



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA

Administración del recurso humano en el sector de turismo gastronómico del distrito de Chucuito provincia de Puno, región Puno en el año 2022.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTOR:

Loza Quiza, Osmar Yovany (orcid.org/0000-0002-9274-380X)

ASESORA:

Mg. Castro Corcuera, Patricia Eliana (orcid.org/0000-0002-1507-0197)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión turística

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CALLAO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Este trabajo de investigación se lo dedico a mis hijos por darme la fuerza para continuar, a mi esposa por darme el aliento e impulso necesarios en momentos difíciles. A mis padres que estuvieron siempre acompañándome. A mis hermanos por el apoyo brindado. Y todas aquellas amistades que me ayudaron a entender mejor el proceso de investigación.

Agradecimiento

A Dios por darme las fuerzas para continuar en esta vida y seguir aprendiendo.

A toda mi familia por el apoyo incondicional que me han dado a lo largo de este proceso.

A la universidad César Vallejo por la oportunidad de desarrollarme académica y profesionalmente.

A mi asesora Mg. Castro Corcuera Patricia Eliana, por su paciencia y compromiso desinteresado con la formación y educación en el proceso de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización	12
3.3. Escenario de estudio	13
3.4. Participantes	13
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.6. Procedimiento	15
3.7. Rigor científico	15
3.8. Método de análisis de datos	16
3.9. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	17
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	34

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Puntajes de validación de instrumentos14

Tabla 2. Lista de restaurantes de Chucuito y su tiempo en el mercado....21

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1: Estructura organizacional básica de una empresa.....19

RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación fue, analizar la administración del recurso humano en el sector de turismo gastronómico del distrito de Chucuito. Para lo cual se realizó una investigación de enfoque cualitativo, tipo básica con un diseño de estudio de caso. La muestra estuvo conformada por ocho propietarios de distintos restaurantes del distrito de Chucuito de Puno, Perú. Para alcanzar el objetivo, se utilizó como instrumento principal una entrevista de veinticuatro preguntas. El resultado obtenido, muestra que la administración de los recursos humanos que se realiza en los restaurantes del distrito de Chucuito es de manera empírica. Así mismo se pudo identificar que en su mayoría los restaurantes son negocios familiares, y que se hace lo posible por realizar una administración del recurso humano adecuada. La presente investigación concluye con los resultados de tres categorías estudiadas y finalmente concluye que se practica una buena administración de los recursos humanos en el sector de turismo gastronómico del distrito de Chucuito.

Palabras clave: administración, recursos humanos, restaurantes

ABSTRACT

The main objective of this research was to analyse the administration of human resources in the gastronomic tourism sector of the Chucuito district. For which a qualitative approach research was carried out, basic type with a case study design. The sample consisted of eight owners of different restaurants in the Chucuito district of Puno, Peru. To achieve the objective, an interview of twenty-four questions was used as the main instrument. The result obtained shows that the administration of human resources that is carried out in the restaurants of the Chucuito district is empirical. Likewise, it was possible to identify that most of the restaurants are family businesses, and that everything possible is done to carry out an adequate human resource administration. The present investigation concludes with the results of three categories studied and finally concludes that good administration of human resources is practiced in the gastronomic tourism sector of the Chucuito district.

Keywords: administration, human resources, restaurant

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo Analizar la administración del recurso humano en el sector de turismo gastronómico del distrito de Chucuito.

Según la Alliance Culinary Tourism (2020) El turismo culinario o gastronómico puede desempeñar un papel significativo en la preservación del patrimonio local al mismo tiempo que se basa en los activos turísticos existentes e impulsa la innovación. Al haber un aumento en la demanda alimenticia y de bebidas locales por parte de los visitantes, el turismo culinario contribuye a la sostenibilidad a largo plazo de los sistemas alimentarios, agricultura, las comunidades y las culturas locales.

Uno de los elementos atrayentes en todos los pueblos, es la gastronomía. Esta misma es considerada por muchas personas como un atrayente a distintos destinos. Nuestro país gracias a su diversidad culinaria es considerado un destino importante y se ubica dentro de los 10 mejores destinos gastronómicos del mundo según (Viajes NG, 2019), lo cual ya se venía reforzando años antes gracias a la feria gastronómica "MISTURA", la cual es reconocida mundialmente. Esta feria no solo atrae a turistas, sino también a los mejores chefs y emprendedores gastronómicos locales e internacionales, los cuales buscan deleitar el paladar y aprender nuevas combinaciones o técnicas en la variedad de platos que se ofrecen.

De acuerdo con Dawn (2022) los restaurantes informales rápidos están empujando a la industria alimentaria hacia una revolución, una que se basa en ingredientes de mejores fuentes, cadenas de suministro sostenibles y una mayor variedad de menús. Pero un cambio igualmente importante está ocurriendo, a medida que más restaurantes informales y de servicio rápido mejoran sus esfuerzos de reclutamiento y retención para mantenerse competitivos en las guerras de talentos. De igual manera se menciona que "El reclutamiento y el marketing son términos similares", "Los empleados de restaurantes tienen muchas opciones en el servicio de alimentos y también pueden cruzar industrias [dentro del servicio de alimentos] sin problemas.

El distrito de Chucuito, en la provincia de Puno, presenta un potencial turístico importante no solo por su legado histórico y atractivo arqueológico, Según Y tú qué planes (2022) Chucuito no solo destaca por lo religioso y cultural, sino también por su gastronomía, la cual, según los turistas, indican que es una “delicia al paladar”, y en especial la trucha frita, el plato más resaltante de este lugar; Chucuito presenta una gran diversidad de emprendedores desde su capacidad operativa que conlleva contratar personal de diversas áreas, mano de obra calificada y no, las motivaciones de contratar y las formas de trabajo que resalta como potencial gastronómico. La investigación pretende reconocer la mejor estrategia de administración del sector gastronómico, que contribuye a dinamizar la economía local, generando competitividad y bienestar común en el distrito de Chucuito. Por lo que surgen las siguientes interrogantes: ¿De qué manera se desarrolla la administración del recurso humano en el sector de turismo gastronómico del distrito de Chucuito? ¿Cuáles son los procesos de contratación del personal del sector de turismo gastronómico del distrito de Chucuito? ¿Cuáles son los procesos de motivación y retención del recurso humano en el sector de turismo gastronómico del distrito de Chucuito? ¿Cómo se desarrollan los procesos de capacitación del recurso humano en el sector de turismo gastronómico del distrito de Chucuito? Las mismas que orientan a una respuesta pertinente orientadas en el desarrollo temático y propuesta de mejora para el distrito del Chucuito como un corredor gastronómico en el eje económico de la región de Puno. Así mismo el presente estudio se justifica como producto académico en la construcción del conocimiento porque proporciona un análisis de la administración del recurso humano en el sector de turismo gastronómico, con ello se considera la pertinencia del mismo, ya que no existen antecedentes de investigación en esta localidad, esperando así contribuir con la comunidad académica y la población, reconociéndose como un potencial gastronómico.

El objetivo es analizar la administración del recurso humano en el sector de turismo gastronómico del distrito de Chucuito. Por lo que se plantea ahondar en el tema, a fin de conocer los procesos de contratación del personal del sector de turismo gastronómico en el distrito de Chucuito. Así como identificar cuáles son los procesos de motivación y retención del recurso humano en el sector de turismo gastronómico en el distrito de Chucuito, de igual importancia identificar el proceso

de capacitación del recurso humano en el sector de turismo gastronómico en el distrito de Chucuito, resaltando las capacidades de los emprendedores gastronómicos en la competitividad del mercado laboral y turístico, el cual incide en potenciar por la afluencia turística en el distrito de Chucuito.

Así mismo, se considera que el nivel de administración del recurso humano del sector gastronómicos del distrito de Chucuito es escaso. En ese sentido se busca identificar cómo esta fortalecido este recurso en el sector gastronómico en el distrito de Chucuito, como respuesta vemos la propuesta que la administración eficaz del recurso humano fortifica el sector gastronómico del distrito de Chucuito. Identificar la estrategia de mejora para incrementar la afluencia turística en el distrito de Chucuito. Por lo que se busca la estrategia incidencia en la afluencia turística y dinamizará la economía local, generando competitividad y bienestar común en el distrito de Chucuito.

II. MARCO TEÓRICO

Armas (2015) en su tesis de pregrado: *“La administración de recursos humanos y la productividad en la empresa industrias de acero del Ecuador”* cuyo propósito general es definir la integración de la gestión de los RRHH con la productividad de la empresa siderúrgica, el desarrollo de la competitividad a través de una adecuada gestión de los RRHH. En conclusión, la organización considera que capacitar a los empleados es un costo, por ello, los empleados no son capaces de realizar sus tareas de la mejor manera, por lo tanto, los resultados laborales son débiles y a la vez desmotivantes, por lo que se deben implementar planes de capacitación y monitoreo constante a la evaluación.

Salazar (2015) en su tesis de pregrado: *“La gestión del recurso humano por competencias y su incidencia en el desempeño laboral para maximizar la productividad en la empresa de calzado gamos de la ciudad de Ambato.”* cuyo objetivo es estudiar la falta de competencia en la gestión del recurso humano y su efecto en los resultados laborales, con el fin de maximizar la productividad en la empresa de calzados Gamos de Ambato en la temporada 2014. En su conclusión indica que la empresa cuenta con colaboradores que desconoce los caminos para lograr el fin de la organización, ante lo cual no se siente identificado, y al mismo tiempo no existe un reglamento interno y los socios no tienen iniciativa por lo cual no aportan soluciones a los problemas. Finalmente, el talento humano no es monitoreado, por lo que es importante contar con él para mejorar el desempeño.

Bustamante, Canós, & Santandreu (2018) en su artículo: *“El funcionamiento interno y gestión de restaurantes en la Ciudad de Valencia (España) desde el punto de vista de propietarios.”* Cuyo objetivo general es conocer las opiniones de los dueños de varios restaurantes de la ciudad de Valencia (España) sobre su gestión interna. En su conclusión señala que, se ha recibido información sobre el futuro de la industria, que a pesar de la situación económica y de la crisis española, hay futuro. Los propietarios ven que aquellas empresas que se administran de manera competente, reconocen la importancia del talento humano y consideran las sugerencias de los clientes, pueden continuar operando en el mercado.

Mtshokotshe (2018) en su artículo *“The implementation of human resources management strategy within restaurants in East London, South Africa”* cuyo

proposito general es investigar cómo la administración del restaurante implementa su estrategia de RRHH. Se utilizó un enfoque mixto, en el cual se realizó un seminario de charla tentativa con nueve de doce restaurantes. En sus resultados se indica que las funciones de recursos humanos pueden ser bastante exigentes, pero las estrategias de recursos humanos son críticas si una organización quiere seguir siendo competitiva. Los gerentes han demostrado que tienen un rol general, ya que tienen que manejar tanto la gestión de recursos humanos como la administración de sus negocios.

Garcia, Bringas, & Ribbert (2022), en su artículo "*La Gestión del desempeño en la empresa familiar*" el cual tuvo como objetivo comprender los factores que afectan la continuidad de las empresas familiares. En la conclusión se menciona que, los resultados de la investigación ofrecieron cinco hipótesis en relación a la orientación y objetivos de las actividades de la gestión del desempeño de la empresa familiar, al igual que un modelo que explica las variables que influyen en la satisfacción de los empleados, sobre esta herramienta y finalmente sobre su eficacia. Tanto las hipótesis como el modelo se basan en variables propias de una empresa familiar: confianza, perspectiva de largo plazo, relaciones de tipo comunitario y metas organizacionales de mantenimiento de la riqueza socioemocional y financiera.

De igual manera, Chávarry (2018) da a conocer en su investigación "*Estrategia de gestión del talento humano para mejorar la satisfacción laboral en el instituto gastronómico Mochic De Chiclayo-2017*", que busca elaborar una estrategia de gestión del talento humano en el Instituto Gastronómico Mochic de Chiclayo para mejorar la satisfacción laboral. Manifiesta en sus resultados que, se han identificado tres etapas organizacionales: incluyendo indicadores: emparejamiento de talento humano, desarrollo y capacitación de talento, compensación y promoción e integración familiar. Se puede observar que los indicadores son beneficiosos para la gestión del talento humano y el clima organizacional dentro de las organizaciones.

De manera semejante Quispe (2018) menciona en su tesis "*Gestión del talento humano para el turismo rural en la isla de Amantani – 2017*" de tipo descriptivo analítico y síntesis teórica, con un método descriptivo- correlacional, que busca conocer la importancia de la gestión del Talento Humano para el mejoramiento del

Turismo rural en la Isla de Amantani. Concluyendo en sus resultados que, se debe de tomar en cuenta las habilidades de hombres y mujeres, los mismos que son capaces de empoderarse, revalorizar su territorio, comparten sus saberes y productos en sus casas rurales a turistas que buscan un turismo distinto del cual puedan llevarse nuevas experiencias. Igualmente menciona a este como “Una forma de viaje que habilite el intercambio de nuevos conocimientos y nuevos vínculos, aprovechando el conocimiento de las habilidades y destrezas de los emprendedores...” (Quispe, 2018, p. 40)

Por otro lado, Velez De Villa (2016) en su tesis “*Gestión del talento humano como estrategia de desarrollo de las empresas de la actividad gastronómica en Lima Metropolitana*”, busco determinar si la gestión del talento humano, incide como estrategia en el desarrollo de las empresas de la actividad gastronómica en Lima Metropolitana. Concluyendo en sus resultados que con respecto a la actividad gastronómica encontró que el factor humano que trabaja en los restaurantes, ha logrado su reconocimiento por el trabajo realizado, el mismo que está vinculado a los logros alcanzados en la cocina peruana en los últimos años. Estos logros han motivado no solo a los emprendedores, sino también a instituciones en el ámbito académico y profesional a nivel nacional e internacional.

Estela (2015), en su tesis de pregrado: “*La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral en la empresa de hipermercados Tottus S.A. De la provincia de Pacasmayo*” cuyo objetivo general fue establecer como la gestión de talento humano repercute en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de hipermercados Tottus, de Pacasmayo. Así mismo concluye que los empleados sienten que la gestión del talento humano cumple con las normas, pero, por otro lado, que sus servicios no son considerados en la empresa. Además, se podría argumentar que los socios tienen una actividad regular, por lo tanto, no existe una identificación organizacional por parte de los empleados, finalmente, existe una relación influyente entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, por lo que, puede ser visto y se refleja en la eficiencia de los empleados y mejores resultados.

Guillermo (2015), en su tesis de bachiller: “*La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal en la empresa Informática Spirall*”

Computer S.A.C” cuyo objetivo general es precisar como la administración del recurso humano, influye en el desempeño del personal de la empresa Informática Spirall Computer S.A.C-Pacasmayo 2014. Concluyendo que Los empleados de la organización no están motivados, por lo que su desempeño se refleja en las metas institucionales, siendo el dinero el principal motivo de desmotivación. Por otro lado, no se utilizan muchos filtros en la selección de personal, finalmente, esta investigación propuso un modelo de gestión que permita solucionar los problemas de personal identificados.

Así mismo, Murga (2021), en su tesis de licenciatura: “*Gestión del Recurso Humano en los restaurantes campestres*” cuyo objetivo general es examinar la dirección del capital humano en los restaurantes rurales de Chosica, 2021. Concluye que, A través de las categorías analizadas, se pudo evidenciar que el capital humano es muy importante en el campo de la gestión y que se practica una buena gestión del capital humano.

Así, por ejemplo, el distrito de Chucuito gracias a su cercanía a la capital del departamento de Puno, y sus atractivos turísticos, y gastronomía, hacen que sea un destino importante con una buena afluencia turística. Sin embargo, se considera que esta afluencia podría ser mayor y potenciada gracias a su gastronomía y el servicio que ofrece el sector gastronómico.

Es de importancia definir algunos conceptos en relación a esta investigación, por lo que a continuación se revisara información referida a la gestión del talento humano.

Al respecto, Chiavenato (2020), nos indica que la gestión del talento humano es un área muy sensible en cuanto a misión, visión de futuro, psicología, cultura corporativa y valores dominantes en cada organización. Esto depende principalmente de las características de las personas que la crean. Todo esto crea una mezcla compleja que hace de cada organización una mezcla compleja que hace que cada organización sea única.

Esto indica la importancia del potencial humano como pieza fundamental en una organización, y como gracias a la misma realza la singularidad de cada empresa.

Hay que mencionar, además que existen algunas consideraciones fundamentales en la administración actual de la gestión del talento humano, sin embargo, en

referencia a esta investigación es de importancia resaltar algunas que Chiavenato (2020) indica como, por ejemplo: “**Las personas como activadoras de los recursos de la organización**” y “**Las personas como talentos proveedores de competencias**”. En el primero se hace referencia a las personas como una parte impulsadora de la organización, habidas de talento necesario para su competitividad y renovación constante en un contexto actual competitivo. En el segundo se hace mención a que las personas son componentes vivos y poseedores de competencias propias para el logro de cualquier organización. Cualquier empresa puede adquirir cualquier equipamiento o tecnología en relación a sus competidores, lo cual es relativamente fácil, sin embargo, construir las competencias que poseen sus competidores en un trabajo complejo que toma tiempo y experiencia. Se puede concluir que las capacidades adquiridas por el personal de una organización son resultado de una constante capacitación y tiempo de experiencia que no se consigue fácilmente, el mismo que dinamiza y fortalece a la organización.

En el portal esan.edu.pe (2017), Kety Jáuregui, directora de la Maestría en Organización y Dirección de Personas de Esan, explica la importancia que tiene una correcta gestión humana en el desarrollo de las empresas y los avances que está teniendo el país en esta materia. Sostiene que, la gestión humana cobra una especial relevancia debido a que está relacionada con las leyes laborales, la ética de los empresarios y el conocimiento que los trabajadores deben tener de sus derechos. Las empresas de hoy deben orientar sus logros teniendo en cuenta la gestión ética y responsable del talento. Esto no implica que el estado desatienda el marco jurídico y tributario (para fomentar la formalización empresarial y vigilar el cumplimiento de la normativa vigente), sino que se debe trabajar de la mano con el empresariado y los trabajadores, promoviendo una mayor sensibilización y educación en temas orientados a sus derechos.

Por otra parte, se considera que las personas son el activo fundamental en la organización. Por lo que, las empresas hoy en día son conscientes de la atención que le deben de prestar a sus trabajadores. Es sabido que varias organizaciones exitosas son conscientes de que deben de invertir en su capital humano para poder crecer. “La GTH es la función que permite la colaboración eficaz de las personas

(talentos, colaboradores, recursos humanos, empleados, oficinistas o el nombre que se utilice), a efecto de alcanzar los objetivos de la organización y de los individuos” (Chiavenato, 2020, p. 11). Esto implica que al realizar una inversión en la mejora de las capacidades del personal ayuda a lograr los objetivos de la organización y trabajadores.

De igual manera Cuevas (2011) propone varios objetivos específicos para la gestión del talento humano. Así tenemos: Apoyar a la organización a lograr sus objetivos y cumplir su misión, asegurar su competitividad, Proporcionar a la organización empleados bien capacitados y motivados, lo que permite el crecimiento personal y la satisfacción laboral, el desarrollo y mantenimiento de la calidad de vida laboral y la gestión del cambio.

Por otro lado, cabe mencionar que realizar la estrategia de gestión del talento en una organización trae varios beneficios. Sin embargo, según People Tree (2016) citado por Barcena (2019), señala que “la fuga de talento sigue siendo una de las principales preocupaciones de las organizaciones (p. 26)”. Por lo que la retención del talento es fundamental para el crecimiento del mercado y liderazgo. Así mismo, menciona que la no retención del mejor talento pone en riesgo a las organizaciones ante la competencia. “La atención se centra ahora en trazar estrategias para reclutar, formar, retener y comprometer a la gente de calidad” (People Tree, 2016, como se cita en Barcena, 2019, p. 26).

Así mismo, Prieto (2013) señala que la retención de talento surge de la necesidad de las empresas de preservar sus activos más valiosos. Una vez que las organizaciones pueden identificar a sus mejores talentos, deben implementar de inmediato una estrategia para garantizar que estos asociados sean compensados, reconocidos y tengan la oportunidad de tener éxito y crecer profesionalmente a medida que estos empleados adquieren conocimientos, experiencia, habilidades y más, si se especializan en los procesos para ser más eficientes.

Cabe concluir que el éxito de la calidad del servicio dependerá de una adecuada formación del personal de la organización, por lo que se debe de cuidar que se realice un adecuado reclutamiento y en consecuencia retención del capital humano.

Con respecto a la dimensión de capacitación Chiavenato (2007, en referencia a MaGehee) nos indica que el término “capacitación” significa una educación especializada. Así mismo, esta comprende todas las tareas, como “adquirir una habilidad motora” o “proporcionar conocimientos técnicos”, desarrollar habilidades administrativas y actitudes que ayuden a afrontar problemas sociales.

De la misma forma, la formación tiene como finalidad contribuir a que los recursos humanos en los diferentes niveles alcancen los objetivos organizacionales, brindándoles la capacidad de adquirir conocimientos, prácticas y conductas a requerimiento de la organización. (National Industrial Conference Board, como se cita en Chiavenato, 2007, p. 386)

En conclusión, la finalidad de la capacitación es educar al colaborador en sus funciones, perfeccionándolas y potenciándolas. Cuando existe una apropiada capacitación, esta se ve reflejada en la productividad.

Otro aspecto importante a mencionar en esta investigación es el factor gastronómico.

Según Oliveira (2011), plantea que a pesar que la gastronomía es una manifestación relativamente nueva, ha ido teniendo realce a nivel internacional, consolidando un buen número de turistas que se desplazan motivados por la gastronomía.

Oliveira (2011) citando a Torres (2003), indica que existen turistas que “se alimentan” y otros que “viajan para comer”. Los mismos que atraídos por la comida buscan aspectos que pueden ser tanto culturales como fisiológicos, aunque el objetivo final es encontrar el deleite del paladar. Este último caso se distingue de los turistas que sólo se alimentan, en vista que los mismos ven a la comida desde una perspectiva fisiológica que no los motiva a viajar. En tal sentido, los turistas que viajan por la gastronomía son, indiscutiblemente, aquellos que buscan comida. Siendo en este sentido, la gastronomía el recurso primario o principal atractivo del destino visitado. Es decisiva, la manera en cómo el turista confronta la gastronomía y la fuerza con que ésta impacta el viaje es crucial para entender el turismo gastronómico.

La comida y la bebida de la cultura de un destino están unidas por la cocina. Aquí es donde podemos aprender sobre los diferentes potajes de una región con un enfoque en cómo se prepara la comida y la combinación de sabores que provienen de una región en particular. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), la gastronomía es considerada la tercera razón por la que un destino es visitado por los turistas, siendo las dos primeras la cultura y la naturaleza. (OMT, 2017, p. 17).

De igual manera, según Hjalager (2003), resalta que la gastronomía cumple un rol importante. No solo porque la gastronomía es la experiencia turística central, sino también porque la misma se ha vuelto una parte fundamental de la formación de identidad en las sociedades posmodernas. Esto nos demuestra que donde sea que nos desplazemos estaremos en la búsqueda de nuestra identidad a través de la gastronomía y de ese modo poder descubrir nuevas variedades, colores y sabores. Así mismo sentiremos comodidad comiendo lo que nos hace felices y considerando que, tal vez, la diferencia en la comida de otros lugares no sea tan distinta a la nuestra.

Los recursos humanos son las personas con las que una organización, con o sin fines de lucro y cualquier tipo de asociación, puede desarrollar y realizar adecuadamente las actividades, funciones, labores y tareas que debe realizar. El recurso humano puede aportar sus conocimientos teóricos y operativos, valor añadido, fuerza física, etc., que inciden directamente en el desarrollo empresarial. (Montoya Agudelo & Boyero Saavedra, 2016)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Se determinó realizar una investigación de tipo básica. Según indica CONCYTEC (2018) este tipo de investigación se limita a la descripción de la variable y no se realizan soluciones a la problemática. Además, la variable es explicada por teorías tomadas de otros autores para desarrollar la investigación, y de igual manera, su propósito es contribuir al conocimiento.

El diseño de la investigación fue de estudio de caso. Según indica Urra Medina et al. (2014) las unidades análisis de este diseño son diferentes ya que pueden ser personas, familias, grupos, comunidades, organizaciones, cultura, eventos, movimientos, programas o procesos. La investigación también tiene característica explicativa al respecto (Hernandez-Sampieri & Mendoza, 2018). Determinan que están dirigidos a responder por los elementos, eventos y fenómenos físicos o sociales, que recaban datos diferentes.

El enfoque bajo el que se realizó la investigación fue cualitativo, porque este estudio tuvo la intención de analizar la administración del recurso humano en el sector de turismo gastronómico del distrito de Chucuito. Kelinger (citado por Hernández, et al. 2003) en relación al enfoque cualitativo, indica que es un método de uso frecuente, mediante el cual se recolectan datos como “las observaciones, descripciones e interpretaciones”, por lo que se va formando mediante las respuestas de los actores y el desarrollo de teorías. Todo con el fin de reconstruir el panorama que se observa.

Un enfoque cualitativo es diferente a uno cuantitativo ya que en este la información obtenida no es precisa con exactitud es decir solo es interpretada por los involucrados y/o autores.

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Según señala Romero (2005), “En investigación cualitativa la categorización se constituye en una parte fundamental para el análisis e interpretación de los resultados” (p. 1). En tal sentido es pertinente definir brevemente la categoría de esta investigación.

De acuerdo a Gartner, Inc. (2022) indica que la administración del talento humano es la atracción, selección y retención de empleados, lo que implica una combinación de procesos de recursos humanos a lo largo del ciclo de vida del empleado. Abarca la planificación de la fuerza laboral, el compromiso de los empleados, el aprendizaje y el desarrollo, la gestión del desempeño, el reclutamiento, la incorporación, la sucesión y la retención (parr. 1).

De igual manera se considerará como sub categorías la contratación y organización del personal, motivación y retención del personal, y capacitación del recurso humano. Los distintos ítems en relación a estas subcategorías se pueden observar en los anexos 1 y 2, de la matriz de consistencia y de categorización.

3.3. Escenario de estudio

Este trabajo se realizó en el distrito de Chucuito, provincia de Puno que es un entorno urbano-rural. En el cual se observa varios restaurantes que tienen la práctica de platos culinarios, en específico su “plato bandera”, la trucha frita. De igual manera se observa y causa interés de estudio como es que se realiza la administración de los recursos humanos en los distintos restaurantes del distrito, ya que la demanda del servicio que se ofrece ha mostrado un aumento significativo en los últimos años.

3.4. Participantes

Según la Municipalidad Distrital de Chucuito (2022) en su lista actualizada al 27 de junio de 2022, existe en el distrito 25 restaurantes formales y 33 restaurantes informales (ver anexo), por lo que, para trabajar con ellos, se ha utilizado un muestreo no probabilístico de tipo por conveniencia. Según Ochoa (2015) indica que el muestreo por conveniencia es un método comúnmente utilizado para seleccionar una muestra de una población en función de la disponibilidad. Es decir, los individuos utilizados en el estudio se eligen porque son de fácil disponibilidad y porque sabemos que pertenecen a la población de interés, no porque se elijan en base a criterios estadísticos.

Para efectos de esta investigación, se ha convenido trabajar con los restaurantes más posicionados, los mismos que son 8 y que se encuentran en los alrededores

de las plazas principales del distrito. Así mismo, se consideró la accesibilidad y aceptación a las entrevistas. Otro aspecto que se considero fue el horario de atención, en el cual se pudo entrevistar a los emprendedores gastronómicos o propietarios de estos 8 restaurantes.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Uno fue el instrumento principal que se empleó en la presente investigación. El instrumento fue la entrevista. Según Gil Flores (citado por Canales, 2006), nos indica que, “La entrevista es una técnica en la que una persona (entrevistador) solicita información de otra o de un grupo (entrevistados, informantes) para obtener datos sobre un problema determinado” (p. 223). En este sentido este instrumento permitió recolectar datos e información acerca de la unidad temática de la administración del recurso humano y sus sub categorías: Contratación y organización del personal, Motivación y retención del personal, y Capacitación del recurso humano. Teniendo en cuenta a Aguayo, (2017) indica que la entrevista es una técnica antigua empleada para diversas áreas o disciplinas, esta técnica busca analizar cada detalle del contexto en el que se encuentre una investigación, tiene como característica indagar y descubrir la mayor cantidad de información y proseguir de describirla.

Cabe mencionar que inicialmente se decidió contar con el instrumento historias de vida. Sin embargo, no se consideró pertinente a esta investigación, debido a que los entrevistados consideraron más este como un medio de romper el hielo y sentirse más en confianza para continuar con la entrevista. Además, que la información brindada no era de gran relevancia en torno a las categorías y/o subcategorías de esta investigación. Decidiendo entonces no considerarlo para fines de la discusión y resultados.

El instrumento utilizado en esta investigación fue validado por los expertos que se mencionan a continuación:

Tabla 1.

Puntajes de validación de instrumentos

Experto	Puntaje
----------------	----------------

Dr. Tovar Zacarías Carlos	80%
Dra. Salvador García Claribel Rosario	90%
Dra. Zevallos Gallardo Verónica	89%

3.6. Procedimientos de la investigación

La administración del recurso humano en el sector del turismo gastronómico de Chucuito, es una investigación que se realizó desde un enfoque cualitativo. Inicialmente se estableció el acuerdo con ocho restaurantes para las entrevistas, sin embargo, tres de ellos no dieron la apertura, por lo que se tuvo que buscar otras opciones, a los mismos que se tuvo que adecuar de acuerdo a su disponibilidad de tiempo. Posteriormente, se inició aplicando entrevistas directamente a cada dueño y/o gerente responsable de los restaurantes seleccionados. Durante el trabajo de campo se recolectó la información necesaria a través de entrevistas y se obtuvieron las respuestas, las cuales luego fueron procesadas para su posterior análisis e interpretación. Finalmente, se realizó una discusión, conclusiones y recomendaciones de investigación a partir de los resultados obtenidos.

En vista de que el país todavía se encuentra en una emergencia sanitaria se tomaron en cuenta todas las medidas correspondientes para no exponer a nuestros entrevistados a posibles contagios de la COVID-19 con el entrevistador. Se mostro la predisposición de los emprendedores gastronómicos, lo mismo que los distintos actores del distrito de Chucuito para la presente investigación.

3.7. Rigor científico

La confiabilidad

Según Kerlinger (2002) indica que la confiabilidad hace referencia al grado en que un instrumento elabora resultados “consistentes y coherentes”. Dicho de otra manera, que la repetitividad en su aplicación al mismo objeto o sujeto produce resultados similares.

La credibilidad

De acuerdo a Suarez (2006), nos indica que, la credibilidad implica la estimación de las circunstancias en las cuales una investigación pueda ser distinguida como

creíble, para esto, es primordial realizar la pesquisa de argumentos confiables que puedan demostrarse en los resultados de la investigación realizada, en congruencia con el proceso del estudio.

La transferibilidad

Guba y Lincoln (1985) como se citó en Osorio (2017) en esta perspectiva se requiere de la indagación para verificar si los resultados obtenidos pueden adaptarse a otro contexto completamente diferente al de la investigación y para ello será sumamente importante detallar y explicar las características de las personas del objeto de estudio. Por ende, se puede afirmar que la transferibilidad dependerá de la compatibilidad de los contextos.

Validez

Para la presente investigación de enfoque cualitativo se empleó la validación de contenidos, que fue validada y aprobada por 3 docentes expertos en la línea de Gestión turística.

3.8. Método de Análisis de la Información

En la presente investigación se realizó la transcripción de las entrevistas, para luego realizar un análisis iterativo, por lo que se tuvo que leer la información obtenida en repetidas oportunidades para identificar las categorías y sub categorías de esta investigación, llegando a una saturación de la misma en su análisis, lo cual ayudo al aporte en la discusión, encontrando la relación con los objetivos de la misma.

3.9. Aspectos éticos

En la presente investigación se realizaron consideraciones con respecto al rigor académico, por lo que la misma se realizó guardando los parámetros de la ética y honestidad. Asegurando su originalidad. Así mismo se referenciaron los distintos autores y sus definiciones utilizando las normas APA. Cabe mencionar que la información referenciada fue de uso exclusivo para los fines de esta investigación. De igual forma, el material de investigación se obtiene de forma fidedigna, sin falsificación, respetando la identidad de los entrevistados.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se recogió información a través de preguntas realizadas a los propietarios o gerentes de los restaurantes elegidos con la finalidad de alcanzar los objetivos de esta investigación.

4.1. Contratación y organización del personal (C.O.P.)

En relación al primer objetivo específico, que hace referencia a conocer los procesos de contratación del personal del sector de turismo gastronómico en el distrito de Chucuito, se muestra los siguientes resultados.

Como parte de los distintos procesos de la administración del talento humano en las empresas, la contratación del capital humano, para la selección del personal idóneo, es probablemente, el proceso más importante, ya que en esta parte se definirá las necesidades que deben ser suplidas en la empresa. Así mismo se analizó en esta categoría, no solo el proceso de contratación del personal, sino también, como es que está organizado el mismo en la empresa. En referencia a esta categoría, también, se pudo obtener información de las siguientes subcategorías: el personal requerido, personal contratado, y la organización de las funciones.

Con respecto al personal requerido P.R. se aprecia en los resultados que, en su mayoría, los restaurantes necesitan personal, dependiendo de la afluencia turística en el distrito. Es decir, de lunes a viernes se necesita un personal reducido, en la totalidad de negocios. Por lo contrario, durante los fines de semana, feriados, y fechas festivas, se necesita un mayor número de personal. Es así que como lo indican los entrevistados, los negocios son en su mayoría familiares, por lo que de lunes a viernes ellos mismos son los que atienden a su clientela. Como indica el entrevistado E.Q.R. (2022) “Si es que fuera necesario sí, pero nosotros nos acomodamos cada uno sabemos cuántos cargos vamos a ocupar, es un negocio familiar” E.Q.R. (2022).

Esto mismo fue corroborado por el especialista en turismo de la municipalidad, quien indica que la gran mayoría de los negocios de restaurantes en el distrito son negocios familiares de personal reducido, por lo que no cuentan con una estructura organizacional formal. Tal como nos afirma el entrevistado A.A.C. (2022):

“La mayoría de estos negocios, son negocios familiares y están conformado por el administrador o propietario, un cocinero, dos mozos, y dos jaladores. No cuentan con una estructura organizacional, ya que sus integrantes son los mismos familiares en su mayoría” A.A.C., (2022).

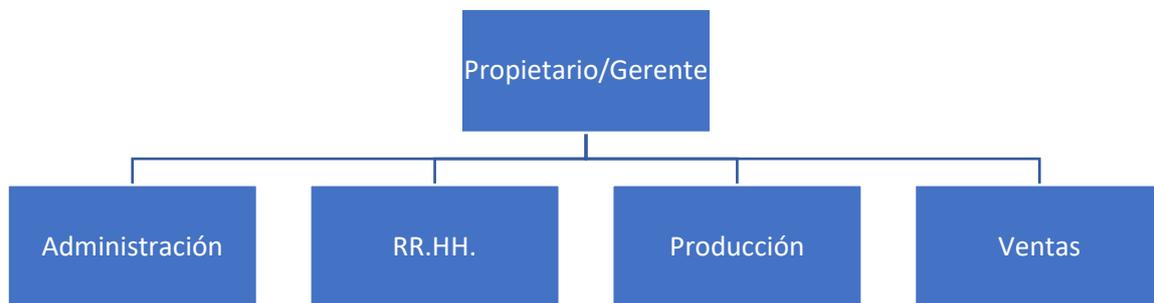
Así mismo de los resultados podemos afirmar, que, los restaurantes del distrito de Chucuito están conformados por un cocinero, un ayudante de cocina, un lavaplatos, uno o dos mozos, y uno o dos llamadores. Y como se mencionó anteriormente en la mayoría de los casos los familiares forman parte de esta organización.

Por otro lado, cabe mencionar que los propietarios muchas veces cumplen o asumen cualquiera de los roles de manera inmediata y de acuerdo a la necesidad. Por lo que se puede decir que estos negocios tienen una tendencia a una estructura organizacional mixta. Es decir, tanto una estructura organizacional vertical como horizontal. Al respecto, según HubSpot, (2022), indica que un organigrama mixto ayuda a las empresas a mantener las jerarquías de la cadena de mando, pero al mismo tiempo crea una comunicación equitativa y enfatiza las funciones de las áreas y las personas. Teniendo en cuenta esta información y debido a que estos negocios son pequeños, y han tratado de organizarse de la mejor manera posible, para garantizar el éxito de la misma.

Si bien es cierto que la mayoría de restaurantes entrevistados entiende de manera empírica el funcionamiento de una empresa, deberían de considerar cuando menos el diseño de una estructura organizacional, a fin de asignar y tener en claro las distintas funciones en la empresa. Según Asesorias c. (2020) indica que un organigrama organiza y estructura la empresa dentro de la comunicación formal; un organigrama le dice a todos los miembros de la empresa y a los externos qué departamentos tiene, cuáles son sus cargos, cuáles son sus funciones y cómo se relacionan entre sí. En este sentido se sugiere contar con la siguiente estructura organizacional, y así garantizar la formalidad de la empresa y su continuidad en el mercado.

Figura 1.

Estructura organizacional básica de una empresa



Nota: Adaptado de asesorías.com. *Estructura organizacional básico de una empresa*. Derechos de autor asesorías.com <https://asesorias.com/empresas/modelos-plantillas/organigrama/>

De este modo se puede

Al respecto del P.C., algunas de las características más importantes que buscan los entrevistados es que su personal tenga, un buen trato, respeto, proactividad, productividad, iniciativa. Del mismo modo se pudo observar que la mayoría de los propietarios prefieren que su personal sea del sexo femenino.

Según Gonzales (2021) en su artículo "Las mujeres retienen más talento en las empresas y son un 13% más productivas que los hombres", indica que el Instituto de Estadística y Geografía (INEGI) reporta que las mujeres emprendedoras conforman la tercera parte de las micro, pequeñas y medianas empresas de España (36.1 por ciento), y también son responsables de la abundancia de talento femenino, ya que dos mujeres por cada varón están empleadas. Siendo información relevante para nuestro contexto también. No obstante, causa curiosidad el comentario de uno de los propietarios que indica preferir mayormente personas del sexo masculino para su personal, porque considera que los varones son más pacientes. Otra propietaria indicó preferir que su personal, en su mayoría del sexo femenino, no debe de tener hijos menores, debido a que considera que las personas con niños menores son menos productivas.

Así mismo, se pudo observar que solamente el restaurante "El Calabozo de Chucuito", tiene a sus trabajadores en planillas. Teniendo en cuenta la demanda turística mencionada anteriormente la mayoría de los entrevistados indicó solo tener a su personal, en su mayoría de apoyo según la demanda, con un contrato

privado entre las partes o acuerdo verbal. De igual manera se observó que este personal es en su mayoría familiares o conocidos de la zona, los mismos con los que vienen trabajando un buen tiempo. También se pudo apreciar que los propietarios de la mayoría de los restaurantes llegan a un acuerdo verbal con el empleado antes de su contratación.

En este sentido se puede decir que el sistema de contratación de los recursos humanos en la mayoría de los restaurantes del distrito de Chucuito, es fiable en cierta medida. Según BeeDIGITAL, (2015) sostiene que, un contrato verbal es un acuerdo en el que los términos se intercambian oralmente y tiene la misma validez legal que un contrato escrito, siempre que su existencia pueda ser probada por ambas partes, y también debe contener elementos vinculantes como el acuerdo, la aceptación de términos y la consideración. No obstante, deja al descubierto la vulnerabilidad de los derechos laborales que existen en los restaurantes del distrito de Chucuito, dejando expuesto cierto grado de informalidad, incluso en restaurantes formales.

Teniendo en cuenta las encuestas realizadas, los trabajadores tienen en claro las funciones encomendadas en su labor. Según indicaron algunos de los entrevistados, el personal con el que cuentan en sus establecimientos es de confianza, por lo mismo que trabajan ya bastante tiempo. Por lo que les brindan la confianza necesaria para que el mismo vuelva y apoye.

Es importante mencionar que los restaurantes entrevistados, tienen un promedio de dos a veinte años en el mercado. Esto nos hace preguntar ¿En qué medida una administración del recurso humano empírica, garantiza el éxito de una empresa en el tiempo? Esto debido a que el aumento de los restaurantes sigue en aumento y como se muestra en la tabla varios de estos restaurantes tienen bastante tiempo en el mercado, lo que lleva a conocer, que a pesar de que utilizan una administración empírica es muy probable que la misma garantice su permanencia en el mercado.

Tabla 2.

Lista de restaurantes de Chucuito y su tiempo en el mercado

N°	Nombre del restaurante	Tiempo en el mercado
1	Quinta Restaurant "CHUCUITO LINDO"	2 años
2	Restaurant Bar Café "EL TRUCO"	15 años
3	Restaurant "EL CALABOZO DE CHUCUITO"	19 años
4	Restaurant Campestre "CAJAS REALES"	15 años
5	Restaurante "SABOR Y TRADICIÓN"	5 años
6	Bar Restaurant "K'ALA UTA"	20 años
7	Restaurant "LA RICA TRUCHA DE MARUJITA"	18 años
8	Restaurant Bazar Variedades "REMAJU"	2 años

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en esta categoría, se puede observar que tiene concordancia con el trabajo de Mtshokotshe (2018) "The implementation of human resources management strategy within restaurants in East London, South Africa". Debido a que los propietarios de estos restaurantes cumplen un rol o función general, desde la propia administración del establecimiento, hasta la gestión del talento humano. Sin embargo, un aspecto en el que se diferencia es que la gestión de los recursos humanos no es tan exigente, además que, utilizan el factor confianza como estrategia para afianzar los lazos entre empleado y empleador, lo cual dejaría en claro las funciones del personal durante el periodo de mayor afluencia y demanda.

En este sentido, al buscar conocer los procesos de contratación del personal del sector de turismo gastronómico en el distrito de Chucuito se pudo encontrar que la mayoría de estos negocios son negocios familiares y no requieren de un personal constante que labore de lunes a viernes. Esto quiere decir que, al ser negocios pequeños, ellos mismos se apoyan entre ellos para cubrir los distintos puestos laborales durante la semana, e incluso los fines de semana, dejando en claro que no realizan una contratación del personal como debería de corresponder. En relación al aspecto familiar, Garcia, Bringas, & Ribbert (2022), en su trabajo "La Gestión del desempeño en la empresa familiar" concluye que las hipótesis como el modelo se basan en variables propias de una empresa familiar: dichos aspectos son la confianza, perspectiva de largo plazo, relaciones de tipo comunitario y metas organizacionales de mantenimiento de la riqueza socioemocional y financiera, lo

cual se relaciona a esta investigación, solo que de manera más empírica y en algunos casos hasta inconsciente.

4.2. Motivación y retención del personal (M.R.P.)

Respecto al segundo objetivo específico, el cual es identificar cuáles son los procesos de motivación y retención del recurso humano en el sector de turismo gastronómico en el distrito de Chucuito, los resultados son los que se muestran a continuación. Incentivos,

Conforme se pudo apreciar en la primera categoría, el personal en su mayoría, trabaja bajo un contrato verbal. Llegando así a un acuerdo con los propietarios respecto al trabajo a realizar. Sin embargo, la mayoría de los propietarios son conscientes de que, si existe una mayor demanda y venta, ofrecen al personal un incentivo monetario. Generando así una motivación extrínseca en su personal. Esto se refuerza con el estudio de Gneezy, Meier, & Rey-Biel (2011) quienes en su artículo "When and Why Incentives (Don't) work to Modify Behavior" indican que los economistas a menudo enfatizan que "los incentivos importan". La "ley de comportamiento" básica es que las motivaciones más altas conducen a un mayor esfuerzo y mejores resultados. Por ejemplo, los empleadores suelen utilizar incentivos extrínsecos para motivar a sus empleados. En los últimos años, el uso de incentivos en las intervenciones conductuales se ha vuelto más común.

Teniendo en cuenta lo observado, se puede concluir que a pesar de no conocer la teoría de los incentivos, la mayoría de propietarios los otorga de manera empírica, lo cual motiva al personal.

En relación a lo mencionado anteriormente la propietaria L.C.Y. (2022) indicó.

“Cuando hay fechas festivas hacemos fiestas, los trabajadores participan en las actividades de la familia, en los cumpleaños ellos son como parte de la familia. En navidad se les da su canasta navideña, en el día del trabajo pueden comer lo que ellos quieran de la carta, y en su cumpleaños también, a veces vienen a trabajar a veces no depende de ellos, cuando hay buena venta les aumento”
L.C.Y., (2022).

Esto debería de ser replicado por los demás restaurantes, teniendo en cuenta que, los incentivos monetarios no es la única manera de motivar al personal, sino también existen otras formas como los incentivos laborales. Al respecto Concur Technologies. Inc., (2022) en su artículo “¿Cómo establecer una política de incentivos laborales?” manifiesta que los incentivos laborales son un tipo de programa de compensación. Cabe señalar que toda política de motivación laboral debe ir acompañada de objetivos reales y medibles. Esto significa que la empresa puede medir el desempeño de los empleados y recompensarlos por resultados positivos.

Por otro lado, según indicaron todos los entrevistados, a excepción de uno, no aplican ninguna penalidad. Inclusive si el personal rompiera por equivocación o descuido alguna vajilla, solamente se le hace una llamada de atención y reflexión inmediata. Dando de esta manera la confianza necesaria para continuar con su trabajo. De este modo, se puede observar que gracias a la confianza e incentivos que ofrecen la mayoría de los restaurantes, su personal demuestra una buena productividad y desenvolvimiento.

Sin embargo, una de las entrevistadas indicó que si aplica descuentos cuando sus trabajadores faltan sin avisar, ya que no se vende igual.

Una de las características principales que buscan los propietarios en su personal es que sepan atender al cliente, que sean pacientes, joviales, limpios y ordenados. Esto debido a que, según indican los entrevistados, es porque un cliente satisfecho con la atención, volverá, o recomendará el establecimiento a otros comensales. Del mismo modo indican los entrevistados que el factor confianza es crucial en la permanencia y continuidad de sus trabajadores.

Es importante mencionar que la mayoría de los restaurantes viene trabajando con su personal por un buen periodo de tiempo. Del mismo modo, la mayoría indica estar satisfecho con el trabajo realizado por su personal, por lo mismo que no requiere contratar personal nuevo. En este sentido, al igual que los resultados de Velez De Villa (2016), se puede concluir que el recurso humano que trabaja en los restaurantes del distrito es trascendental e importante, por lo mismo que la demanda en el distrito ha aumentado, dando lugar a la apertura de nuevos

restaurantes y así generando nuevos puestos de trabajo para los pobladores de la zona. Esto es gracias, no solo al producto ofrecido, sino también al servicio. En este sentido, es importante resaltar el servicio ofrecido por el capital humano de los distintos restaurantes.

4.3. Capacitación del recurso humano (C.R.H)

Otro aspecto importante a destacar como parte de la administración del recurso humano es la capacitación. En este sentido esta categoría tuvo como objetivo Identificar el proceso de capacitación del recurso humano en el sector de turismo gastronómico en el distrito de Chucuito. Los resultados se desglosaron en las siguientes subcategorías: Periodos de capacitación, tipos de capacitación, e innovación.

Chiavenato, (2009), en su libro Gestión del talento humano, propone una definición de la capacitación indicando que casi siempre se ha entendido la misma como el proceso por el cual una persona se prepara para desempeñar las tareas específicas de un trabajo en el que se desenvuelve.

Según los resultados obtenidos, se puede apreciar que existe una escasa capacitación formal en el personal de los restaurantes del distrito de Chucuito. Sin embargo, también se observa, que los propietarios ofrecen una capacitación empírica a su personal, a fin de garantizar un servicio óptimo. Esta capacitación ofrecida al personal es en base a las experiencias vividas o alguna capacitación que los propietarios han recibido con anterioridad. Algunos de los entrevistados indicaron no realizar ningún tipo de capacitación, más al contrario, indican realizar recordatorios y recomendaciones constantes de los distintos procesos a seguir en la atención al cliente.

De acuerdo con el representante de la municipalidad del distrito, indicó que las capacitaciones antes de la pandemia fueron algo más recurrentes en comparación a la actualidad.

“Las gestiones anteriores han realizado capacitaciones, y esta gestión también lo ha hecho. En temas de BPM (Buenas prácticas de manufactura) y carta. Así nos indica el entrevistado que, durante el último año se realizaban cada fin de mes. Se llegó a realizar tres

capacitaciones pues de ahí ya no se pudo por el estado de emergencia. Entonces eso corto porque se presentó un plan de capacitaciones. Eran 6 módulos que debían de hacerse cada fin de mes solamente se llegó a hacer hasta el tercer modulo, no, solo el segundo, porque el tercero quedo incompleto” A.A.C., (2022).

Sin embargo, cabe mencionar que los mismos propietarios realizan, de manera informal, capacitaciones constantes con su personal. De igual manera indican haber recibido cuando menos una capacitación de parte de la municipalidad del distrito en el pasado. Estas capacitaciones fueron acerca de higiene y limpieza, preparación de alimentos, y atención al cliente.

Cabe señalar que algunos de los entrevistados indicaron no haber podido ser parte de estas capacitaciones, ya que los horarios se cruzan con las horas de mayor demanda en sus restaurantes. “Si hay capacitaciones, pero lamentablemente es en una hora donde no podemos asistir” M.A.G.P., (2022).

De acuerdo con Victoria State Government, (2022) en su artículo “Improve employee innovation. Increase profitability and staff retention with an innovative culture” indica que la innovación a menudo se trata de crear nuevos productos o servicios para su negocio. Pero también puede significar cambiar la forma de hacer negocios. La innovación incluye: nuevas tecnologías y sus usos, métodos industriales mejorados, responder a las cambiantes demandas o necesidades de los clientes, mejores sistemas y procesos. La competitividad y supervivencia de un negocio está directamente relacionada con su capacidad de innovar. Para tener éxito, la innovación debe respaldar a todos los involucrados en la industria, incluidos lo propietarios, sus empleados y otros socios comerciales.

En este sentido, según lo observado, un aspecto importante a considerar es que la mayoría de los restaurantes ofrecen el mismo o similar menú. Teniendo como platos de mayor demanda a la trucha frita, el chairo, y el chicharrón de chancho. Desde este punto de partida, según indican los entrevistados, el personal contratado de los restaurantes entrevistados, no ha realizado ningún aporte innovador a la carta. Sin embargo, cabe resaltar que el éxito y acogida de cada uno de los mismos proviene de sus propietarios, quienes con la experiencia y el tiempo

han perfeccionado sus prácticas en la preparación de los platos, la misma que es compartida y enseñada con su personal. Según uno de los propietarios de los restaurantes, indica que por más que traten de innovar en alguna presentación o plato nuevo, los mismos no tienen la acogida, puesto que el turista que llega al lugar busca en su mayoría el menú clásico.

“Hemos querido innovar, el tema es que la gente que viene a comer acá viene a comer trucha y pejerrey. Por más que le ofrezcamos otros platos como cuy, ceviche no lo consumen, ellos vienen por la trucha. También, preguntan por el precio. Ahora si no pueden comer pescado piden pollo, queso, costillar de cordero o chicharrón de chanco. Hemos ofrecido trucha con queso, trucha al ajo, pero lo hemos retirado” M.A.G.P., (2022).

Es por este motivo que no se realizan mayores capacitaciones con respecto a la innovación de platos ofrecidos en la zona. No obstante, la municipalidad ha realizado algunas ferias y concursos gastronómicos a fin de promover el turismo en el distrito, invitando a los distintos restaurantes a presentar platos innovadores. Según indica el representante de la municipalidad A.A.C., (2022) “Si esas ferias se realizan constantemente. Inclusive durante la pandemia se realizó, la última ha sido el año pasado, que fue el festival gastronómico de Chucuito y posterior se realizó un festival gastronómico en base a cuy.”

CONFIANZA

Uno de los aspectos importantes que fue reiterativo en las distintas entrevistas, fue la categoría confianza.

Si bien es cierto, se pudo observar que existe un grado de informalidad en la categoría de contratación, es necesario recalcar que la categoría confianza da un aporte muy importante a las tres categorías estudiadas en esta investigación.

Por ejemplo, en la categoría contratación y organización del personal (C.O.P.), A pesar de realizarse una contratación del personal, incluso de manera informal, los propietarios llegan a este acuerdo con los empleados, el mismo que como se pudo observar en algunos casos vienen trabajando incluso ya por bastante tiempo en estas empresas. Por lo que, se comprende que existe el factor confianza en este tipo de contratación de personal.

Por otro lado, en la categoría de motivación y retención del personal (M.R.P.), en definitiva, es de crucial importancia el mismo. Lo cual lleva a comprender que esta es una estrategia de retención del personal, la misma que, dadas las circunstancias, generan una motivación intrínseca de manera indirecta en el personal.

De igual manera, con respecto a la capacitación del recurso humano (C.R.H), esta es importante, ya que en la mayoría de los casos son los propietarios quienes de manera empírica contribuyen a la capacitación del talento humano. Llegando así en algunos casos a ser los propietarios, quienes se encargan de administrar y supervisar la labor que realiza su personal, no teniendo así mayores detalles con respecto a las penalidades, ya que, en su mayoría ninguno de los restaurantes aplica las mismas.

V. Conclusiones

1. Con referencia al objetivo principal de esta investigación, el mismo que consiste en analizar la administración del recurso humano en el sector de turismo gastronómico del distrito de Chucuito, se concluye que a pesar que la mayoría de los restaurantes del distrito de Chucuito realizan una administración de los recursos humanos empírica, la misma es buena y se preocupa en su capital humano como parte importante dinamizando así la organización y dejando en claro sus funciones.
2. Respecto al objetivo específico número uno, que se refiere a conocer los procesos de contratación del personal del sector de turismo gastronómico en el distrito de Chucuito, se puede concluir que, contar con un contrato o acuerdo verbal garantiza la permanencia y retención del capital humano a corto, mediano o largo plazo. Sin embargo, en comparación con un contrato formal, este no cuenta con beneficios, dejando al descubierto una informalidad laboral. De igual manera cabe recalcar que los restaurantes del distrito no requieren de mayor personal, debido a que solo se contrata el mismo de acuerdo a la afluencia turística o demanda del servicio, siendo esta los fines de semana, feriados y fechas festivas, al igual que en su mayoría son negocios familiares.
3. Con relación al objetivo específico número dos, el cual es identificar el proceso de capacitación del recurso humano en el sector de turismo gastronómico en el distrito de Chucuito, se concluye que, el personal de los establecimientos recibe capacitaciones informales a manera de comentarios o recordatorios constantes en base a las necesidades de los establecimientos. Estas capacitaciones son en base a las experiencias o réplicas de capacitaciones previas de los propietarios.
4. Finalmente, en referencia al objetivo específico número tres, que se refiere a identificar cuáles son los procesos de motivación y retención del recurso humano en el sector de turismo gastronómico en el distrito de Chucuito, se

concluye que el factor confianza es la estrategia primordial utilizada por los propietarios en la motivación y retención del personal. De igual manera los incentivos monetarios, maximizan la productividad y eficiencia del personal generando así una motivación extrínseca.

VI. RECOMENDACIONES

1. En relación al objetivo principal se recomienda continuar o mejorar con la administración capital humano como parte fundamental del éxito de la empresa. De igual forma se recomienda realizar un análisis FODA, a fin de identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que presenta la organización en torno a la administración del capital humano.
2. Con referencia al proceso de contratación del personal, se recomienda realizar el esfuerzo de tener al personal, cuando menos con un contrato a tiempo parcial, ya que es importante alinearse con respecto a la formalidad. No obstante, de no ser el caso, continuar con el mismo tipo de contratación, debido a que el mismo se realiza de acuerdo a la demanda.
3. En cuanto a la capacitación, se recomienda capacitar constantemente al personal a fin de mejorar la calidad del servicio que ofrecen. De igual manera, se recomienda a la municipalidad del distrito de Chucuito realizar capacitaciones en horarios accesibles para que el personal de los establecimientos se beneficie de los mismos.
4. Finalmente, con respecto a los procesos de motivación y retención del personal, se recomienda establecer una política de incentivos laborales y no solo enfocarse en los incentivos monetarios, ya que este tipo de iniciativas permiten a la organización trabajar en la motivación y productividad del capital humano. Además, estas generan la confianza necesaria en el personal y a su vez afianza la continuidad de los empleados.

REFERENCIAS

- Alliance Culinary Tourism. (2020). *What is food tourism?* Retrieved from Culinary Tourism Alliance: <https://www.culinarytourismalliance.com/food-tourism-101#:~:text=Food%20tourism%20can%20play%20a,systems%2C%20communities%2C%20and%20culture.>
- Armas, J. (2015). La administración de recursos humanos y la productividad en la empresa Induacero Industrias de acero del Ecuador CIA. LTDA. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Asesorias c. 2020. (2020). *Organigrama de empresa, con ejemplos reales*. Retrieved from Asesorias.com: <https://asesorias.com/empresas/modelos-plantillas/organigrama/>
- Barone, A. (2022, mayo 19). *Marketing Strategy*. Retrieved junio 3, 2022, from Investopedia: Marketing Strategy
- BeeDIGITAL, E. (2015, mayo 29). *¿Qué es un acuerdo verbal y cuál es su validez legal?* Retrieved from BeeDIGITAL: <https://www.beedigital.es/contratacion-laboral/es-valido-legalmente-un-contrato-verbal/>
- Bergstrom, B. (2019, agosto 21). *How To Document the Entire Marketing Process In 6 Simple Steps*. Retrieved junio 3, 2022, from CoSchedule Blog: <https://coschedule.com/blog/marketing-process>
- Bustamante, G., Canós, L., & Santandreu, C. (2018). El funcionamiento interno y gestión de restaurantes en la Ciudad de Valencia (España) desde el punto de vista de propietarios. *Revista de Ocio y Turismo (ROTUR)*, 12(1), 105-120. Retrieved from <https://doi.org/10.17979/rotur.2018.12.1.3421>
- Canales Cerón, M. (2006). *Metodologías de investigación social - Introducción a los oficios* (1a ed.). Santiago, Chile: LOM Ediciones. Retrieved Junio 02, 2022
- Chávarry Huamán, E. M. (2018). *ESTRATEGÍA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL*

- INSTITUTO GASTRONÓMICO MOCHIC DE CHICLAYO-2017*. Tesis ,
Universidad Señor de Sipán Escuela de Posgrado, Chiclayo.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* . McGRAW-
HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2018). *Gestión del talento humano* (5a ed.). Ciudad de Mexico:
McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Concur Technologies. Inc. (2022, Marzo 15). *¿Cómo establecer una política de
incentivos laborales?* Retrieved Octubre 30, 2022, from SAP Concur:
[https://www.concur.pe/news-center/incentivos-
laborales#:~:text=Los%20incentivos%20laborales%20son%20un,fin%20de
%20aumentar%20su%20producci%C3%B3n](https://www.concur.pe/news-center/incentivos-laborales#:~:text=Los%20incentivos%20laborales%20son%20un,fin%20de%20aumentar%20su%20producci%C3%B3n).
- Cuesta Santos, A. (2005). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*
(segunda ed.). ECOE Ediciones. Retrieved 2022
- Cuevas, J. (2011). *Objetivos y actividades de la gestión del talento humano*.
Retrieved from Psicología y Empresa:
[http://psicologiayempresa.com/objetivos-y-actividades-dela-gestion-del-
talentohumano.Html](http://psicologiayempresa.com/objetivos-y-actividades-dela-gestion-del-talentohumano.Html)
- Dawn. (2022). *The Next Frontier in Restaurant Talent Management*. Retrieved
Junio 2, 2022, from Dawn: [https://www.dawnfoods.com/insights/the-next-
frontier-in-restaurant-talent-management](https://www.dawnfoods.com/insights/the-next-frontier-in-restaurant-talent-management)
- Estela, D. (2015). *La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño
laboral en la empresa de hipermercados Tottus SA. De la provincia de
Pacasmayo*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Fernández Núñez, L. (2005). *Fichas para investigadores*. Barcelona: Institut de
Ciències de l'Eduació. Universitat de Barcelona. Retrieved junio 3, 2022
- Garcia, R., Bringas, M., & Ribbert, E. (2022). La Gestión del Desempeño en la
Empresa Familiar. *Ciencias Administrativas Revista Digital FCE - UNLP*.
- Gartner, Inc. (2022). *Gartner Glossary*. Retrieved junio 3, 2022, from Gartner:
<https://www.gartner.com/en/human-resources/glossary/talent->

- Mtshokotshe, Z. (2018). The Implementation of Human Resources Management Strategy within Restaurants in East London, South Africa. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 7(3). Retrieved from www.ajhtl.com
- Murga, A. (2021). Gestión del Recurso Humano en los restaurantes campestres de Chosica, 2021. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Ochoa, C. (2015, Mayo 29). *Muestreo no probabilístico: muestreo por conveniencia*. Retrieved from Netquest: <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-por-conveniencia>
- Oliveira, S. (2010). LA GASTRONOMÍA COMO ATRACTIVO TURÍSTICO PRIMARIO DE UN DESTINO. *Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos*.
- Oliveira, S. (2011). LA GASTRONOMÍA COMO ATRACTIVO TURÍSTICO PRIMARIO DE UN DESTINO. El Turismo. *Centro de Investigaciones y Estudios*, 2.
- Prieto, P. (2013). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COMO ESTRATEGIA PARA RETENCIÓN DEL PERSONAL. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad de Medellín, Medellín, Colombia.
- Romero Chaves, C. (2005, Junio). LA CATEGORIZACIÓN UN ASPECTO CRUCIAL EN LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA. *Revista de Investigaciones Cesmag*, 11(11), 7. Retrieved junio 3, 2022
- Salazar, M. (2015). La gestión del recurso humano por competencias y su incidencia en el desempeño laboral para maximizar la productividad en la empresa de calzado Gamos de la ciudad de Ambato. (*Tesis de licenciatura*). UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, Ambato, Ecuador.
- Torres Bernier, E. (2003). "*Del turista que se alimenta al turista que busca comida – Reflexiones*". Buenos Aires: Cultura a Plato.

- Ucha, F. (2010, Setiembre). *Definición de Afluencia*. Retrieved from Definición ABC su diccionario hecho facil:
<https://www.definicionabc.com/general/afluencia.php>
- Urra Medina, E., Nuñez Carrasco, R., Retamal Valenzuela, C., & Jure Cares, L. (2014, setiembre 2). ENFOQUES DE ESTUDIO DE CASOS EN LA INVESTIGACIÓN DE ENFERMERÍA. *CIENCIA Y ENFERMERIA*, 131-142.
- Velez De Villa Rojas, Y. V. (2016). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COMO ESTRATEGIA DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS DE LA ACTIVIDAD GASTRONÓMICA EN LIMA METROPOLITANA*. Tesis, Universidad Inca Garcilazo de la Vega ESCUELA DE POSGRADO MAESTRIA EN DESARROLLO ORGANIZACIONAL, Lima.
- Viajes NG. (2019, April 30). *LOS 10 MEJORES DESTINOS GASTRONÓMICOS DEL MUNDO*. Retrieved June 2, 2022, from Viajes National Geographic:
https://viajes.nationalgeographic.com.es/a/10-mejores-destinos-gastronomicos-mundo_8947
- Victoria State Government. (2022). *Improve employee innovation*. Retrieved from Business Victoria: <https://business.vic.gov.au/business-information/grow-your-business/improve-employee-innovation>
- Y tú qué planes. (n.d.). *Chucuito, la alternativa inexplorada de Puno*. Retrieved June 2, 2022, from Y tú qué planes: <https://www.ytuqueplanes.com/blog-viajero/puno/chucuito-la-alternativa-inexplorada-de-puno>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de categorización

PROBLEMAS	OBJETIVOS	UNIDAD TEMÁTICA	CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA	CÓDIGOS
<p>¿Cuáles son los procesos de contratación del personal del sector de turismo gastronómico del distrito de Chucuito?</p> <p>¿Cuáles son los procesos de motivación y retención del recurso humano en el sector de turismo gastronómico del distrito de Chucuito?</p> <p>¿Cómo se desarrollan los procesos de capacitación del recurso humano en el sector de turismo gastronómico del distrito de Chucuito?</p>	<p>Conocer los procesos de contratación del personal del sector de turismo gastronómico en el distrito de Chucuito.</p> <p>Identificar cuáles son los procesos de motivación y retención del recurso humano en el sector de turismo gastronómico en el distrito de Chucuito.</p> <p>Identificar el proceso de capacitación del recurso humano en el sector de turismo gastronómico en el distrito de Chucuito.</p>	<p>Administración del recurso humano en el sector del turismo gastronómico de Chucuito.</p>	Contratación y organización del personal	<p>- Personal requerido</p> <p>- Personal contratado</p> <p>Organización de funciones</p>	<p>ARH</p> <p>COP</p> <p>PR</p> <p>PC</p> <p>ODF</p> <p>CRH</p>
			Capacitación al recurso humano	<p>Innovación</p> <p>Periodos de capacitación</p> <p>Tipos de capacitación</p>	<p>INN</p> <p>PDC</p> <p>TDC</p> <p>MRP</p> <p>INC</p> <p>PEN</p>
			Motivación y retención del personal	<p>Incentivos</p> <p>Penalidades</p>	

Objetivo específico	Unidad temática	Categorías	Principales fuentes de información	Instrumento	Enfoque
<p>Conocer los procesos de contratación del personal del sector de turismo gastronómico. Identificar cuáles son los procesos de motivación y retención del recurso humano en el sector de turismo gastronómico. Identificar el proceso de capacitación del recurso humano en el sector de turismo gastronómico.</p>	<p>Administración del recurso humano en el sector del turismo gastronómico de Chucuito.</p>	<p>Contratación y organización del personal</p>	<p>Trabajo de campo en el distrito de Chucuito.</p>	<p>Guía de entrevista</p>	<p>Cualitativo</p>
		<p>Capacitación al recurso humano</p>			
		<p>Motivación y retención del personal</p>			

Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	UNIDAD TEMÁTICA	CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍA	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿De qué manera se desarrolla la administración del recurso humano en el sector de turismo gastronómico del distrito de Chucuito?</p> <p>Problemas Específicos P1. ¿Cuáles son los procesos de contratación del personal del sector de turismo gastronómico del distrito de Chucuito?</p> <p>P2. ¿Cuáles son los procesos de motivación y retención del recurso humano en el sector de turismo gastronómico del distrito de Chucuito?</p> <p>P3. ¿Cómo se desarrollan los procesos de capacitación del recurso humano en el sector de turismo gastronómico del distrito de Chucuito?</p>	<p>Objetivo General Analizar la administración del recurso humano en el sector de turismo gastronómico del distrito de Chucuito.</p> <p>Objetivos Específicos O1. Conocer los procesos de contratación del personal del sector de turismo gastronómico en el distrito de Chucuito. O2. Identificar cuáles son los procesos de motivación y retención del recurso humano en el sector de turismo gastronómico en el distrito de Chucuito. O3. Identificar el proceso de capacitación del recurso humano en el sector de turismo gastronómico en el distrito de Chucuito.</p>	Administración del recurso humano en el sector del turismo gastronómico de Chucuito.	<p>1.- Contratación y organización del personal</p> <p>2.- Motivación y retención del personal</p> <p>3.-Capacitación del recurso humano</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Personal requerido • Personal contratado • Organización de funciones <ul style="list-style-type: none"> • Incentivos • Penalidades <ul style="list-style-type: none"> • Innovación • Periodos de capacitación • Tipos de capacitación 	TIPO DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Guía de entrevista para propietarios o gerentes

Datos del entrevistado: _____

Edad: _____

Sexo: _____

Fecha: _____

Categoría: Contratación y organización del personal

1. ¿Cuántos años tiene en el mercado su establecimiento?
2. ¿Con cuánto personal cuenta el establecimiento?
3. ¿Requiere de más personal? ¿Cuántos?

Si responde si: ¿Cuál es el motivo de no contratarlos?

4. ¿Cuáles son los puestos que ocupan su personal?

¿Puede describirme la estructura organizacional de su establecimiento?

5. ¿Qué aspectos considera para la contratación de personal para su establecimiento? ¿Por qué?
6. ¿Cuál es la característica más importante que debe poseer su personal según su puesto de trabajo?
7. ¿Cuenta con protocolos sobre la atención a los comensales? ¿Cuáles son?
8. Según género ¿Cómo se compone su personal?
9. ¿Existe alguna preferencia al momento de la contratación? ¿Por qué?
10. ¿Qué tipo de contrato tienen sus trabajadores? ¿por qué?

Categoría: Capacitación del recurso humano

11. ¿Cada cuánto tiempo se capacita al personal de su establecimiento?
12. ¿Qué tipo de capacitación recibe su personal?
13. ¿Han recibido capacitaciones por parte de la municipalidad u otra institución?

14. De ser afirmativa la respuesta a la pregunta anterior. ¿En qué temas?

15. ¿Su establecimiento ha participado en alguna feria gastronómica?

¿Qué platos presentaron? ¿Se presentó algún plato innovador?

16. ¿Cuál o cuáles son los platos de mayor demanda en establecimiento?

17. ¿Cuál es el plato más innovador que ofrece su establecimiento?

18. ¿Su personal ha realizado algún aporte innovador a la carta que ofrece su establecimiento?

Categoría: Motivación y retención del personal

19. ¿Qué busca en su personal?

20. ¿Cómo motiva al personal de su establecimiento?

21. ¿Aplica incentivos o penalidades a su personal?

22. ¿Qué penalidades aplica a su personal?

23. ¿En qué situaciones aplica penalidades?

24. ¿Quiénes son sus clientes?

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

Guía de entrevista para personal del municipio

Datos del entrevistado: _____

Edad: _____

Sexo: _____

Fecha: _____

Cargo: _____

1. ¿Con cuántos restaurantes formales se cuenta en el distrito de Chucuito?
2. ¿Se han realizado capacitaciones para los emprendedores gastronómicos del distrito?
3. De ser afirmativa la respuesta anterior ¿En qué tema?
4. ¿Cada cuánto tiempo se realizan capacitaciones?
5. ¿Se han organizado ferias gastronómicas en el distrito?
6. ¿Existe un plan de promoción para el sector gastronómico del distrito?
7. ¿Cómo caracteriza a los visitantes que llegan a Chucuito?
8. ¿El turista gastronómico visita atractivos turísticos del distrito?
9. ¿Qué esfuerzos realiza el Municipio para prolongar la permanencia de los turistas?

Anexo 5: Validación de instrumento de recolección de datos



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 30 de junio de 2022.

Apellido y nombres del experto: Dra. Verónica Zevallos Gallardo.

DNI: 41726975

Teléfono: 932371609

Título/grados: Dra. en Administración.

Cargo e institución en que labora: Universidad Cesar Vallejo. Coordinadora de Escuela ATH.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

ITEM	INACEPTABLE						ACEPTABLE						OBSERVACIONES
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100		
1										X			
2										X			
3										X			
4										X			
5										X			
6										X			
7									X				
8									X				

Promedio de valoración: 89%



Dra. Verónica Zevallos Gallardo.
Coordinadora de la Escuela Profesional de Administración en
Turismo y Hotelería –LN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 15 de julio de 2022

Apellidos y nombres del experto: SALVADOR GARCIA CLARIBEL ROSARIO

DNI: 40910480 Teléfono: 993808689

Título/grados: DOCTORA EN ADMINISTRACION

Cargo e institución en que labora: DOCENTE UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?									X			Mejorar la redacción idiomática del ítem 19 guía de propietarios
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?										X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?										X		
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?										X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?										X		
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?										X		
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?										X		
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?										X		

Promedio de valoración: 90



 Dra. CLARIBEL ROSARIO SALVADOR GARCIA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 15 de agosto de 2022

Apellidos y nombres del experto: Tovar Zacarías Carlos

DNI: 10139218 Teléfono: 997050409

Título/grados: Magister en Administración

Cargo e institución en que labora: Docente EP Administración en Turismo y Hotelería - UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES		
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?											X	
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?											X	
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?											X	
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?											X	
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?											X	
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?											X	
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?											X	
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?											X	

Promedio de valoración: 80%



FIRMA DEL EXPERTO

Anexo 5: Cartas de aceptación

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Puno, 08 de junio de 2022

Señores

Escuela profesional de administración en turismo y hotelería

Universidad César Vallejo – Campus Callao

A través del presente, Marco Antonio Garnica Palma,
identificado (a) con DNI N° 50.486.713, representante de la
empresa/institución Bar Restaurante "Kala Uta" con el cargo
de Propietario, me dirijo a su representada a fin de dar a
conocer que la siguiente persona:

a) Osmar Yovany Loza Quiza

Está autorizado para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización
de su proyecto y posterior tesis titulada **"Gestión del talento humano en el
sector gastronómico para una mayor afluencia turística en el distrito de
Chucuito provincia de Puno."**

Si No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los
interesados.

Atentamente,

Firma y Sello

Nombre y Apellidos Marco Antonio Garnica Palma

Cargo Propietario

Puno, 08 de junio de 2022

Señores

Escuela profesional de administración en turismo y hotelería
Universidad César Vallejo – Campus Callao

A través del presente, Domitila Merma Duran,
identificado (a) con DNI N° 01264483, representante de la
empresa/institución Quinta Restaurant "Chucuito Ande" con el cargo
de Propietaria, me dirijo a su representada a fin de dar a
conocer que la siguiente persona:

a) Osmar Yovany Loza Quiza

Está autorizado para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización
de su proyecto y posterior tesis titulada "**Gestión del talento humano en el
sector gastronómico para una mayor afluencia turística en el distrito de
Chucuito provincia de Puno.**"

Si No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los
interesados.

Atentamente,

Domitila Merma Duran
Firma y Sello
Nombre y Apellidos Domitila Merma Duran
Cargo Propietaria

Puno, 08 de junio de 2022

Señores

Escuela profesional de administración en turismo y hotelería

Universidad César Vallejo – Campus Callao

A través del presente, Maruja Merma Duran,
identificado (a) con DNI N° 01262248, representante de la
empresa/institución Quinta Restaurant "La Ricatrucho de Morujita" con el cargo
de Propietaria, me dirijo a su representada a fin de dar a
conocer que la siguiente persona:

a) Osmar Yovany Loza Quiza

Está autorizado para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización
de su proyecto y posterior tesis titulada "**Gestión del talento humano en el
sector gastronómico para una mayor afluencia turística en el distrito de
Chucuito provincia de Puno.**"

Si No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los
interesados.

Atentamente,

Maruja Merma Duran

Firma y Sello

Nombre y Apellidos Maruja Merma Duran

Cargo propietario

Puno, 08 de junio de 2022

Señores

Escuela profesional de administración en turismo y hotelería

Universidad César Vallejo – Campus Callao

A través del presente, Gunther C. Mamari Gtillo, identificado (a) con DNI N° 01264811 representante de la empresa/institución Rest. El Truco con el cargo de propietario, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

a) Osmar Yovany Loza Quiza

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada "Gestión del talento Humano en el sector gastronómico para una mayor afluencia turística en el distrito de Chucuito provincia de Puno"

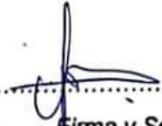
Si No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,


.....
Firma y Sello
Nombre y Apellidos Gunther C. Mamari Gtillo
Cargo Propietario

Puno, 08 de junio de 2022

Señores

Escuela profesional de administración en turismo y hotelería

Universidad César Vallejo – Campus Callao

A través del presente, Lisbeth Cabillo Yucra, identificado (a) con DNI N° 47872552 representante de la empresa/institución Remaju con el cargo de Propietaria, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

a) Osmar Yovany Loza Quiza

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada **"Gestión del talento Humano en el sector gastronómico para una mayor afluencia turística en el distrito de Chucuito provincia de Puno"**

Si No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

.....


Firma y Sello

Nombre y Apellidos Lisbeth Cabillo Yucra

Cargo PROPIETARIA

Puno, 08 de junio de 2022

Señores

Escuela profesional de administración en turismo y hotelería

Universidad César Vallejo – Campus Callao

A través del presente, Eulalia Quinto Roque, identificado (a) con DNI N° 43924007, representante de la empresa/institución Sabor y tradición con el cargo de propietaria, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

a) Osmar Yovany Loza Quiza

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada "**Gestión del talento Humano en el sector gastronómico para una mayor afluencia turística en el distrito de Chucuito provincia de Puno**"

Si No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



Firma y Sello

Nombre y Apellidos... Eulalia Quinto Roque
Cargo... propietaria

Puno, 08 de junio de 2022

Señores

Escuela profesional de administración en turismo y hotelería

Universidad César Vallejo – Campus Callao

A través del presente, Percy A. Málaga Nuñez, identificado (a) con DNI N° 0.1231471 representante de la empresa/institución Rest. Camp. "Cajas Reales" con el cargo de Propietario, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

a) Osmar Yovany Loza Quiza

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada **"Gestión del talento Humano en el sector gastronómico para una mayor afluencia turística en el distrito de Chucuito provincia de Puno"**

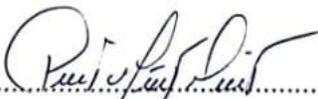
Si No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



Firma y Sello

Nombre y Apellidos Percy Antonio Málaga Nuñez

Cargo Propietario

Puno, 08 de junio de 2022

Señores

Escuela profesional de administración en turismo y hotelería

Universidad César Vallejo – Campus Callao

A través del presente, Mario Catacora Purogo, identificado (a) con DNI N° 01.26.1803, representante de "Colaboro de Chucuito" la empresa/institución Restaurante con el cargo de Propietario, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

a) Osmar Yovany Loza Quiza

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada "Gestión del talento Humano en el sector gastronómico para una mayor afluencia turística en el distrito de Chucuito provincia de Puno"

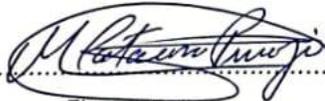
Si No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



Firma y Sello

Nombre y Apellidos... Mario Hernán Catacora Purogo
Cargo... Propietario

Anexo 6: Transcripción de entrevistas

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA	
N° de registro: 001	
Nombre del entrevistador: Osmar Yovany Loza Quiza	
Entrevistado: Entrevistado 001 – D.M.D.	Fecha de entrevista: 25/08/2022
	Fecha de transcripción: 28/09/2022
Tema: Administración del recurso humano en el sector de turismo gastronómico del distrito de Chucuito provincia de Puno, Región Puno en el año 2022.	
Categoría: Contratación y organización del personal	
<p>1. ¿Cuántos años tiene en el mercado su establecimiento? Yo tengo dos años en este local, pero tengo más desde 1982 porque nadie más cocinaba.</p>	
<p>2. ¿Con cuánto personal cuenta el establecimiento? De lunes a viernes atendemos solamente 3 personas, pero sábado y domingo son 6, porque otros, gaseosa piden, hay que estar pasando vasitos, servir, freír, lavar platos y yo me dedico a cobrar.</p>	
<p>3. ¿Requiere de más personal? ¿Cuántos? Dependiendo del día es que hay más personal solo sábados, domingos y feriados. Si responde No: ¿Cuál es el motivo de no contratarlos?</p>	
<p>4. ¿Cuáles son los puestos que ocupan su personal? Los puestos que son ocupados por su personal son: Los sábados y domingos 2 mozos para que pasen, 1 para que recoge platos, 1 que sirve, 1 que lava y dos cocineros.</p>	
<p>5. ¿Puede describirme la estructura organizacional de su establecimiento? Yo soy la propietaria y me encargo de todo</p>	
<p>6. ¿Qué aspectos considera para la contratación de personal para su establecimiento? ¿Por qué? Que tenga paciencia, que atienda con cariño al cliente, porque hay personas que cambian de plato que son muy especiales pero aquí el</p>	

cliente siempre tiene la razón y tiene que ser así, quiero personas que sean alegres, atentos, los cocineros tienen que trabajar freír de acuerdo al gusto del cliente a otros les gusta más doradito, tienen que ser pacientes, tienen que saber cocinar y despachar de acuerdo al orden de pedidos que se les entrega, tiene que ser organizado.

7. ¿Cuál es la característica más importante que debe poseer su personal según su puesto de trabajo?

Las características que debe tener su personal son:

Que las personas a contratar tengan paciencia para atender al cliente.

Que tengan mucha paciencia y respeto con las personas.

Que deben ser organizados para hacer bien su trabajo

Que sean carismáticos y alegres.

8. ¿Cuenta con protocolos sobre la atención a los comensales? ¿Cuáles son?

Primero, recepcionan al cliente, lo ubican a la mesa que escoja, el mozo les alcanza la carta para que escoja que se va a servir y le ofrece bebidas, mientras va poniendo los cubiertos a la mesa.

9. Según género ¿Cómo se compone su personal?

Varones, para mis los varones tienen más paciencia.

10. ¿Existe alguna preferencia al momento de la contratación? ¿Por qué?

Sí, prefiere al género masculino, menciona que ellos tienen más paciencia y son más tolerantes con los clientes.

11. ¿Qué tipo de contrato tienen sus trabajadores? ¿por qué?

No tienen contrato, porque es gente conocida.

Categoría: Capacitación del recurso humano

12. ¿Cada cuánto tiempo se capacita al personal de su establecimiento?

Si siempre se les capacita, a los mozos les recordamos acerca de la limpieza, paciencia para atender al cliente, saben que tienen que saludar y dar la bienvenida al cliente, así como también dar un trato amable.

13. ¿Qué tipo de capacitación recibe su personal?

La capacitación es verbal y directa, pues son los mismos dueños del local, los que la ofrecen. Respecto a la preparación de alimentos la capacitación se da por parte del esposo, pues él es conocedor del aspecto culinario, específicamente de los platos que se sirven, pues ya son años de experiencia en el tema.

14. ¿Han recibido capacitaciones por parte de la municipalidad u otra institución?

Sí, varias veces.

De ser afirmativa la respuesta a la pregunta anterior. ¿En qué temas?

La capacitación que se ha recibido por parte de la Municipalidad es específicamente en:

“Cómo tratar al cliente”

“Higiene en el local”

“Presentación y preparación de platos”

15. Su establecimiento, ¿Ha participado en alguna feria gastronómica?

No, nunca, si me han invitado, pero no puedo porque tengo que atender a mis clientes y no puedo dejar mi negocio.

16. ¿Qué platos presentaron? ¿Se presentó algún plato innovador?

ninguno

17. ¿Cuál o cuáles son los platos de mayor demanda en establecimiento?

Me piden más el sudado de trucha, trucha a la plancha y pejerrey frito

18. ¿Cuál es el plato más innovador que ofrece su establecimiento?

No, todos cocinan lo mismo, el mismo letrero vas a leer que tienen los mismos platos.

19. ¿Su personal ha realizado algún aporte innovador a la carta que ofrece su establecimiento?

Ninguno.

Categoría: Motivación y retención del personal

20. ¿Qué busca en su personal?

Que tenga bastante paciencia, que sea amable, que el cliente se vaya contento después de la atención.

21. ¿Cómo motiva al personal de su establecimiento?

Les hablo, y les doy plena confianza, somos como amigos, les bromeo y ellos también confían en mi, les trato como familia.

22. ¿Aplica incentivos o penalidades a su personal?

Incentivo monetario

23. ¿Qué penalidades aplica a su personal?

Si, les llamé la atención cuando no dan buen trato al cliente, si no dan buen trato yo pierdo y yo te despido prefiero traer otra persona, así les digo.

24. ¿En qué situaciones aplica penalidades?

Cuando rompen algo yo les digo que tienen que pagar, pero no les descuento por que vienen a ganar dinerito, les digo no te voy a descontar, pero en otra ten más cuidado.

25. ¿Quiénes son sus clientes?

Nacionales y extranjeros, de acá de Chucuito pocos, pero más nacionales sobre todo de Puno, cuando hay matrimonios de la zona ellos también vienen, la gente viene por recomendación de otros clientes que refieren que la atención y preparación de los platos es buena, con mis caseros tengo más confianza.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA

N° de registro: 002

Nombre del entrevistador: Osmar Yovany Loza Quiza

Entrevistado: Entrevistado 002 – **Fecha de entrevista:** 11/09/2022

G.M.C.

Fecha de transcripción: 28/09/2022

Tema: Administración del recurso humano en el sector de turismo gastronómico del distrito de Chucuito provincia de Puno, Región Puno en el año 2022.

Categoría: Contratación y organización del personal

1. ¿Cuántos años tiene en el mercado su establecimiento?
Ya 15 años en el mercado.
2. ¿Con cuánto personal cuenta el establecimiento?
Yo mi esposa y mi hijo, pero tenemos un adicional para los fines de semana. Vienen dos señoritas a ayudarnos en la atención.
3. ¿Requiere de más personal? ¿Cuántos?
Antes de la pandemia tenía hasta 4 señoritas. Pero ahora adicionalmente dos señoritas más siempre y cuando lo requiera, esto para días festivos y fin de semana.
Si responde No: ¿Cuál es el motivo de no contratarlos?
Ellos, como familia (Padres e hijo) se abastecen en la atención al cliente.
4. ¿Cuáles son los puestos que ocupan su personal?
Específicamente yo y mi esposa en la cocina y atención a los clientes, mi hijo ayuda a las compras de insumos.
5. ¿Puede describirme la estructura organizacional de su establecimiento?
Nosotros somos los que manejan el aspecto contable y la dirección y atención directa del local, su jerarquía es horizontal.
6. ¿Qué aspectos considera para la contratación de personal para su establecimiento? ¿Por qué?
En el establecimiento es importante que el personal, debe tener básicamente los siguientes aspectos: criterios de orden y limpieza, que se integren al equipo de trabajo para producir, proactividad y sobre todo ofrezcan buen servicio.

7. ¿Cuál es la característica más importante que debe poseer su personal según su puesto de trabajo?

Orden y limpieza. Seguridad, respeto y sobre todo motivación para el trabajo.

8. ¿Cuenta con protocolos sobre la atención a los comensales? ¿Cuáles son?

Sí, los protocolos que se nos exigen desde inicios de la pandemia (alcohol, agua, jaboncillos, oxímetro) y todos aquellos que nos ayuden a mantener y cuidar de la salud ambiental. Manifiesta que el personal que apoya en la recepción sigue con los protocolos.

9. Según género ¿Cómo se compone su personal?

Son más damas.

10. ¿Existe alguna preferencia al momento de la contratación? ¿Por qué?

Ninguno, pero frecuentemente son damas, por las postulaciones a los cargos.

11. ¿Qué tipo de contrato tienen sus trabajadores? ¿por qué?

No tienen contrato, porque es gente conocida.

Categoría: Capacitación del recurso humano

12. ¿Cada cuánto tiempo se capacita al personal de su establecimiento?

El personal es capacitado en la medida que sea necesario, pues antes de hacerles alguna capacitación, se hace un diagnóstico de los conocimientos previos en los temas que se requieren.

13. ¿Qué tipo de capacitación recibe su personal?

De acuerdo a las necesidades del personal, pues pueden ser diarios de acuerdo a la condición de ellos (nuevos, experimentados).

14. ¿Han recibido capacitaciones por parte de la municipalidad u otra institución?

Sí, pero en la mayoría de veces los capacitadores que vienen son muy jóvenes en el rubro y no tienen mucho que compartir.

De ser afirmativa la respuesta a la pregunta anterior. ¿En qué temas?

La capacitación que se ha recibido por parte de la Municipalidad es específicamente en:

“Cómo tratar al cliente”

“Higiene en el local”

“Presentación y preparación de platos”

15. Su establecimiento, ¿Ha participado en alguna feria gastronómica?

Sí, en un concurso de platos de “Chairo”, organizado por la Municipalidad del cual salí decepcionado, por el manejo del concurso.

16. ¿Qué platos presentaron? ¿Se presentó algún plato innovador?

Sólo del caldito de “Chairo”, ningún plato innovador

17. ¿Cuál o cuáles son los platos de mayor demanda en establecimiento?

Chairo, trucha, Chicharrón mixto

18. ¿Cuál es el plato más innovador que ofrece su establecimiento?

Sajta paceña

19. ¿Su personal ha realizado algún aporte innovador a la carta que ofrece su establecimiento? No.

Categoría: Motivación y retención del personal

20. ¿Qué busca en su personal?

Que sean ordenados y limpios, que tengan buen trato al cliente y sobre todo se busca que el respeto sea mutuo.

21. ¿Cómo motiva al personal de su establecimiento?

Con el aumento del salario, si es que hay más productividad, con incentivos económicos.

22. ¿Aplica incentivos o penalidades a su personal?

Sí, se les da incentivos económicos en la medida que la venta del día se incrementa.

23. ¿Qué penalidades aplica a su personal?

Ninguno.

24. ¿En qué situaciones aplica penalidades?

25. ¿Quiénes son sus clientes?

Locales y de afuera.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA

N° de registro: 003

Nombre del entrevistador: Osmar Yovany Loza Quiza

Entrevistado: Entrevistado 003 – **Fecha de entrevista:** 04/09/2022

M.C.P.

Fecha de transcripción: 28/09/2022

Tema: Administración del recurso humano en el sector de turismo gastronómico del distrito de Chucuito provincia de Puno, Región Puno en el año 2022.

Categoría: Contratación y organización del personal

1. ¿Cuántos años tiene en el mercado su establecimiento?
Iniciamos en el año 2003, aproximadamente 19 años.
2. ¿Con cuánto personal cuenta el establecimiento?
Con 8 personas, 1 cocinero principal, un cocinero ayudante, 2 ayudantes de cocina, limpieza tenemos 2 y 2 mozos. Esto de la limpieza y los mozos depende del momento a veces no hay clientes y tenemos que bajar de personal, tenemos 2 permanentes y el resto es eventual.
3. ¿Requiere de más personal? ¿Cuántos?
No
Si responde si: ¿Cuál es el motivo de no contratarlos?
4. ¿Cuáles son los puestos que ocupan su personal?
1 cocinero principal, un cocinero ayudante, 2 ayudantes de cocina, limpieza tenemos 2 y 2 mozos. Esto de la limpieza y los mozos depende del momento a veces no hay clientes y tenemos que bajar de personal, tenemos 2 permanentes y el resto es eventual.
5. ¿Puede describirme la estructura organizacional de su establecimiento?
Mi esposa es la que administra junto conmigo, y contamos con un contador que se encarga de la contabilidad.
6. ¿Qué aspectos considera para la contratación de personal para su establecimiento? ¿Por qué?
Bueno, principalmente en este tiempo se requiere siempre gente joven, es mas asequible a que pueda recibir algunas disposiciones, en algunas

situaciones que permitan ordenar el restaurante, después la proactividad que toda persona debe tener.

7. ¿Cuál es la característica más importante que debe poseer su personal según su puesto de trabajo?

Que siempre sean proactivos, no tienen que estar conforme con lo que están haciendo, que digan que más hago.

8. ¿Cuenta con protocolos sobre la atención a los comensales? ¿Cuáles son?

Si, tenemos protocolos que hemos hecho durante la pandemia.

9. Según género ¿Cómo se compone su personal?

Mujeres, porque son más asequibles en este momento al trabajo, los varones se dedican a hacer otra cosa

10. ¿Existe alguna preferencia al momento de la contratación? ¿Por qué?

No

11. ¿Qué tipo de contrato tienen sus trabajadores? ¿por qué?

Contrato fijo , tienen su AFP y su seguro.

Categoría: Capacitación del recurso humano

12. ¿Cada cuánto tiempo se capacita al personal de su establecimiento?

Siempre capacitamos a nuestro personal, pero más que capacitaciones tenemos conversaciones.

13. ¿Qué tipo de capacitación recibe su personal?

A veces vamos a otros restaurantes y vemos como esta, y vemos que hay de bueno para aprender de ahí, la preparación de platos observando que más le gusta a la gente.

14. ¿Han recibido capacitaciones por parte de la municipalidad u otra institución?

Si, me acuerdo hace 4 años atrás hubo una capacitación.

era sobre la forma de preparar platos, yo no estuvo, pero fue mi esposa y mis cocineras.

15. Su establecimiento, ¿Ha participado en alguna feria gastronómica?

¿Qué platos presentaron? ¿Se presentó algún plato innovador?

A nivel de Puno no, pero aquí en Chucuito si hemos participado, presentamos enrollado de trucha y llegamos a ocupar el 2do puesto.

16. ¿Cuál o cuáles son los platos de mayor demanda en establecimiento?

El Chairo, la trucha frita, chicharrón de chancho.

17. ¿Cuál es el plato más innovador que ofrece su establecimiento?

18. ¿Su personal ha realizado algún aporte innovador a la carta que ofrece su establecimiento?

Si.

Categoría: Motivación y retención del personal

19. ¿Qué busca en su personal?

Que tenga bastante paciencia, que sea amable, que el cliente se vaya contento después de la atención.

20. ¿Cómo motiva al personal de su establecimiento?

Pagándoles acorde al mérito, siempre respetándoles, tratándoles con cariño

21. ¿Aplica incentivos o penalidades a su personal?

Penalidades no aplicamos, si aplicamos incentivos en el sentido de que cuando hay más venta se les aumenta en su salario.

22. ¿Qué penalidades aplica a su personal?

Penalidades no aplicamos, porque haría que ellos se vayan.

23. ¿En qué situaciones aplica penalidades?

No aplican penalidades.

24. ¿Quiénes son sus clientes?

Generalmente son turistas locales de Puno y Juliaca, también vienen turistas extranjeros.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA

N° de registro: 004

Nombre del entrevistador: Osmar Yovany Loza Quiza

Entrevistado: Entrevistado 004 – **Fecha de entrevista:** 04/09/2022

P.M.N.

Fecha de transcripción: 28/09/2022

Tema: Administración del recurso humano en el sector de turismo gastronómico del distrito de Chucuito provincia de Puno, Región Puno en el año 2022.

Categoría: Contratación y organización del personal

1. ¿Cuántos años tiene en el mercado su establecimiento?

15 años.

2. ¿Con cuánto personal cuenta el establecimiento?

En un inicio empezamos a trabajar yo mi esposa y mis hijos, posteriormente ya cuando mis hijos empezaron a estudiar y a tener sus propias obligaciones entonces ya empezamos a contar con personal contratado por fecha, como atendemos sábados, domingos y feriados dependiendo de las fechas festivas donde hay más afluencia contamos con 3 personas más. Total 5 personas.

3. ¿Requiere de más personal? ¿Cuántos?

Si.

Si responde si: ¿Cuál es el motivo de no contratarlos?

En fechas festivas día de la madre, día del padre, fiestas patrias, navidad contamos con más personas.

4. ¿Cuáles son los puestos que ocupan su personal?

Mi esposa es la que dirige la cocina, de ahí tiene una persona de confianza que sabe hacer las cosas, delega algunas circunstancias, luego tiene 2 ayudantes o 1 de acuerdo a la fecha y hay una persona que hace de mozo o moza, varón o mujer.

5. ¿Puede describirme la estructura organizacional de su establecimiento?

El negocio es familiar, como estamos con el RUS pagamos 20 soles mensuales, no necesitamos personal profesional, todo lo administramos nosotros.

6. ¿Qué aspectos considera para la contratación de personal para su establecimiento? ¿Por qué?

La aceptación, que no se sientan obligados eso es importante y recomendado tiene que haber limpieza y puntualidad básico y luego tener ganas de trabajar de acuerdo al puesto que están ocupando, en la cocina tener un poco de agilidad, en el sacado, limpieza de la trucha y por parte del mozo se encarga de las mesas del salón que tenga bastante cuidado de la limpieza y de las cosas.

7. ¿Cuál es la característica más importante que debe poseer su personal según su puesto de trabajo?

Que sea puntual y tenga habito de la limpieza

8. ¿Cuenta con protocolos sobre la atención a los comensales? ¿Cuáles son?

Se recomienda lo básico que es el saludo y bienvenida a los clientes, ayudarles en la ubicación si necesitan el salón, si necesitan sol o si necesitan juntar dos mesas.

9. Según género ¿Cómo se compone su personal?

Mas mujeres, realmente es importante esa pregunta, tenemos el restaurante y vienen a solicitar un espacio para trabajar y quienes vienen son señoritas, mientras que para mozos vienen varones.

10. ¿Existe alguna preferencia al momento de la contratación? ¿Por qué?

No

11. ¿Qué tipo de contrato tienen sus trabajadores? ¿por qué?

El contrato es por fechas y el pago es diario, por ejemplo, ayer vino un personal y hoy no vino, tiene que avisar para avisar a otra persona, no es constante su asistencia, a veces nos dejan colgados, y como no es un contrato permanente no podemos hacer nada.

Categoría: Capacitación del recurso humano

12. ¿Cada cuánto tiempo se capacita al personal de su establecimiento?

La capacitación es constante, día a día de acuerdo a las motivaciones del momento.

13. ¿Qué tipo de capacitación recibe su personal?

En la cocina mejoramiento de las comidas, preparación, los mozos tener atención en pedido del paciente tiene que comunicar si quiere una trucha bastante dorada o solamente cocida, poner atención a los pedidos del cliente, para que el cliente se sienta cómodo, lo que se realiza es una conversación, no es una clase o una reunión específica, esto se da en la marcha es la orientación.

14. ¿Han recibido capacitaciones por parte de la municipalidad u otra institución?

Si hemos ido en varias oportunidades

Tipo de preparado de las truchas, ellos tenían su estilo, estuvo bueno la experiencia, pero cada restaurante tiene su propia preparación, después tuvimos uno de atención al cliente del sector de turismo, trato al turista.

15. Su establecimiento, ¿Ha participado en alguna feria gastronómica?

¿Qué platos presentaron? ¿Se presentó algún plato innovador?

Si varias invitadas por el municipio

La trucha frita y otro plato mixto, no presentamos ningún plato innovador.

16. ¿Cuál o cuáles son los platos de mayor demanda en establecimiento?

La trucha, el chairo, chicharrón de chancho.

17. ¿Cuál es el plato más innovador que ofrece su establecimiento?

Si, hemos trabajado con la Sajta boliviana que tiene su toque especial, en mi restaurant fue nuevo la caja china, parrillada y el cuy.

18. ¿Su personal ha realizado algún aporte innovador a la carta que ofrece su establecimiento?

Fue iniciativa de nosotros.

Categoría: Motivación y retención del personal

19. ¿Qué busca en su personal?

Reiteramos, remarcamos subrayamos: sinceridad, honestidad, puntualidad y la higiene.

20. ¿Cómo motiva al personal de su establecimiento?

Siempre es económico, fechas cuando hay bastante ingreso como fechas festivas donde hay bastante atención les incrementamos en sobres les aumentamos incentivos económicos.

21. ¿Aplica incentivos o penalidades a su personal?

Si incentivos económicos, penalidades no incluso muchas veces rompen vajillas solamente recomendamos que tengan más cuidado no descontamos porque consideramos que son accidentes.

22. ¿Qué penalidades aplica a su personal?

23. ¿En qué situaciones aplica penalidades?

24. ¿Quiénes son sus clientes?

Son más clientes locales.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA

N° de registro: 005

Nombre del entrevistador: Osmar Yovany Loza Quiza

Entrevistado: Entrevistado 005 – **Fecha de entrevista:** 25/08/2022

E.Q.R.

Fecha de transcripción: 28/09/2022

Tema: Administración del recurso humano en el sector de turismo gastronómico del distrito de Chucuito provincia de Puno, Región Puno en el año 2022.

Categoría: Contratación y organización del personal

1. ¿Cuántos años tiene en el mercado su establecimiento?
5 años
2. ¿Con cuánto personal cuenta el establecimiento?
Acá nosotros trabajamos 4 personas.
3. ¿Requiere de más personal? ¿Cuántos?
Si es que fuera necesario sí, pero nosotros nos acomodamos cada uno sabemos cuántos cargos vamos a ocupar, es un negocio familiar
Si responde si: ¿Cuál es el motivo de no contratarlos?
4. ¿Cuáles son los puestos que ocupan su personal?
Yo en cocina estoy en fritura y lavar los servicios, mi cuñada es la que sirve y sale a recoger los platos, mi esposo está viendo que le falta al cliente y hace de mozo, mi hijita mayor está ofreciendo atrayendo clientes.
5. ¿Puede describirme la estructura organizacional de su establecimiento?
6. ¿Qué aspectos considera para la contratación de personal para su establecimiento? ¿Por qué?
No creo por que como le digo nos acomodamos entre nosotros.
7. ¿Cuál es la característica más importante que debe poseer su personal según su puesto de trabajo?
Comprensión
8. ¿Cuenta con protocolos sobre la atención a los comensales? ¿Cuáles son?
Si. Lo que hacemos es fumigar una vez a la semana, los manteles los lavamos Inter diario, recibimos al cliente y les hacemos lavar las manos y

pasan, desinfectamos los cubiertos con legía, ponemos distanciamiento de mesa a mesa

9. Según género ¿Cómo se compone su personal?

Somos más mujeres, un solo varón.

10. ¿Existe alguna preferencia al momento de la contratación? ¿Por qué?

11. ¿Qué tipo de contrato tienen sus trabajadores? ¿por qué?

Se trabaja para vivir somos un negocio familiar.

Categoría: Capacitación del recurso humano

12. ¿Cada cuánto tiempo se capacita al personal de su establecimiento?

Entre nosotros nos capacitamos diario, como yo soy la dueña a mi cuñada le digo un poco tienes que mejorar, a veces ella me dice esto podemos hacer así, como le digo gracias a Dios hay comprensión entre nosotros, entre nosotros nos corregimos

13. ¿Qué tipo de capacitación recibe su personal?

14. ¿Han recibido capacitaciones por parte de la municipalidad u otra institución?

Hemos recibido, nosotros cuando formados la asociación de los quioscos, fuimos capacitados bastantes ahora en los restaurantes no.

15. Su establecimiento, ¿Ha participado en alguna feria gastronómica?

¿Qué platos presentaron? ¿Se presentó algún plato innovador?

Si el año pasado el 28 de julio, nos pidieron cuy era para los que criaban cuyes los platos eran a base de cuy y quedamos segundo lugar, presentamos cuy al horno

16. ¿Cuál o cuáles son los platos de mayor demanda en establecimiento?

Trucha frita.

17. ¿Cuál es el plato más innovador que ofrece su establecimiento?

Costillar

18. ¿Su personal ha realizado algún aporte innovador a la carta que ofrece su establecimiento?

Nosotros hemos aportado el mixto y el triple.

Categoría: Motivación y retención del personal

19. ¿Qué busca en su personal?

Que se comprometa al trabajo.

20. ¿Cómo motiva al personal de su establecimiento?

Solo esperamos sábados, domingos y feriados

21. ¿Aplica incentivos o penalidades a su personal?

Hablamos entre nosotros

22. ¿Qué penalidades aplica a su personal?

No aplicamos sanciones

23. ¿En qué situaciones aplica penalidades?

24. ¿Quiénes son sus clientes?

Antes de la pandemia era bastante extranjero turistas, ahora ha bajado por la pandemia, ahora hay más nacionales.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA

N° de registro: 006

Nombre del entrevistador: Osmar Yovany Loza Quiza

Entrevistado: Entrevistado 006 – **Fecha de entrevista:** 04/09/2022

L.C.Y.

Fecha de transcripción: 28/09/2022

Tema: Administración del recurso humano en el sector de turismo gastronómico del distrito de Chucuito provincia de Puno, Región Puno en el año 2022.

Categoría: Contratación y organización del personal

1. ¿Cuántos años tiene en el mercado su establecimiento?
2 años
2. ¿Con cuánto personal cuenta el establecimiento?
No es fijo porque los días de semana como le digo hay poca gente solo trabajamos 3 personas, los fines de semana normalmente somos 5 o 6 dependiendo también de la fecha, por ejemplo, fin de mes o fechas festivas somos como 7.
3. ¿Requiere de más personal? ¿Cuántos?
Si, siempre pedimos que nos ayuden,
Si responde si: ¿Cuál es el motivo de no contratarlos?
4. ¿Cuáles son los puestos que ocupan su personal?
Tengo 1 cocinera, 1 ayudante de cocina, 2 jaladoras, 1 que hace de moza y yo que entro y salgo, hago todo lo que puedo.
¿Puede describirme la estructura organizacional de su establecimiento?
5. ¿Qué aspectos considera para la contratación de personal para su establecimiento? ¿Por qué?
Que no tenga hijos pequeños y que tenga ganas de trabajar nada mas su compromiso
6. ¿Cuál es la característica más importante que debe poseer su personal según su puesto de trabajo?
A tiempo completo, predisposición

7. ¿Cuenta con protocolos sobre la atención a los comensales? ¿Cuáles son?

No es muy estricto, doy indicaciones al mozo y al que atiende. Que sean muy amables, que siempre les ofrezcan todo lo que necesitan, les deben dar opciones, no todos comen papa, chuño hay gente de afuera que viene que no comen chuño, ofrecemos otras opciones papas fritas, arroz. Para pagos igual tenemos YAPE. que usen la lógica para atender al cliente.

8. Según género ¿Cómo se compone su personal?

Mas mujeres, tenía jóvenes varones, pero los chicos no duran mucho porque a veces los chicos toman viernes en la noche y es muy importante que no falten sábados y domingos, pero más chicas.

9. ¿Existe alguna preferencia al momento de la contratación? ¿Por qué?

Ninguna.

10. ¿Qué tipo de contrato tienen sus trabajadores? ¿por qué?

No tienen contrato porque hay muchas personas que son pasajeras, por ejemplo, hay chicas que solo vienen sábados y domingo día trabajado día pagado, y las que son fijas les pago semanal.

Categoría: Capacitación del recurso humano

11. ¿Cada cuánto tiempo se capacita al personal de su establecimiento?

No les capacitamos, les damos recomendaciones.

12. ¿Qué tipo de capacitación recibe su personal?

Les damos recomendaciones acerca de la preparación y atención.

13. ¿Han recibido capacitaciones por parte de la municipalidad u otra institución?

Si este año. acerca de higiene, protocolos de bioseguridad por el COVID

14. Su establecimiento, ¿Ha participado en alguna feria gastronómica?

¿Qué platos presentaron? ¿Se presentó algún plato innovador?

No

15. ¿Cuál o cuáles son los platos de mayor demanda en establecimiento?

La Trucha.

16. ¿Cuál es el plato más innovador que ofrece su establecimiento?

La trucha a la navarra.

17. ¿Su personal ha realizado algún aporte innovador a la carta que ofrece su establecimiento?

No.

Categoría: Motivación y retención del personal

18. ¿Qué busca en su personal?

Que sea proactivo, que use la lógica, que le guste trabajar.

19. ¿Cómo motiva al personal de su establecimiento?

Cuando hay fechas festivas hacemos fiestas, los trabajadores participan en las actividades de la familia, en los cumpleaños ellos son como parte de la familia. En navidad se les da su canasta navideña, en el día del trabajo pueden comer lo que ellos quieran de la carta, y en su cumpleaños también, a veces vienen a trabajar a veces no depende de ellos, cuando hay buena venta les aumento.

20. ¿Aplica incentivos o penalidades a su personal?

Si.

21. ¿Qué penalidades aplica a su personal?

Descuento porque no se vende igual.

22. ¿En qué situaciones aplica penalidades?

Cuando faltan sin avisar

23. ¿Quiénes son sus clientes?

Nacionales y extranjeros, tengo un primo que tiene su agencia de turismo y me envía turistas, son locales también, amigos, familia, conocidos, más locales.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA

N° de registro: 007

Nombre del entrevistador: Osmar Yovany Loza Quiza

Entrevistado: Entrevistado 007 – **Fecha de entrevista:** 14/09/2022

M.A.G.P.

Fecha de transcripción: 28/09/2022

Tema: Administración del recurso humano en el sector de turismo gastronómico del distrito de Chucuito provincia de Puno, Región Puno en el año 2022.

Categoría: Contratación y organización del personal

1. ¿Cuántos años tiene en el mercado su establecimiento?
Casi 20 años
2. ¿Con cuánto personal cuenta el establecimiento?
Con dos: Una cocinera y una llamadora
3. ¿Requiere de más personal? ¿Cuántos?
Los fines de semana, dos personas más, una cocinera y otra llamadora.
Si responde si: ¿Cuál es el motivo de no contratarlos?
Durante la semana no se requiere más pues no hay clientela.
4. ¿Cuáles son los puestos que ocupan su personal?
Frecuentemente; Una cocinera, una llamadora, y el dueño que se encarga de la caja.
¿Puede describirme la estructura organizacional de su establecimiento?
Cada miembro de la familia tiene sus tareas definidas. Nosotros manejamos todo lo que concierne al negocio.
5. ¿Qué aspectos considera para la contratación de personal para su establecimiento? ¿Por qué?
Preferentemente que sea personal de confianza, recomendada por la familia.
6. ¿Cuál es la característica más importante que debe poseer su personal según su puesto de trabajo?
Que sean Proactivos, y predispuestos a aprender
7. ¿Cuenta con protocolos sobre la atención a los comensales? ¿Cuáles son?
Protocolos de bioseguridad, buen trato.

8. Según género ¿Cómo se compone su personal?

Anteriormente eran varones, ahora son damas.

9. ¿Existe alguna preferencia al momento de la contratación? ¿Por qué?

Ninguna.

10. ¿Qué tipo de contrato tienen sus trabajadores? ¿por qué?

Ninguno. El contrato es verbal y el pago es semanal.

Categoría: Capacitación del recurso humano

11. ¿Cada cuánto tiempo se capacita al personal de su establecimiento?

Yo soy el encargado de capacitar a los empleados del local, las orientaciones son diarias.

12. ¿Qué tipo de capacitación recibe su personal?

Sobre temas de limpieza, atención al cliente, manejo de objetos de limpieza, y limpieza del local.

13. ¿Han recibido capacitaciones por parte de la municipalidad u otra institución?

Si hay capacitaciones, pero lamentablemente es en una hora donde no podemos asistir.

De ser afirmativa la respuesta a la pregunta anterior. ¿En qué temas?

De atención al cliente.

14. Su establecimiento, ¿Ha participado en alguna feria gastronómica?

¿Qué platos presentaron? ¿Se presentó algún plato innovador?

La verdad no hay ninguno. Hemos querido innovar, pero la verdad la gente viene por la trucha o el chicharrón de chanco

15. ¿Cuál o cuáles son los platos de mayor demanda en establecimiento?

La Trucha frita, Pejerrey frito, Chairó.

16. ¿Cuál es el plato más innovador que ofrece su establecimiento?

Ninguno en especial. Hemos querido innovar, el tema es que la gente que viene a comer acá viene a comer trucha y pejerrey. Por más que le ofrezcamos otros platos como cuy, ceviche no lo consumen. También, preguntan por el precio. Ahora si no pueden comer pescado piden pollo, queso, costillar de cordero o chicharrón de chanco. Hemos ofrecido trucha con queso, trucha al ajo, pero lo hemos retirado.

17. ¿Su personal ha realizado algún aporte innovador a la carta que ofrece su establecimiento?

Sí, pero este no es atraído por el público.

Categoría: Motivación y retención del personal

18. ¿Qué busca en su personal?

Que sea proactivo y dispuestos a aprender.

19. ¿Cómo motiva al personal de su establecimiento?

La motivación es económica.

20. ¿Aplica incentivos o penalidades a su personal?

Cuando se desenvuelven bien se les brinda cinco o diez soles de más.

21. ¿Qué penalidades aplica a su personal?

Ninguno

22. ¿En qué situaciones aplica penalidades?

Ninguna

23. ¿Quiénes son sus clientes?

Público local preferentemente.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA

N° de registro: 008

Nombre del entrevistador: Osmar Yovany Loza Quiza

Entrevistado: Entrevistado 008 – **Fecha de entrevista:** 14/09/2022

M.M.D.

Fecha de transcripción: 28/09/2022

Tema: Administración del recurso humano en el sector de turismo gastronómico del distrito de Chucuito provincia de Puno, Región Puno en el año 2022.

Categoría: Contratación y organización del personal

1. ¿Cuántos años tiene en el mercado su establecimiento?
18 años
2. ¿Con cuánto personal cuenta el establecimiento?
Mas antes trabajábamos con nuestros hijos nomas, en el quiosco trabajaba con 3 ahora los días particulares de lunes a viernes estoy trabajando así con 3 también. Los días sábados y domingos estoy trabajando con 7 personas incluida yo.
3. ¿Requiere de más personal? ¿Cuántos?
No eso noma es suficiente.
Si responde si: ¿Cuál es el motivo de no contratarlos?
Durante la semana no se requiere más pues no hay clientela.
4. ¿Cuáles son los puestos que ocupan su personal?
Hay 1 cocinero, 1 que lava los platos, 1 que sirve los platos, tenemos 2 mozos, jaladores hay 2, yo apoyo en cocina
¿Puede describirme la estructura organizacional de su establecimiento?
Yo misma me encargo de todo.
5. ¿Qué aspectos considera para la contratación de personal para su establecimiento? ¿Por qué?
Tiene que tener respeto al cliente, que le sonría que le converse, que sea puntual.
6. ¿Cuál es la característica más importante que debe poseer su personal según su puesto de trabajo?
Que sea puntual

7. ¿Cuenta con protocolos sobre la atención a los comensales? ¿Cuáles son?

Atienden bien noma. Les ofrecen

8. Según género ¿Cómo se compone su personal?

Son más mujeres, anteriormente eran varones, ahora son damas.

9. ¿Existe alguna preferencia al momento de la contratación? ¿Por qué?

Ninguna.

10. ¿Qué tipo de contrato tienen sus trabajadores? ¿por qué?

Ninguno. El contrato es de palabra.

Categoría: Capacitación del recurso humano

11. ¿Cada cuánto tiempo se capacita al personal de su establecimiento?

Yo soy quien les enseño y les corrijo.

12. ¿Qué tipo de capacitación recibe su personal?

Como cocinar, como como atender.

13. ¿Han recibido capacitaciones por parte de la municipalidad u otra institución?

Si, más antes nos sabe capacitar, ahora no. Acerca de como tenemos que atender, higiene

14. Su establecimiento, ¿Ha participado en alguna feria gastronómica?

¿Qué platos presentaron? ¿Se presentó algún plato innovador?

No. Más antes he participado, pero ahora ya no. Porque no me saben hacer ganar. Con el rico chairo de Marujita.

15. ¿Cuál o cuáles son los platos de mayor demanda en establecimiento?

La Trucha con su Chairito de cortesía. Pejerrey, costillar, pero más sale latrucha.

16. ¿Cuál es el plato más innovador que ofrece su establecimiento?

La trucha.

17. ¿Su personal ha realizado algún aporte innovador a la carta que ofrece su establecimiento?

No.

Categoría: Motivación y retención del personal

18. ¿Qué busca en su personal?

Que sea respetuoso. Que respeten al cliente, que le entienda. Porque todos los clientes tienen distinto carácter.

19. ¿Cómo motiva al personal de su establecimiento?

Le hablo, le converso

20. ¿Aplica incentivos o penalidades a su personal?

No, lo único es cuando el cliente está contento con los platos, se les felicita.

21. ¿Qué penalidades aplica a su personal?

Ninguno

22. ¿En qué situaciones aplica penalidades?

Ninguna

23. ¿Quiénes son sus clientes?

Acá no viene turista extranjero. Viene más turistas peruanos, más de Juliaca.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA

N° de registro: 009

Nombre del entrevistador: Osmar Yovany Loza Quiza

Entrevistado: Entrevistado 009 – **Fecha de entrevista:** 21/08/2022

Representante de la municipalidad **Fecha de transcripción:** 28/09/2022
A.A.C.

Tema: Administración del recurso humano en el sector de turismo gastronómico del distrito de Chucuito provincia de Puno, Región Puno en el año 2022.

10. ¿Con cuántos restaurantes formales se cuenta en el distrito de Chucuito?

Son 26 restaurantes formales, aunque algunos tienen la licencia caducada. Aquí se han implementado las licencias anuales por el tema de la pandemia y que cumpla cuando menos con un lavadero y alcohol.

11. ¿Se han realizado capacitaciones para los emprendedores gastronómicos del distrito?

Si. Las gestiones anteriores han realizado capacitaciones, y esta gestión también lo ha hecho.

12. De ser afirmativa la respuesta anterior ¿En qué tema?

En temas de BPM y carta.

13. ¿Cada cuánto tiempo se realizan capacitaciones?

Durante el último año se realizaban cada fin de mes. Se llegó a realizar tres capacitaciones pues de ahí ya no se pudo por el estado de emergencia. Entonces eso corto porque se presentó un plan de capacitaciones. Eran 6 módulos que debían de hacerse cada fin de mes solamente se llegó a hacer hasta el tercer modulo, no, solo el segundo, porque el tercero quedo incompleto.

14. Y quizá sepa Ud. sí en las gestiones anteriores ¿Se ha realizado una capacitación respecto a la organización de recursos humanos?

No generalmente en recursos humanos no. Lo que acostumbran es hacer BPMs quizá atención al cliente, pero recursos humanos no.

La mayoría de estos negocios, son negocios familiares y están conformado por el administrador o propietario, un cocinero, 2 mozos, y 2

jaladores. No cuentan con una estructura organizacional, ya que sus integrantes son los mismos familiares en su mayoría.

15. ¿Se han organizado ferias gastronómicas en el distrito?

Si esas ferias se realizan constantemente. Inclusive durante la pandemia se realizó, la última ha sido el año pasado, que fue el festival gastronómico de Chucuito y posterior se realizó un festival gastronómico en base a cuy.

16. ¿Existe un plan de promoción para el sector gastronómico del distrito

No, no cuentan.

17. ¿Cómo caracteriza a los visitantes que llegan a Chucuito?

Es un conglomerado en sí, porque se les hace las preguntas algunas veces. Se levanta una ficha para determinar su interés, cuál es su interés o la opción que les hizo venir a Chucuito. Entonces por lo general siempre dicen que fue por el tema gastronómico, pero va ligado con el tema cultural. No vienen solo por uno siempre van ligados los dos.

18. ¿El turista gastronómico visita atractivos turísticos del distrito?

Si, principalmente el Inca Uyo, y el resto de los monumentos los que se encuentran en todo el circuito interno, el templo santo domingo, el templo de la asunción, la glorieta y varios monumentos que se encuentran en la plaza.

19. ¿Qué esfuerzos realiza el Municipio para prolongar la permanencia de los turistas?

En este tema se acostumbra dar orientaciones, ya que la mayoría de los turistas que llegan no son del lugar, son turistas de a pie, y a veces no saben lo que están viendo.

20. ¿La municipalidad cuenta con una página web que promueva los atractivos del distrito?

No cuenta. Lo que si acostumbran hacer el promocionar por Facebook, pero cada gestión crea su propia página. Tampoco cuenta con una página oficial.

21. En cuestiones de la gastronomía en la parte de innovación, sabemos que uno de los platos bandera del distrito es la trucha frita, ¿Se les habrá realizado alguna capacitación para que los emprendedores innoven? Se les ha dado charlas sobre todo en tema de cartas para que varíen un poco. Porque como Ud. lo dice, es su “plato bandera”, es el chicharrón, el chairo de cortesía, siempre se les ha tratado de incentivar a que varíen la presentación de la trucha inclusive el corte de la trucha a lo hora de presentarlo, generalmente lo presentan en corte de mariposa, pero también hay otra forma al estilo mero.

Anexo 7: Fotografías de la investigación

Fotografía 1:

Plaza central del distrito de Chucuito



28/09/2022 13:00 hrs. Elaboración propia

Fotografía 2:

Restaurante 1 del distrito de Chucuito



28/09/2022 13:00 hrs. Elaboración propia

Fotografía 3:

Restaurante 2 del distrito de Chucuito



27/10/2022 13:30 hrs. Elaboración propia

Fotografía 4:

Restaurante 3 del distrito de Chucuito



27/10/2022 13:30 hrs. Elaboración propia

Fotografía 5:

Jalador de restaurante “Sabor y tradición”



27/10/2022 13:30 hrs. Elaboración propia

Fotografía 6:

Propietaria de restaurante “Chucuito Lindo”



25/08/2022 16:33 hrs. Elaboración propia

Fotografía 7:

Propietario del restaurante “El Calabozo de Chucuito”



24/09/2022 11:11 hrs. Elaboración propia

Fotografía 8:

Propietario del restaurante “K’ala Uta”



14/09/2022 11:03 hrs. Elaboración propia

Fotografía 9:

Entrevista representante de la Municipalidad



21/08/2022 12:00 hrs. Elaboración propia



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTRO CORCUERA PATRICIA ELIANA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Administración del recurso humano en el sector de turismo gastronómico del distrito de Chucuito provincia de Puno, Región Puno en el año 2022.", cuyo autor es LOZA QUIZA OSMAR YOVANY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 18 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTRO CORCUERA PATRICIA ELIANA DNI: 18211973 ORCID: 0000-0002-1507-0197	Firmado electrónicamente por: PECASTROC el 18- 11-2022 18:47:54

Código documento Trilce: TRI - 0445444