica, esta muestra un valor de 3.44 lo que muestra una escala adecuada, puesto que el movimiento turístico de la comunidad, casi siempre ayuda a mejorar la estabilidad económica de los pobladores; por su parte se tiene para el indicador nivel de economía un valor de 3.45 que refleja una escala adecuada, en tanto que los ingresos económicos generados por el turismo en la comunidad, generalmente aportan a mejorar el nivel de economía familiar de los pobladores; de esta manera se tiene para la dimensión económica un valor de 3.33 y una escala de medición medianamente adecuada.

4.3.4. Resultados estadísticos de la variable turismo sostenible

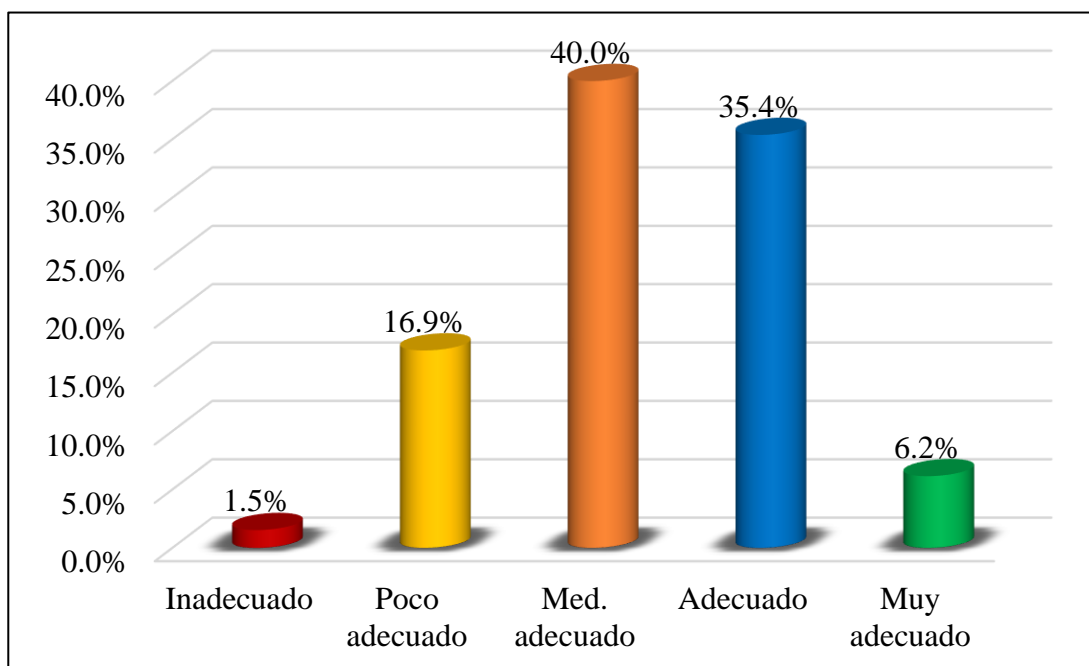
Tabla 20

Distribución y frecuencias de la variable turismo sostenible

Ponderación	<i>f</i>	%
Inadecuado	1	1.5%
Poco adecuado	11	16.9%
Medianamente adecuado	26	40.0%
Adecuado	23	35.4%
Muy adecuado	4	6.2%
Total	65	100%

Figura 17

Variable turismo sostenible



Interpretación y análisis:

- Como se observa el 40% de las personas encuestadas indicaron que la variable turismo sostenible muestra un nivel medianamente adecuado, seguido del 35,4% quienes opinaron que el nivel es adecuado, el 16,9% respondió que es poco adecuado, el 6,2% indicó que es muy adecuado, mientras que para el 1,5% éste es

inadecuado, cifras que muestran que, la dimensión ambiental en la Comunidad de Muñapata, Distrito de Quispicanchi, no suele ser el esperado por los pobladores en tanto que, las actividades para preservar la biodiversidad de la zona, revertir el deterioro ambiental y cuidar la diversidad ambiental, no son siempre los adecuados; con referencia a la dimensión sociocultural, ésta puede mejorar, puesto que, las autoridades aún no han implementado iniciativas suficientes para fomentar el desarrollo social y económico, sin embargo las condiciones de trabajo que se tiene en la comunidad son casi siempre adecuadas, mientras que las actividades que hay en la comunidad con el atractivo turístico, han mejorado regularmente el acceso a los sistemas de salud y educación; por otra parte, la dimensión económica es susceptible de mejora, ya que si bien es cierto que el movimiento turístico de la comunidad, ayuda a mejorar la estabilidad y el nivel económico de los pobladores, podría incrementar los beneficios económicos de los pobladores.

A. Comparación promedio de la variable turismo sostenible

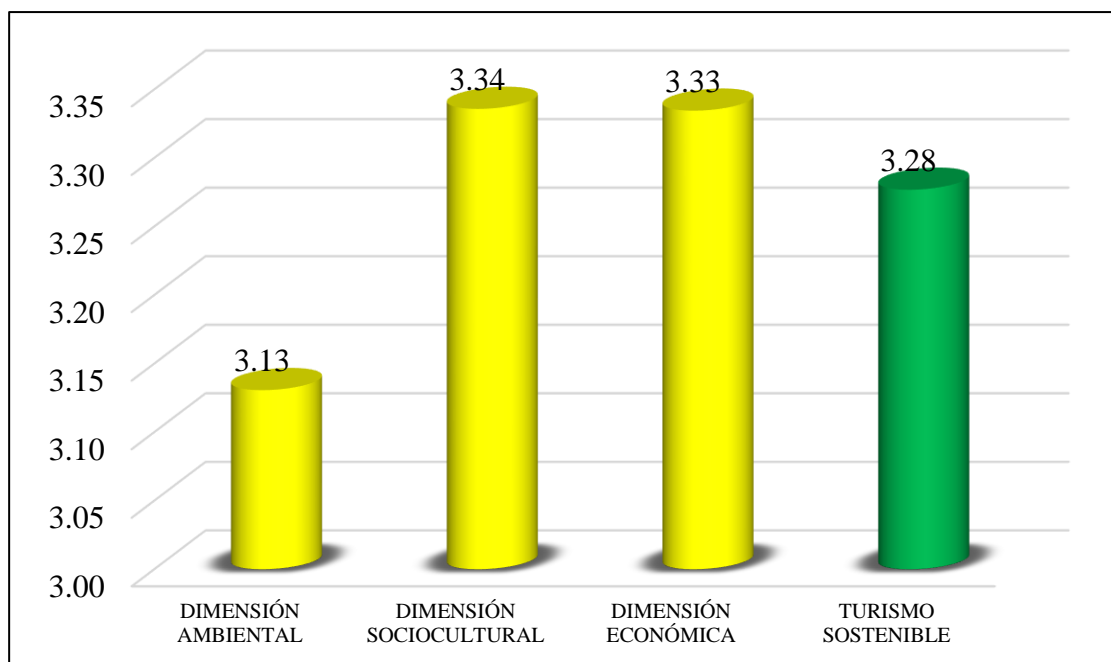
Tabla 21

Comparación promedio de la variable turismo sostenible

Dimensiones	Valor	Escala de medición
DIMENSIÓN AMBIENTAL	3.13	Med. adecuado
DIMENSIÓN SOCIOCULTURAL	3.34	Med. adecuado
DIMENSIÓN ECONÓMICA	3.33	Med. adecuado
TURISMO SOSTENIBLE	3.28	Med. adecuado

Figura 18

Comparación promedio de la variable turismo sostenible

**Interpretación y análisis:**

- Según la comparación promedio de la variable turismo sostenible, la dimensión ambiental se presenta con un promedio de 3.13, cuya escala es medianamente adecuada, reflejado en la preservación de la biodiversidad, la reversión del deterioro ambiental y el cuidado de la diversidad ambiental, aspectos que no suelen ser siempre adecuados dentro de la comunidad; por su parte la dimensión sociocultural muestra un valor de 3.34 con una escala medianamente adecuada, es así que las actividades turísticas lograron algunas mejoras en la comunidad, ciertos progresos en la accesibilidad a los sistemas de salud y educación y una optimización en las condiciones de trabajo, en tanto que, para la dimensión económica se tiene un promedio de 3.33 y un valor medianamente adecuado; en tanto que, las actividades turísticas en la comunidad han logrado algunos beneficios económicos en la población, así como mejoras en el nivel y estabilidad económica de la comunidad; por consiguiente la variable turismo sostenible presenta un valor de 3.28 indicando una escala de medición medianamente adecuada.

4.4. Prueba de hipótesis

Para conocer la correlación que existe entre Capacitación y Turismo sostenible, se llevó a cabo la prueba de hipótesis con las condiciones siguientes:

- Si el valor obtenido (valor P) < 0.05, hipótesis planteada es aceptada
- Si el valor obtenido (valor P) > 0.05, la hipótesis planteada es rechazada

4.2. Referidos a los objetivos específicos

Tabla 22

Correlación entre las dimensiones de la capacitación y el turismo sostenible

		Turismo sostenible
Rho de Spearman	Detección de las necesidades de capacitación	.888
		Sig. (bilateral)
		.000
		N
		65
	Planes y programas de capacitación	.756
		Sig. (bilateral)
		.005
		N
		65
	Ejecución de la capacitación	.650
		Sig. (bilateral)
	.001	
	N	
	65	
Evaluación de los resultados de la capacitación	.512	
	Sig. (bilateral)	
	.000	
	N	
	65	

Interpretación:

- ✓ Como se puede observar, hay relación entre la detección de las necesidades de la capacitación y el turismo sostenible en el atractivo turístico Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, observándose que la

significancia $p_{valor} = 0.000 < 0.05$ así mismo, se tiene el Rho de Spearman = 0.888 la misma que de acuerdo a la escala de valores se encuentra en el rango de 0,70 a 0,89 indicando una correlación positiva alta.

- ✓ Como se puede observar, hay relación entre los planes y programas de la capacitación y el turismo sostenible, observándose que la significancia $p_{valor} = 0.005 < 0.05$ así mismo, se tiene el Rho de Spearman = 0.756 la misma que de acuerdo a la escala de valores se encuentra en el rango de 0,70 a 0,89 indicando una correlación positiva alta.
- ✓ Como se puede observar, hay relación entre la ejecución de la capacitación y el turismo sostenible, observándose que la significancia $p_{valor} = 0.001 < 0.05$ así mismo, se tiene el Rho de Spearman = 0.650 la misma que de acuerdo a la escala de valores se encuentra en el rango de 0,40 a 0,69 indicando una correlación positiva moderada.
- ✓ Como se puede observar, hay relación entre la evaluación de los resultados de la capacitación y el turismo sostenible, observándose que la significancia $p_{valor} = 0.000 < 0.05$ así mismo, se tiene el Rho de Spearman = 0.512 la misma que de acuerdo a la escala de valores se encuentra en el rango de 0,40 a 0,69 indicando una correlación positiva moderada.

4.3. Referidos al objetivo general

Hipótesis general:

H₁: Existe relación entre la capacitación y el turismo sostenible en el atractivo turístico Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024.

H₀: No existe relación entre la capacitación y el turismo sostenible en el atractivo turístico Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024.

Tabla 23*Correlación entre la capacitación y el turismo sostenible*

		Turismo sostenible
		.894
Rho de Spearman	Capacitación	.000
	Sig. (bilateral)	.000
		65
		N

Interpretación:

- ✓ Como se puede observar, hay relación entre la capacitación y el turismo sostenible en el atractivo turístico Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, observándose que la significancia $p\text{valor} = 0.000 < 0.05$ indicando que la hipótesis nula es rechazada; así mismo, se tiene el Rho de Spearman = 0.894 la misma que de acuerdo a la escala de valores se encuentra en el rango de 0,70 a 0,89 indicando una correlación positiva alta.

CAPÍTULO QUINTO

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y originales

La investigación sobre la relación entre la capacitación y el turismo sostenible en el atractivo turístico Cañón de los Espejos Turquesa, ubicado en la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, revela hallazgos significativos y originales. Los resultados muestran que existe una correlación positiva alta entre ambas variables, con un valor de Rho de Spearman de 0.894. Esto sitúa la relación en un rango de alta correlación (0.70 a 0.89) sugiriendo que, a mayor capacitación en prácticas sostenibles para los involucrados, se observa un mayor avance en la implementación de estrategias de turismo sostenible en el área. La significancia estadística del análisis, con un p-valor de 0.000, confirma la validez de estos resultados y permite rechazar la hipótesis nula, consolidando la relación como estadísticamente significativa. Este hallazgo es de gran relevancia para el desarrollo de políticas de sostenibilidad turística en la comunidad, destacando el impacto positivo de la capacitación en la protección y valorización del atractivo natural del Cañón. Asimismo, los resultados obtenidos permitieron aceptar todas las hipótesis específicas planteadas.

La evaluación de la percepción de la capacitación, arroja hallazgos significativos y ofrece una visión crítica sobre la efectividad de los programas de capacitación existentes. Según los resultados la capacitación se desarrolla a un nivel de medianamente adecuada con un promedio de 2.99, con limitaciones en áreas clave. Dentro de sus dimensiones, y sus respectivos indicadores, los presenta promedios variados que se encuentran en un nivel medianamente adecuados.

La percepción sobre el turismo sostenible en la comunidad es también medianamente adecuada obteniendo un promedio de 3.28, situación que se ve también reflejada en sus tres dimensiones; dentro de la dimensión sociocultural, se ha evidenciado que el indicador condiciones de trabajo presenta un promedio de 3.65 catalogada como adecuada, en el caso de la dimensión económica, los indicadores de estabilidad económica y nivel de economía también han sido percibidas como adecuadas, en el caso del resto de los indicadores considerados, estos fueron considerados como medianamente adecuados.

5.2. Descripción de las limitaciones del estudio

Dentro de las limitaciones que se presentaron en el desarrollo del presente estudio, está la resistencia de algunas personas para responder a la encuesta, la cual fue superada explicando la intención del estudio.

5.3. Comparación crítica con la Literatura Existente

La teoría de Chiavenato (2017) destaca la capacitación como un proceso educativo a corto plazo, planificado y ejecutado de forma sistemática, que permite a las personas adquirir conocimientos, desarrollar habilidades blandas y competencias alineadas con los objetivos de la organización. Chiavenato subraya que la capacitación es fundamental no solo para el aprendizaje técnico, sino también para fortalecer actitudes y capacidades que faciliten una adaptación y evolución constante en relación al trabajo, al entorno y a las dinámicas organizacionales, promoviendo así un desarrollo sostenible del personal. Comparando esta teoría con los datos obtenidos en la Comunidad de Muñapata, se observa que, aunque la capacitación tiene una percepción medianamente adecuada, se tiene un porcentaje de pobladores que la consideran entre niveles de poco adecuado e inadecuado, esto sugiere que la implementación de la capacitación en esta comunidad no cumple plenamente con los estándares que Chiavenato plantea como necesarios para un desarrollo efectivo.

En cuanto a la variable de turismo sostenible, la teoría de Fernández (2020) sobre destaca la importancia de considerar factores ambientales y socioeconómicos, asegurando que el turismo no solo beneficie a la sociedad en el presente, sino que también mantenga la capacidad del entorno para proporcionar estos beneficios de forma sostenible en el tiempo. Esto implica una visión a largo plazo que integre la protección del entorno natural y el desarrollo económico y social de la comunidad receptora. Comparando esta teoría con los resultados obtenidos en la Comunidad de Muñapata, se observa una percepción mixta en cuanto al turismo sostenible la cual en resultados generales muestra un promedio de 3.28 reflejándose como medianamente adecuada, indicando que, si bien hay avances en sostenibilidad, los esfuerzos aún no alcanzan plenamente los objetivos teóricos propuestos por Fernández.

Al realizar la comparación con los antecedentes de estudio, se tienen el estudio realizado por Pazmiño (2019) en el Cantón Quevedo quien evaluó cómo la capacitación a grupos sociales impacta en el desarrollo del turismo sostenible. Utilizando una

metodología cuantitativa y un diseño explicativo, Pazmiño empleó herramientas como la observación y encuestas para obtener una visión integral del impacto de la capacitación en la sostenibilidad turística. Sus conclusiones sugieren que, aunque existe cierto conocimiento sobre el turismo sostenible entre los habitantes y prestadores de servicios, la falta de liderazgo y metodologías adecuadas de capacitación limitan su desarrollo efectivo. Los encuestados expresaron un deseo de ver a Quevedo transformado en un destino turístico sostenible, reconociendo la importancia de una capacitación más eficaz. Comparando estos hallazgos con los resultados en el atractivo turístico "Cañón de los espejos turquesa" de Muñapata, Quispicanchi, se observa una correlación significativa entre la capacitación y el turismo sostenible, respaldando la importancia de la capacitación adecuada en el desarrollo del turismo sostenible. La significancia estadística ($p < 0.05$ en todos los aspectos) indica que las dimensiones de la capacitación (detección de necesidades, planes y programas, ejecución y evaluación) están positivamente correlacionadas con el turismo sostenible en Muñapata.

La tesis de Muñoz (2022) en la comunidad de Chigüilpe, Cantón Santo Domingo de los Tsáchila, aborda la creación de un plan de capacitación para el turismo sostenible y el desarrollo local, con el objetivo de fortalecer las bases del turismo sostenible mediante un enfoque cualitativo y técnicas como la observación, encuestas y entrevistas. Muñoz concluye que la comunidad está comprometida con la protección ambiental y cultural, aunque carece de una planificación y capacitación adecuadas para maximizar los beneficios del turismo sostenible. La investigación destaca que el turismo solidario no solo protege el medio ambiente, sino que también contribuye al desarrollo socioeconómico local a través del consumo de productos locales y el mantenimiento de la identidad cultural de la comunidad. Al contrastar los hallazgos de Muñoz con los resultados obtenidos en el Cañón de los Espejos Turquesa en Muñapata, Quispicanchi, se observa una correlación significativa y positiva entre la capacitación y el turismo sostenible, con un valor de significancia $p = 0.000 (< 0.05)$ y un Rho de Spearman de 0.894, que indica una correlación alta. Esto sugiere que, al igual que en Chigüilpe, el fortalecimiento de la capacitación en Muñapata podría impulsar aún más el turismo sostenible y mejorar los beneficios locales.

5.4. Implicancias del estudio

Las implicancias del estudio sugieren que el diseño e implementación de programas de capacitación bien estructurados y respaldados por políticas públicas efectivas pueden contribuir significativamente al desarrollo sostenible, tanto a nivel ambiental como socioeconómico, promoviendo una relación sinérgica entre el turismo y las comunidades locales.

CONCLUSIONES

Primera: La capacitación se presenta con un promedio de 2.99 y el desarrollo del turismo sostenible con 3.28 ambas variables muestran un nivel medianamente adecuado, con dichos valores, se determinó que hay relación entre la capacitación y el turismo sostenible en el atractivo turístico Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, evidenciándose que la significancia p valor = 0.000 así mismo, se tiene el Rho de Spearman = 0.894 la misma que indica una correlación positiva alta.

Segunda: En cuanto a la detección de las necesidades de capacitación, los resultados muestran que esta se desarrolla a un nivel medianamente adecuado con un promedio de 2.95, determinando así que hay relación entre la detección de las necesidades de la capacitación y el turismo sostenible, evidenciándose una significancia p valor = 0.000 así mismo, se tiene el Rho de Spearman = 0.888 indicando una correlación positiva alta.

Tercera: Los planes y programas de capacitación se presentan con un promedio de 2.98 lo que muestra un nivel medianamente adecuado, con dichos resultados, se determinó que hay relación entre los planes y programas de la capacitación y el turismo sostenible, evidenciándose que la significancia p valor = 0.005 así mismo, se tiene el Rho de Spearman = 0.756 la misma que indica una correlación positiva alta.

Cuarta: La dimensión de la ejecución de la capacitación muestra un promedio de 3.02 reflejando que es medianamente adecuada, valor con el que se determinó que, hay relación entre la ejecución de la capacitación y el turismo sostenible, evidenciándose que la significancia p valor = 0.001 así mismo, se tiene el Rho de Spearman = 0.650 lo que indica una correlación positiva moderada.

Quinta: Finalmente, la evaluación de la capacitación, presenta un promedio de 3.10 indicando ello que es medianamente adecuada, con lo que se determina que hay relación entre la evaluación de los resultados de la capacitación y el turismo sostenible, evidenciándose que la significancia p valor = 0.000 así mismo, se tiene el Rho de Spearman = 0.512 la misma que indica una correlación positiva moderada.

RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a las autoridades locales de Muñapata en conjunto a la Municipalidad Provincial de Quispicanchis, desarrollar e implementar un programa estructurado de capacitación en turismo sostenible, centrado en temas ambientales, culturales y económicos específicos de la comunidad ello para fortalecer la competencia de los pobladores y prestadores de servicios en prácticas sostenibles, fomentando una gestión turística responsable que maximice los beneficios económicos y minimice el impacto ambiental. Esto ayudaría a aumentar la percepción positiva del turismo sostenible, actualmente valorada en un nivel medianamente adecuado, y permitiría mejorar la oferta turística del Cañón de los Espejos Turquesa, promoviendo un desarrollo sustentable a largo plazo.

Segunda: Se recomienda a las autoridades locales de Muñapata en conjunto a la Municipalidad Provincial de Quispicanchis, implementar un sistema sistemático y periódico de evaluación de necesidades de capacitación para el turismo sostenible, que incluya la participación activa de los pobladores, prestadores de servicios y expertos en sostenibilidad, lo que permitirá garantizar que las capacitaciones se adapten a las necesidades específicas y cambiantes de la comunidad y del entorno turístico. Este enfoque permitirá que los programas de capacitación respondan de forma precisa a las competencias y conocimientos necesarios para un turismo sostenible, mejorando el impacto a largo plazo y contribuyendo a que la percepción de la capacitación y su efectividad se eleven más allá del nivel medianamente adecuado que se tiene actualmente.

Tercera: Se recomienda a las autoridades locales de Muñapata en conjunto a la Municipalidad Provincial de Quispicanchis, revisar y actualizar los planes y programas de capacitación en turismo sostenible, asegurando que estos incluyan contenido relevante y adaptado a las características y necesidades específicas de la comunidad y su entorno turístico ello para mejorar la efectividad y relevancia de las capacitaciones en turismo sostenible, permitiendo que los conocimientos y habilidades adquiridos impacten de manera más directa en el desarrollo turístico de Muñapata. Esto ayudaría a aumentar la percepción de adecuación de los programas y a consolidar un enfoque de turismo responsable que beneficie tanto a los residentes como al entorno natural y cultural.

Cuarta: Se recomienda a los responsables de la ejecución de programas de capacitación en turismo sostenible en la comunidad de Muñapata y al equipo de desarrollo regional en

Quispicanchis, establecer una planificación detallada y estandarizada para la ejecución de las capacitaciones, que incluya objetivos claros, cronogramas específicos y criterios de evaluación de desempeño durante la capacitación, lo que permitirá mejorar la organización y efectividad de la ejecución de la capacitación, asegurando que cada sesión esté alineada con los objetivos de turismo sostenible y que los participantes comprendan claramente los conocimientos y habilidades impartidos. Esto contribuirá a elevar la calidad percibida de la ejecución y permitirá un impacto positivo más directo en las prácticas de sostenibilidad en la comunidad.

Quinta: Finalmente, se recomienda a los responsables de los programas de capacitación y al equipo de supervisión de la comunidad de Muñapata, implementar un sistema de evaluación integral y continuo para los programas de capacitación, que incluya indicadores claros de éxito y permita realizar evaluaciones al finalizar cada capacitación y en intervalos posteriores, ello a fin de medir de manera precisa el impacto y la efectividad de las capacitaciones en el fomento del turismo sostenible, permitiendo así realizar ajustes informados en futuras capacitaciones. Esto ayudará a mejorar la percepción de la evaluación, y fortalecerá la correlación moderada entre la evaluación y el desarrollo de prácticas sostenibles en la comunidad.

REFERENCIAS

- Arías, A. (2024). *Conservación de la biodiversidad*. Obtenido de <https://www.ecologiaverde.com/conservacion-de-la-biodiversidad-que-es-practicar-e-importancia-3001.html>
- Arriols, E. (2024). *Por qué es importante la biodiversidad*. Obtenido de <https://www.ecologiaverde.com/por-que-es-importante-la-biodiversidad-1144.html>
- Asana, T. (2024). *¿Qué es un plan de capacitación para los miembros del equipo?* Obtenido de <https://asana.com/es/resources/training-plan-template>
- 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>
- Barten, M. (2024). *Diferentes tipos de turismo sostenible*. Obtenido de <https://www.revfine.com/es/el-turismo-sostenible/>
- Barten, M. (2024). *Guía de turismo sostenible: qué es, por qué es importante*. Obtenido de <https://www.revfine.com/es/el-turismo-sostenible/>
- Barten, M. (julio de 12 de 2024). *Revfine*. Obtenido de <https://www.revfine.com/es/el-turismo-sostenible/>
- Boutiquegisell. (2023). *Medios de capacitación*. Obtenido de <https://boutiquegisell.wordpress.com/medios-de-capacitacion/#:~:text=Se%20refiere%20a%20las%20t%C3%A9cnicas,contenido%20de%20informaci%C3%B3n%20ense%C3%B1anza>
- Cajal, M. (2021). *Beneficios del turismo sostenible*. Obtenido de <https://www.mabelcajal.com/2020/02/turismo-sostenible-que-es-caracteristicas-beneficios-ejemplos-guia.html/>
- Callohuanca, J. O., & Perea, A. F. (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), 1-12. Obtenido de <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-IncidenciaDeLaCapacitacionEnElDesarrolloDeHabilida-7546804.pdf>

- Carballo, L. (2022). Accesibilidad a los servicios de salud como un componente de la calidad de la atención. *Scielo*, 64(2). Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-60022022000200001
- Carhuavilca, C. (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>
- Castellana , L. (2024). *La innovación como propulsor del desarrollo de capacidades y habilidades*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/la-innovaci%C3%B3n-como-propulsor-del-desarrollo-de-y-castellana-mej%C3%ADa-dqule>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (Décima ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (Décima ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (Quinta ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Coelho, F. (2019). *Qué es ejecución*. 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>
- Comino, E. (2023). *Los pasos del proceso de capacitación*. Obtenido de https://empredepyme.net/los-pasos-del-proceso-de-capacitacion.html#Paso_5_Ejecucion
- Costas, G. (2019). *¿Qué es la ecología?* Obtenido de <https://cienciaybiologia.com/que-es-ecologia/>
- Del Toro Soto, M., & Jiménez, L. (2023). Turismo y capacitación: dinámicas actuales. *11*(3), 139-149. Obtenido de <https://cuba.vlex.com/vid/turismo-capacitacion-dinamicas-actuales-942716596>
- Desseler, G. (2015). *Administración de recursos humanos* (Quinta ed.). Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana. Reg.núm.1031. Obtenido de

<https://studylib.es/doc/9366769/administracion-de-recursos-humanos-5ed-gary-dessler-y-ric...>

Fernandes, I. (2023). *Diseño de un Programa de Capacitación*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/dise%C3%B1o-de-un-programa-capacitaci%C3%B3n-iv%C3%A1n-fern%C3%A1ndez-almaguer>

Fernández, J. (2020). El turismo sostenible en España: análisis de los planes estratégicos de sostenibilidad de Zaragoza y Barcelona. *ROTUR, Revista de Ocio y Turismo*, 14(1), 94-106. Obtenido de doi.org/10.17979/rotur.2020.14.1.5942

Fernández, M. (2023). *¿Qué es el DNC?* Obtenido de <https://factorial.mx/blog/dnc/#%C2%BFque-es-el-dnc>

Fuentes-Doria, D., Toscano, E., Malvaceda, E., Díaz, L., & Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.

García, J. (2015). El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones. *Contribuciones a la Economía*. Obtenido de *Contribuciones a la Economía*: <https://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.html>

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 pregrado*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Obtenido de Repositorio institucional Universidad Nacional Hermilio Valdizán: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/8198/PGA00139G24.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Geographic, National. (2022). *¿Qué es la biodiversidad y cómo se puede proteger?* Obtenido de <https://www.nationalgeographicla.com/medio-ambiente/2022/07/que-es-la-biodiversidad-y-como-se-puede-proteger>

Giménez, A. (2024). *Análisis Organizacional*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/importancia-de-un-an%C3%A1lisis-organizacional-anixie-gim%C3%A9nez--bjlhf>

Gonzales, S. (2020). Turismo sostenible como desarrollo del potencial turístico del complejo arqueológico Poro Poro en Santa Cruz, Cajamarca. *Tesis de pregrado*. Universidad

- Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de Repositorio institucional Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2964/1/TL_GonzalesMoyaSara.pdf
- Gonzalez, B. (2019). *Conservación y protección del medio ambiente*. Obtenido de <https://www.ecologiaverde.com/conservacion-y-proteccion-del-medio-ambiente-importancia-y-medidas-1804.html>
- Guiñazú, G. (2024). Capacitación efectiva en la empresa. *Redalyc*, 7(12), 103-115. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/877/87701209.pdf>
- Gutman, N. (2021). *Cómo medir los resultados de una capacitación*. Obtenido de <https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/articulos/como-medir-los-resultados-de-una-capacitacion/>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, P. (2023). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Segunda ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Identidad y Desarrollo Idyd. (2023). *Identidad y Desarrollo*. Obtenido de <https://identidadydesarrollo.com/capacitacion-turistica-para-fortalecer-la-identidad-y-promover-el-desarrollo-de-los-destinos-y-municipios-con-vocacion-turistica/>
- Iglesias León, 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
- 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. (2024). *Diagnóstico de necesidades de capacitación*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/diagnostico-de-necesidades-de-capacitacion-dnc.html>
- Krishna, A. (2024). *¿Qué es capacitación y desarrollo?* Obtenido de <https://www.ibm.com/mx-es/topics/training-development>
- Lastretero, C. (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>
- Martín, E. (2024). *Definición de bienestar social*. Obtenido de <https://definicion.com/bienestar-social/>
- Martin, L. (2017). Beneficios del turismo sostenible. *Revista haz periodismo que transforma*. Obtenido de <https://hazrevista.org/rsc/2017/09/turismo-sostenible-o-como-aunar-competitividad-y-responsabilidad/>: <https://hazrevista.org/rsc/2017/09/turismo-sostenible-o-como-aunar-competitividad-y-responsabilidad/>
- Martín, L. (2017). *Turismo sostenible, o como aumentar competitividad y responsabilidad*. Obtenido de <https://hazrevista.org/rsc/2017/09/turismo-sostenible-o-como-aunar-competitividad-y-responsabilidad/>
- Medina, B., Palacios Alvarado, W., & Vergel, M. (2021). La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial. *Dialnet*, 10(6), 305-317. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/metricas/documentos/ARTREV/8116466>
- Merino, J. P. (2021). *Repercusión y medios de comunicación*. Obtenido de <https://definicion.de/repercusion/>
- Miñan, M. (2024). *¿Qué es dimensión económica?* Obtenido de <https://ejemplosverdes.com/definicion-de-dimension-economica-significado-ejemplos-autores/>
- Miñan, M. (2024). *¿Qué es estabilidad económica?* Obtenido de <https://definicionwiki.com/definicion-de-estabilidad-economica-segun-autores-ejemplos-concepto/>
- Miñan, M. (2024). *¿Qué es Condiciones de Trabajo?* Obtenido de <https://definicionwiki.com/condiciones-de-trabajo-definicion-segun-autores-ejemplos/>
- Miñan, M. (2024). *¿Qué es la Dimensión Social?* Obtenido de <https://ejemplosverdes.com/dimension-social-ejemplos-caracteristicas-usos/>
- Miñan, M. (2024). *Operaciones*. Obtenido de <https://definicionwiki.com/analisis-de-las-operaciones-que-es-definicion-segun/>

- Molina, E., Dueñas, J., & Neira, R. (2021). Importancia de la capacitación en la atención al cliente. *Tesis de pregrado*. 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>
- Moral, S., & Orgaz, F. (2017). Turismo y desarrollo sostenible: conceptualización, evolución y principios. *Turydes Revista Turismo y Desarrollo*(22). Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/turydes/22/turismo-desarrollo-sostenible.html>
- Moreno, G. (2015). *Tipologías de turismo sostenible*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/tipologias-de-turismo-sostenible.html>
- Moribana, L. (2018). *Los objetivos del turismo sostenible*. Obtenido de <https://www.ecologiaverde.com/por-que-es-importante-el-turismo-sostenible-1241.html>
- Moribana, L. (2018). *Nivel cultural*. Obtenido de <https://www.ecologiaverde.com/por-que-es-importante-el-turismo-sostenible-1241.html>
- Moribana, L. (2018). *Nivel económico*. Obtenido de <https://www.ecologiaverde.com/por-que-es-importante-el-turismo-sostenible-1241.html>
- Moribana, L. (2018). *Nivel medioambiental*. Obtenido de <https://www.ecologiaverde.com/por-que-es-importante-el-turismo-sostenible-1241.html>
- Moribana, L. (2018). *Por qué es importante el turismo sostenible*. Obtenido de <https://www.ecologiaverde.com/por-que-es-importante-el-turismo-sostenible-1241.html>
- Muñoz, A. (2022). Plan de capacitación para el turismo sostenible y desarrollo local año 2022. *Tesis de pregrado*. Universidad Técnica de Babahoyo. Obtenido de Repositorio institucional Universidad Técnica de Babahoyo: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/12271/E-UTB-FCJSE-HTURIS-000425.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Naciones Unidas. (2017). *Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo*. Obtenido de <https://www.miteco.gob.es/es/ceneam/carpeta-informativa-del-ceneam/novedades/2017-ano-turismo-sostenible.html>

- Naciones Unidas. (2017). *El Turismo Sostenible, esencial en los ODS*. Obtenido de <https://www.miteco.gob.es/es/ceneam/carpeta-informativa-del-ceneam/novedades/2017-ano-turismo-sostenible.html>
- Nivelat. (2023). *¿Qué es la innovación?* Obtenido de <https://ideascale.com/es/blogs/que-es-la-innovacion/>
- Núñez, E. (2024). *tipos de capacitación en una empresa para formar más y mejor talento*. Obtenido de <https://cursalab.io/blog/tipos-de-capacitacion-empresa/>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Trujillo, R., Romero, H., Medina, W., & Novoa, E. (2023). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la tesis* (Sexta ed.). Ediciones de la U.
- Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: una revisión literaria. *Ecasinergia*, 11(2), 166-173. doi:https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254
- OMT. (2019). *ONU turismo*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>
- Ostela. (2020). *Turismo sostenible: definición y ejemplos*. Obtenido de <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/sostenibilidad/que-tipos-de-turismo-sostenible-existen>
- Parra-Penagos, C. &.-F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 6(2). 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 Repositorio institucional Universidad Técnica de Babahoyo: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/8179/P-UTB-FCJSE-HTURIS-000119.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pena, R. V. (2022). *¿Qué es el respeto al medioambiente?* Obtenido de <https://www.campustraining.es/noticias/definicion-respeto-medio-ambiente/>
- Pereira, A. (2024). *Tipos de Turismo Sostenible*. Obtenido de <https://fundacioneveris.com/turismo-lifestyle/que-tipos-de-turismo-sostenible-hay/>
- Pérez Porto, J. (2024). *Definición de Mejora*. Obtenido de <https://definicion.de/mejora/>

- 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>
- Pimentel, C. (2022). *evalart*. Obtenido de <https://evalart.com/es/blog/beneficios-de-la-capacitacion-y-el-desarrollo-del-talento-humano/>
- Porto, J. P. (2023). *¿Que es el viaje?* Obtenido de <https://definicion.de/viaje/>
- Posted. (2023). *¿Qué es la mejora continua?* Obtenido de <https://ideascale.com/es/blogs/que-es-la-mejora-continua/>
- Quispe, M. (2021). Planificación estratégica para impulsar el desarrollo turístico sostenible del distrito de Lares, provincia de Calca, departamento de Cusco, 2021. *Tesis de pregrado*. Universidad Alas Peruanas. Obtenido de Repositorio institucional Universidad Alas Peruanas: https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/11104/TRABAJO_QUISPE%20QUISPE%20MARI%20CARMEN%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quispe, R. y. (2018). Gestión municipal y turismo sostenible en el distrito de Chinchero, Urubamba, Cusco – 2018. *Tesis de pregrado*. Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco. Obtenido de Repositorio institucional Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco: https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/4996/253T20190771_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Raffino. (2020). *¿Qué es la viabilidad?* Obtenido de Equipo editorial, Etecé: <https://concepto.de/viabilidad/#ixzz8Hga83HFz>
- Raffino. (2020). *Tipos de capacitación*. Obtenido de Equipo editorial, Etecé: <https://concepto.de/capacitacion-2/>
- Raffino. (2021). *¿Qué es la educación?* Obtenido de Equipo editorial, Etecé: <https://concepto.de/educacion-4/#ixzz8HdvRkQkl>
- Raffino. (2021). *¿Qué es la evaluación?* Obtenido de Equipo editorial, Etecé: <https://concepto.de/evaluacion/>
- Raffino. (2021). *¿Qué es la sustentabilidad?* Obtenido de Equipo editorial, Etecé: <https://concepto.de/sustentabilidad/>

- Raffino. (2021). *¿Qué es prevención?* Obtenido de Equipo editorial, Etecé:
<https://concepto.de/prevencion/#ixzz8HgMXYh19>
- Raffino. (2021). *¿Qué es reciclar?* Obtenido de
<https://concepto.de/reciclar/#ixzz8HgW80Pck>
- Raffino. (2021). *Conservación del medio ambiente*. Obtenido de Equipo editorial, Etecé:
<https://concepto.de/conservacion-del-medio-ambiente/#ixzz8HfwUwqxA>
- Raffino. (2022). *¿Qué es el medio ambiente?* Obtenido de Equipo editorial, Etecé:
<https://concepto.de/medio-ambiente/#ixzz8HgIl2NbR>
- Raffino. (2022). *¿Qué es formación?* Obtenido de Equipo editorial, Etecé:
<https://concepto.de/formacion/>
- Raffino. (2022). *¿Qué es la biodiversidad?* Obtenido de Equipo editorial, Etecé:
<https://concepto.de/biodiversidad/>
- Raffino. (2022). *¿Qué es la naturaleza?* Obtenido de Equipo editorial, Etecé:
<https://concepto.de/naturaleza/#ixzz8HgK1INvg>
- Raffino. (2022). *Deterioro ambiental*. Obtenido de Equipo editorial, Etecé:
<https://concepto.de/deterioro-ambiental/#ixzz8fLO9YokD>
- Raffino. (2023). *¿Qué es un bosque?* Obtenido de Equipo editorial, Etecé:
<https://concepto.de/bosque/#ixzz8HfvyHc6f>
- Raffino. (2024). *¿Qué es el impacto ambiental?* Obtenido de <https://concepto.de/impacto-ambiental/#ixzz8HgIBKcfg>
- Raffino. (2024). *¿Qué es la economía?* Obtenido de Equipo editorial, Etecé:
<https://concepto.de/economia/>
- Ramirez, D. T. (2022). *Capacitación y Adiestramiento*. Obtenido de
<https://strategofirma.com/capacitacion-y-adiestramiento-cual-es-la-diferencia-en-materia-laboral/>
- Ríos, K. (2024). *¿Qué son las condiciones de trabajo?* Obtenido de
<https://payfit.com/es/contenido-practico/condiciones-de-trabajo/>
- River, B. (2020). *La evaluación de la capacitación*. Obtenido de
<http://sistemarecursoshumanos.com/la-evaluacion-de-la-capacitacion/>

- Robbins, S., & Coulter, M. (2023). *Administración* (Primera ed.). Pearson Educación de México.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (Décimoséptima ed.). Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Saeteros Hernandez , A., Vicente Da Silva, E., & Flores Sanchez, M. (2019). *Turismo sustentable y los diferentes enfoques, aproximaciones y herramientas para su medición*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/881/88165933011/html/>
- Saleans. (2023). *¿Qué es el bienestar de la comunidad?* Obtenido de <https://sandraaleans.com/que-es-el-bienestar-de-la-comunidad/>
- Sánchez Galán, J. (2020). *Beneficio económico*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/beneficio-economico.html#:~:text=El%20beneficio%20econ%C3%B3mico%20es%20un%20concepto%20ampliamente%20extendido,y%20costes%20derivados%20de%20una%20determinada%20actividad%20econ%C3%B3mica.>
- Sánchez, J. (2024). *Deterioro ambiental: definición, causas y consecuencias*. Obtenido de <https://www.ecologiaverde.com/deterioro-ambiental-definicion-causas-y-consecuencias-1393.html>
- Sánchez-Torres, A. (2017). Accesibilidad a los servicios de salud: debate teórico sobre determinantes e implicaciones en la política pública de salud. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 55(1), 82-89. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4577/457749297021/html/#:~:text=Evitando%20ser%20discriminatoria%2C%20deben%20existir%20las%20condiciones%20para,pe rsona%20comprenda%20y%20pueda%20lograr%20una%20atenci%C3%B3n%20efectiva.>
- Sanoja , M. (2024). *¿Qué es la analítica de RRHH y para qué sirve?* Obtenido de <https://www.rrhhdigital.com/editorial/152144/Que-es-la-analitica-de-RRHH-y-para-que-sirve/>
- Santos, D. (2024). *Plan de capacitación*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/plan-de-capacitacion#que-es>
- Sevilla, A. (2024). *¿Qué es la economía?* Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/economia.html>

- Soto, 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%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>
- Tuachi, S. (2021). *¿Que es y porque es importante?* Obtenido de https://amenitiz.com/es/blog/que-es-turismo-sostenible-por-que-es-importante/?p_a=false
- Valladolid. (2024). *¿Qué es la participación?* Obtenido de <https://www.valladolid.es/participa/es/participacion>
- Verlear, portal. (2022). *Beneficios económicos*. Obtenido de <https://www.verleal.com/turismo-sostenible/#:~:text=Entre%20los%20beneficios%20econ%C3%B3micos%20del,%2C%20comunicaciones%2C%20etc.>
- Werther, W., Davis, K., & Guzman, P. (2019). *Administracion de Recursos Humanos Gestion Capital Humano* (Octava ed.). Mc Graw Hill.
- Westreicher, G. (2019). *Estabilidad económica*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/estabilidad-economica.html>
- Zendesk. (2024). *Valores de una empresa*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/valores-de-una-empresa/>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de variables

Var	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Capacitación	“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 I. , 2017, págs. 330-331)	De acuerdo a lo manifestado por Chiavenato (2017) el ciclo de la capacitación comprende: detección de necesidades de capacitación, planes y programas de capacitación, ejecución de la capacitación, evaluación de los resultados de la capacitación (p. 333)	<p>Detección de las necesidades de capacitación: 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 (Chiavenato I. , 2017, pág. 333)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la organización • Análisis de los recursos humanos • Análisis de las operaciones y tareas
			<p>Planes y programas de capacitación: 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 I. , 2017, pág. 339)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estructuración • Diseño • Selección
			<p>Ejecución de la capacitación: 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 I. , 2017, pág. 342)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje • Estrategias de mejoramiento • Conocimiento
			<p>Evaluación de los resultados de la capacitación: 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: Constatar si la capacitación a producido las modificaciones deseadas en la conducta de los empleados, y verificar si los resultados de la capacitación tienen relación con la consecución de las metas de la empresa e innovar. (Chiavenato I. , 2017, pág. 342)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Constatación. • Estrategias de verificación. • Innovación.

Var	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Turismo sostenible	Es la planificación estratégica que tiene en cuenta no solo los aspectos ambientales, sino también los factores socioeconómicos, asegurando que el turismo genere beneficios duraderos para la sociedad, sin comprometer la capacidad del entorno para seguir ofreciendo estos beneficios (Fernández J. , 2020)	Desde lo propuesto por Fernández (2020) el turismo sostenible puede ser evaluado considerando las siguientes dimensiones: medioambiental, sociocultural, y económica	Dimensión medioambiental: Busca el respeto a los ecosistemas e implica la compatibilidad entre las actividades sociales y económicas, así como la preservación de la biodiversidad. Señala la necesidad de modificar las pautas de consumo, para revertir el deterioro ambiental y mantener la base material del desarrollo e impulsar una mejor comprensión de la importancia de la diversidad de los ecosistemas (Moral & Orgaz, 2017, p. 5).	<ul style="list-style-type: none"> • Preservación de la biodiversidad • Revertir el deterioro ambiental • Diversidad ambiental
			Dimensión sociocultural: Establece que deben satisfacerse las necesidades de la sociedad, requiere, como condición, darles una gran importancia a las dimensiones asociadas a la calidad de vida, tales como el acceso a la educación, empleo, salud, seguridad social, vivienda en espacios libres de riesgos con servicios, infraestructura y equipamiento (Moral & Orgaz, 2017, p. 5)	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoras en la comunidad • Condiciones de trabajo • Accesibilidad a los sistemas de salud
			Dimensión económica: Tomar, como medida del bienestar, la cantidad de bienes materiales y servicios útiles producidos por un país, dividido entre el número de sus habitantes (lo que se conoce con el nombre de PBI) o alguna medida directamente relacionada con esta, mediante una planificación. Reporta beneficios económicos y mejora la calidad de vida reduciendo la pobreza (Moral & Orgaz, 2017, p. 5).	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios económicos • Estabilidad económica • Nivel de economía

ANEXO 2: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables y dimensiones	Métodos	Población muestra	Técnicas e instrumentos
¿Cuál es la relación entre Capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024?	Determinar la relación que existe entre Capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024.	Existe relación entre Capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024.	Capacitación <ul style="list-style-type: none"> • Detección de las necesidades de capacitación • Planes y programas de capacitación 	Tipo: Básico Enfoque: Cuantitativo	Población: 615 habitantes Muestra:	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de la capacitación • Evaluación de los resultados de la capacitación 	Diseño: No experimental Transversal	65 pobladores	
¿Cuál es la relación entre la detección de las necesidades de capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024?	Determinar la relación que existe entre la detección de las necesidades de capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024.	Existe relación entre la detección de las necesidades de capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024.	Turismo sostenible <ul style="list-style-type: none"> • Dimensión medioambiental • Dimensión sociocultural • Dimensión económica 	Alcance: Descriptivo correlacional		
¿Cuál es la relación entre los planes y programas de capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024?	Determinar la relación que existe entre los planes y programas de capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024.	Existe relación entre los planes y programas de capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024.				

¿Cuál es la relación entre la ejecución de la capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024?	Determinar la relación que existe entre la ejecución de la capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024.	Existe relación entre la ejecución de la capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024.
¿Cuál es la relación entre la evaluación de los resultados de la capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024?	Determinar la relación que existe entre la evaluación de los resultados de la capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024.	Existe relación entre la evaluación de los resultados de la capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024.

ANEXO 3: Matriz del instrumento

Var	Dimensiones	Indicadores	Reactivos	Peso	N° de ítems	Criterios de evaluación
Capacitación	Detección de las necesidades de capacitación	Análisis de la organización	1. Las autoridades de la comunidad cuentan con estrategias claras para su crecimiento y expansión de la misma. 2. La estructura actual de la junta directiva de la comunidad le permite alcanzar los objetivos estratégicos.	12.50 %	4	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Parcialmente de acuerdo 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo
		Análisis de los recursos humanos	3. Las autoridades realizan un análisis de las capacidades de los pobladores que ayuden a impulsar la comunidad.			
		Análisis de las operaciones y tareas	4. Las autoridades manejan información sobre todas las actividades que se desarrollan en la comunidad.			
	Planes y programas de capacitación	Estructuración	5. Los programas de capacitación están alineados adecuadamente con los objetivos de la comunidad.	12.50 %	4	
		Diseño	6. El contenido de los programas de capacitación responde adecuadamente a las necesidades de desarrollo de habilidades de los pobladores. 7. Se realiza la selección de temas de interés para realizar charlas de concientización sobre la capacitación.			
		Selección	8. Las autoridades realizan una selección de técnicas y métodos de capacitación en la comunidad a fin de reducir el esfuerzo, tiempo y dinero.			
	Ejecución de la capacitación	Aprendizaje	9. Las autoridades identifican temas importantes de aprendizaje para continuar adquiriendo conocimientos en temas de desarrollo y crecimiento de la comunidad. 10. Las autoridades definen objetivos de aprendizaje claros y específicos antes de iniciar un programa de capacitación a los pobladores.	18.75%	6	
			Estrategias de mejoramiento			

Evaluación de la capacitación	Conocimiento	12. Las autoridades aplican estrategias de mejoramiento para la ejecución de la capacitación a los pobladores.	12.50 %	4					
		13. Los talleres y entrenamientos organizados contribuyen al desarrollo de habilidades y mejoras en los pobladores.							
		14. Las autoridades promueven el intercambio espontáneo de conocimiento entre los pobladores.							
	Constatación	15. Las autoridades realizan un proceso de verificación para evaluar y constatar el nivel de la capacitación.							
		16. La capacitación recibida es útil y beneficiosa para su crecimiento personal y profesional.							
	Estrategias de verificación	17. Las autoridades realizan verificaciones para evaluar el cumplimiento de las metas establecidas en el programa de capacitación.							
	Innovación	18. Las autoridades aplican metodologías innovadoras que ayuden a mejorar el aprendizaje en las capacitaciones.							
	Dimensión ambiental	Preservación de la biodiversidad				19. Las estrategias y políticas que se tienen en la comunidad para preservar la biodiversidad garantizan la protección del ecosistema.	12.50 %	4	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Parcialmente de acuerdo 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo
						20. Las autoridades realizan charlas enfocadas en la preservación de la biodiversidad.			
		Revertir el deterioro ambiental				21. Las autoridades organizan actividades que ayuden a revertir el deterioro ambiental.			
Diversidad ambiental		22. Las autoridades realizan reuniones para fomentar el diálogo sobre cómo cuidar la diversidad ambiental.							
Mejoras en la comunidad		23. Los programas de mejora en su comunidad han contribuido significativamente al bienestar de sus pobladores.							
Dimensión sociocultural		24. Las autoridades han implementado iniciativas suficientes para fomentar el desarrollo social y económico.	18.75%	6					
	Condiciones de trabajo	25. Las condiciones de trabajo que tiene en la comunidad son adecuadas.							

		26. Está satisfecho con las oportunidades de crecimiento laboral y profesional que le ofrece el atractivo turístico de la zona.		
	Accesibilidad a los sistemas de salud	27. Las actividades que hay en la comunidad con el atractivo turístico, han mejorado el acceso a los sistemas de salud. 28. Las actividades que hay en la comunidad con el atractivo turístico, han mejorado el acceso a los sistemas de educación.		
	Beneficios económicos	29. El turismo sostenible ha contribuido al desarrollo económico de su comunidad a través de la creación de empresas turísticas.		
Dimensión económica	Estabilidad económica	30. Sus actividades laborales en la comunidad le proporcionan una estabilidad económica. 31. El movimiento turístico de la comunidad, ayuda a mejorar la estabilidad económica de los pobladores.	12.50 %	4
	Nivel de economía	32. Los ingresos económicos generados por el turismo en la comunidad, han aportado a mejorar su nivel de economía familiar.		

ANEXO 4: Instrumento de investigación

ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA PRIVADA KHIPU Programa de estudios Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras Cuestionario aplicado a los pobladores de la Comunidad de Muñapata, Distrito de Quispicanchi

El presente instrumento se aplica con la finalidad de recoger información para el trabajo de investigación titulado: “Capacitación y turismo sostenible en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024”, teniendo como objetivo Determinar la relación que existe entre la capacitación y el turismo sostenible en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024, la información que Ud. facilite será de completa reserva.

Instrucciones: Marcar con una X la respuesta que Ud. considere más adecuada a las afirmaciones presentadas:

Escala de medición – Likert				
Nomenclatura				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Instrumento:

Ítems/reactivo	1	2	3	4	5
1. Las autoridades de la comunidad cuentan con estrategias claras para su crecimiento y expansión de la misma.					
2. La estructura actual de la junta directiva de la comunidad le permite alcanzar los objetivos estratégicos.					
3. Las autoridades realizan un análisis de las capacidades de los pobladores que ayuden a impulsar la comunidad.					
4. Las autoridades manejan información sobre todas las actividades que se desarrollan en la comunidad.					
5. Los programas de capacitación están alineados adecuadamente con los objetivos de la comunidad.					
6. El contenido de los programas de capacitación responde adecuadamente a las necesidades de desarrollo de habilidades de los pobladores.					
7. Se realiza la selección de temas de interés para realizar charlas de concientización sobre la capacitación.					
8. Las autoridades realizan una selección de técnicas y métodos de capacitación en la comunidad a fin de reducir el esfuerzo, tiempo y dinero.					
9. Las autoridades identifican temas importantes de aprendizaje para continuar adquiriendo conocimientos en temas de desarrollo y crecimiento de la comunidad.					

Ítems/reactivo	1	2	3	4	5
10. Las autoridades definen objetivos de aprendizaje claros y específicos antes de iniciar un programa de capacitación a los pobladores.					
11. Las autoridades buscan diversas formas de capacitación para mejorar la práctica del turismo sostenible.					
12. Las autoridades aplican estrategias de mejoramiento para la ejecución de la capacitación a los pobladores.					
13. Los talleres y entrenamientos organizados contribuyen al desarrollo de habilidades y mejoras en los pobladores.					
14. Las autoridades promueven el intercambio espontáneo de conocimiento entre los pobladores.					
15. Las autoridades realizan un proceso de verificación para evaluar y constatar el nivel de la capacitación.					
16. La capacitación recibida es útil y beneficiosa para su crecimiento personal y profesional.					
17. Las autoridades realizan verificaciones para evaluar el cumplimiento de las metas establecidas en el programa de capacitación.					
18. Las autoridades aplican metodologías innovadoras que ayuden a mejorar el aprendizaje en las capacitaciones.					
19. Las estrategias y políticas que se tienen en la comunidad para preservar la biodiversidad garantizan la protección del ecosistema.					
20. Las autoridades realizan charlas enfocadas en la preservación de la biodiversidad.					
21. Las autoridades organizan actividades que ayuden a revertir el deterioro ambiental.					
22. Las autoridades realizan reuniones para fomentar el diálogo sobre cómo cuidar la diversidad ambiental.					
23. Los programas de mejora en su comunidad han contribuido significativamente al bienestar de sus pobladores.					
24. Las autoridades han implementado iniciativas suficientes para fomentar el desarrollo social y económico.					
25. Las condiciones de trabajo que tiene en la comunidad son adecuadas.					
26. Está satisfecho con las oportunidades de crecimiento laboral y profesional que le ofrece el atractivo turístico de la zona.					
27. Las actividades que hay en la comunidad con el atractivo turístico, han mejorado el acceso a los sistemas de salud.					
28. Las actividades que hay en la comunidad con el atractivo turístico, han mejorado el acceso a los sistemas de educación.					
29. El turismo sostenible ha contribuido al desarrollo económico de su comunidad a través de la creación de empresas turísticas.					
30. Sus actividades laborales en la comunidad le proporcionan una estabilidad económica.					
31. El movimiento turístico de la comunidad, ayuda a mejorar la estabilidad económica de los pobladores.					
32. Los ingresos económicos generados por el turismo en la comunidad, han aportado a mejorar su nivel de economía familiar.					

Gracias por su colaboración

ANEXO 5: Validación de expertos

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. **DATOS GENERALES.**
 - 1.1. **Título del trabajo de investigación**
Capacitación y Turismo Sostenible en el Cañón de los espejos turquesa de la comunidad de Muñapata, Quispicanchi, Cusco 2024
 - 1.2. **Tesistas**
Bach. Andrea Lago Huachuillca
Bach. Cesia Alexandra Zevallos Javier
2. **DATOS DEL EXPERTO.**
 - 2.1. **Nombres y Apellidos:** Edwin Umeres Mena.
 - 2.2. **Profesión:** Lic. en Administración
 - 2.3. **Lugar y Fecha:** Cusco 23 de septiembre 2024
 - 2.4. **Cargo e institución donde labora:** Universidad Continental

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	REGULAR 2	BUENO 3	MUY BUENO 4	EXCELENTE 5
FORMA	1.- REDACCIÓN	Los indicadores están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2.- CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3.- OBJETIVIDAD	Esta expresado en conducta observable.				X	
CONTENIDO	4.- ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia.				X	
	5.- SUFICIENCIA	Los indicadores son adecuados en cantidad y claridad.				X	
	6.- INTENCIONALIDAD	El instrumento mide pertinentemente la variable de investigación.				X	
ESTRUCTURA	7.- ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
	8.- CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos de la investigación.				X	
	9.- COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores, dimensiones y variables.				X	
	10.- METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

3. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Procede su aplicación**
4. **PORCENTAJE DE VALORACIÓN: 80 %**
5. **LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**
Procede a su aplicación (X) Debe corregirse ()



 Firma del Experto
 DNI: 23946399

ANEXO 6: Registro fotográfico

