

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO



FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de “Ingeniero en Gestión
Turística y Hotelera”

TRABAJO DE TITULACIÓN

**TALENTO HUMANO Y GESTIÓN TURÍSTICA EN EL CANTÓN
GUANO**

Autor:

Mario Estalin Colcha Chacha

Tutor:

Mgs. Diego Mauricio Calvopiña Andrade

Riobamba - Ecuador

Año 2019


CERTIFICACIÓN

Los miembros del tribunal del proyecto de investigación titulado “TALENTO HUMANO Y GESTIÓN TURÍSTICA EN EL CANTÓN GUANO”, presentado por Mario Estalín Colcha Chacha y dirigido por el Mgs Diego Calvopiña.

Previo a la defensa oral y examinando el proyecto de investigación escrito ha dado cumplimiento a las observaciones realizadas, remite la presente para uso y reserva en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Para constancia de lo expuesto firman:

Dr. Víctor Velasco
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL




.....

Mgs. Diego Calvopiña
DIRECTOR DEL PROYECTO



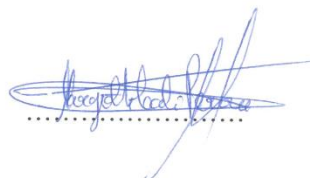
.....

Mgs. Silvia Aldaz
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



.....

Mgs. Margoth Cali
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



.....

AUTORÍA DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad del contenido de la presente investigación, las ideas y resultados obtenidos corresponden exclusivamente a: Mario Estalin Colcha Chacha (Autor), Dr. Diego Mauricio Calvopiña Andrade (Tutor) y el contenido de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Mario Estalin Colcha Chacha
060437727-5

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico en primer lugar a Dios, a mis padres, hermanos y a mi novia quienes han sido parte fundamental en mi trayectoria universitaria, quienes supieron apoyarme en momentos de dificultad, brindándome su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme guiado por un buen camino y permitirme culminar mis estudios con éxito, de igual manera quiero extender un sincero agradecimiento a todos aquellos maestros que con sus enseñanzas formaron un buen profesional que se desempeñara exitosamente.

Quiero agradecer a mis padres quienes con su ejemplo de superación me enseñaron a salir adelante en todos los obstáculos que la vida nos tiene preparado y que con el presente trabajo quiero agradecer todo su esfuerzo realizado para mí. A mis hermanos quienes son parte fundamental en culminar etapas en mi vida. A mi novia quien fue la persona quien supo confiar en mí en todas las adversidades que se presentaron y que nunca me abandono en los momentos más difíciles en mi vida, por todo ello a todas aquellas personas mencionadas mi más sincero agradecimiento y que Dios siempre cuide y proteja sus vidas.

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA DE INVESTIGACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1. Situación Problemática.....	2
1.2. Formulación del Problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Justificación.....	3
1.2.1. Justificación teórica	3
1.2.2. Justificación práctica	4
1.2.3. Justificación metodológica	4
1.4. Objetivos	5
1.4.1. Objetivo General.....	5
1.4.2. Objetivos Específicos	5
1.5. Hipótesis.....	5
1.5.1. Hipótesis general	5
1.5.2. Hipótesis Específicas	5

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes de investigación	6
2.2. Marco Filosófico o epistemológico.....	7
2.2.1. Epistemología de Gestión Turística	7
2.2.2. Epistemología de Talento Humano	7
2.3. Bases Teóricas/Estado del arte.....	8
2.3.1. Variable Independiente (Talento humano)	8
2.3.1.1. Objetivos de la gestión del talento humano	8
2.3.1.2. Subsistema del Talento Humano.....	9
2.3.1.3. Dimensiones de Talento humano	11
2.3.1.3.1 Desarrollo.....	11
2.3.1.3.2 Eficiencia.....	11
2.3.1.3.3 Impacto.....	11
2.3.1.4. Planeación estratégica de la gestión del talento humano	11
2.3.2. Variable dependiente (Gestión Turística)	11
2.3.2.1. Elementos esenciales de la gestión	12
2.3.2.2. Ente gestor.....	13
2.3.2.3. Planificación estratégica.....	13
2.3.2.4. El servicio al cliente en la actividad turística.....	13
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y Diseño de investigación.....	15
3.1.1. Tipo de investigación	15
3.1.1.1. Campo	15
3.1.1.2. Documental	15
3.1.1.3. Investigación Cuantitativa.....	15
3.1.2. Diseño de investigación	16
3.1.2.1. Diseño exploratorio.....	16

3.1.2.2. Diseño Descriptivo.....	16
3.1.2.3. Diseño correlacional.....	16
3.2. Unidad de análisis	16
3.3. Población de estudio	17
3.4. Tamaño de Muestra.....	17
3.5. Selección de muestra.....	18
3.6. Operacionalización de variables	19
3.7. Matriz de Consistencia	20
3.8. Técnicas e instrumentos de la investigación	21
3.8.1. Técnicas.....	21
3.8.2. Instrumentos.....	21
3.9. Validez y conformidad de los instrumentos.....	21
3.9.1 Validación de la encuesta a prestadores de servicio del cantón Guano.	21
3.9.2. Confiabilidad de los instrumentos.....	22
3.9.3. Alfa de Cronbach (Talento Humano).....	22
3.9.4. Alfa de Cronbach (Gestión Turística).....	23
CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y ANÁLISIS	24
4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados	24
4.1.2. Encuesta aplicada al personal del GAD Guano	24
4.2. Prueba de hipótesis.....	28
4.2.1. Hipótesis general:.....	28
4.2.2. Hipótesis específica 1:.....	29
4.2.3. Hipótesis específica 2:.....	30
4.2.4. Hipótesis específica 3:.....	31
5. CONCLUSIONES:	32
6. RECOMENDACIONES	33
7. BIBLIOGRAFÍA.....	34

ANEXOS.....	37
1. Anexo 1. Propuesta.....	37
CAPITULO V: PROPUESTA	37
1. Título de la propuesta.....	37
2. Introducción	37
3.1 objetivo general.....	38
3.2 objetivos específicos.	38
4. Descripción de la propuesta	38
4.1 Admisión de personas	38
4.1.1 Reclutamiento por competencias	38
4.1.2. Políticas	39
4.1.3 Normas	39
4.1.4. Procedimiento	39
4.1.5. Fuentes internas del reclutamiento.....	40
4.1.6. Ventajas del reclutamiento interno.....	40
4.1.7. Desventajas del reclutamiento interno:	40
4.1.8. Fuentes externas de reclutamiento:	40
4.2. Selección de personal por competencias.....	42
4.2.1. Políticas	42
4.2.2. Procedimiento	42
4.2.3. Preguntas en la entrevista de selección:	43
4.3. Aplicación del personal.....	45
4.3.1. Políticas	45
4.3.2. Procedimientos.....	45
4.3.3. Diseño de cargos	46
4.4 Evaluación de desempeño	48
4.4.1. Políticas	48

4.4.2. Procedimientos	48
4.4.3. Método de evaluación del desempeño laboral	49
4.5 Compensación de personas.	53
4.5.1. Políticas	53
4.5.2. Procedimiento	53
4.5.3. Normas para una efectiva y oportuna administración de las remuneraciones	54
4.5.4. Incentivos y participación en las utilidades.....	54
4.6. Desarrollo de personas	55
4.6.1. Políticas	55
4.6.2 Procedimientos.....	55
4.6.3. Entrenamiento	56
4.7. Mantenimiento de personas disciplina, higiene, y seguridad.....	58
4.7.1 Políticas	58
4.7.2. Procedimientos.....	58
5. Monitoreo y evaluación de la propuesta	60
6. Conclusiones y recomendaciones de la propuesta	60
Anexo 2. Validación de instrumentos: variable independiente (Talento humano).	62
Anexo 3. Validación de instrumentos: variable Dependiente (Gestión Turística).....	66
Anexo 4. Resultados y tabulación variable independiente (Talento Humano).....	70
Anexo 5. Resultados y tabulación de la variable dependiente (Gestión turística)	85
Anexo 6. Cronograma de actividades	99
Anexo 7. Modelo de encuesta aplicada variable dependiente. “Talento Humano”	100
Anexo 8. Modelo de encuesta aplicada variable Independiente: Gestión Turística.....	102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de estudio	17
Tabla 2. Estadístico Alfa Cronbach del talento humano	22
Tabla 3. Estadístico Alfa Cronbach de Gestión turística	23
Tabla 4. Prueba Chi-cuadrado. Hipótesis nula	28
Tabla 5. Prueba de Chi-cuadrado hipótesis específica 1	29
Tabla 6. Prueba de Chi-cuadrado hipótesis específica 2	30
Tabla 7. Prueba de Chi-cuadrado hipótesis específica 3	31
Tabla 8. Edad.....	70
Tabla 9. Género	71
Tabla 10. Nivel de Educación	72
Tabla 11. Perfil necesario del talento humano	73
Tabla 12. Coordinación entre todos los prestadores de servicio	74
Tabla 13. Personal de turismo y las expectativas para la satisfacción del turista	75
Tabla 14. Rendimiento laboral y la eficiencia en el desarrollo turístico	76
Tabla 15. Procesos de inducción del talento humano	77
Tabla 16. Eficiencia del turismo en el cantón	78
Tabla 17. Actitudes y cualidades del talento humano	79
Tabla 18. Eficiencia del sector	80
Tabla 19. Impacto en la gestión turística.....	81
Tabla 20. Actividades evaluativas y de control.....	82
Tabla 21. Funciones que desempeña talento humano en el departamento de turismo.....	83
Tabla 22. Estrategias empresariales para el desarrollo de la gestión turística	84
Tabla 23. Edad.....	85

Tabla 24. Género	86
Tabla 25. Nivel de educación	87
Tabla 26. Condiciones administrativas	88
Tabla 27. Direccionamiento empresarial	89
Tabla 28. Estructuración de gestión turística de calidad	90
Tabla 29. Plan de acción de calidad	91
Tabla 30. Formación o capacitación	92
Tabla 31. Transformaciones en el departamento de turismo	93
Tabla 32. Medidas en el departamento de talento humano	94
Tabla 33. Decisiones en cuanto a la funcionalidad	95
Tabla 34. Procedimiento de supervisión y promoción del turismo	96
Tabla 35. Comunicación entre actores	97
Tabla 36. Metodologías planteadas	98

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Operacionalización de variables	19
Cuadro 2. Matriz de consistencia.....	20
Cuadro 3. Expertos para la validación de encuesta 1	21
Cuadro 4. Resumen de análisis e interpretación encuesta prestadores de servicio.....	24
Cuadro 5. Resumen de análisis e interpretación encuesta personal del GAD	26
Cuadro 6. Diseño de cargos para el jefe de turismo.	46
Cuadro 7. Diseño de cargos para los técnicos de turismo.	47
Cuadro 8. Conceptos para evaluar el desempeño	49
Cuadro 9. Formato para el formulario de evaluación	50
Cuadro 10. Programa de entrenamiento dirigido a los empleados.	56
Cuadro 11. Normas y medidas de seguridad que debe aplicar el empleado.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfica 1. Flujograma de reclutamiento del personal.	41
Gráfica 2. Flujograma para la selección del personal.	44
Gráfica 3. Flujograma para la evaluación del desempeño	52
Gráfica 4. Flujograma general de entrenamiento a los empleados.	57
Gráfica 5. Flujograma de seguridad y salud ocupacional a sus trabajadores.....	59
Gráfica 6. Edad	70
Gráfica 7. Género	71
Gráfica 8. Nivel de Educación	72
Gráfica 9. Perfil necesario del talento humano	73
Gráfica 10. Coordinación entre todos los prestadores de servicio.....	74
Gráfica 11. Personal de turismo y las expectativas para la satisfacción del turista	75
Gráfica 12. Rendimiento laboral y la eficiencia en el desarrollo turístico.....	76
Gráfica 13. Procesos de inducción del talento humano	77
Gráfica 14. Eficiencia del turismo en el cantón	78
Gráfica 15. Actitudes y cualidades del talento humano.....	79
Gráfica 16. Eficiencia del sector	80
Gráfica 17. Impacto en la gestión turística.	81
Gráfica 18. Actividades evaluativas y de control	82
Gráfica 19. Funciones que desempeña talento humano en el departamento de turismo....	83
Gráfica 20. Estrategias empresariales para el desarrollo de la gestión turística	84
Gráfica 21. Edad	85
Gráfica 22. Género.....	86
Gráfica 23. Nivel de educación.....	87
Gráfica 24. Condiciones administrativas	88

Gráfica 25. Direccionamiento empresarial	89
Gráfica 26. Estructuración de gestión turística de calidad	90
Gráfica 27. Plan de acción de calidad	91
Gráfica 28. Formación o capacitación	92
Gráfica 29. Transformaciones en el departamento de turismo	93
Gráfica 30. Medidas en el departamento de talento humano	94
Gráfica 31. Decisiones en cuanto a la funcionalidad	95
Gráfica 32. Procedimiento de supervisión y promoción del turismo.....	96
Gráfica 33. Comunicación entre actores	97
Gráfica 34. Metodologías planteadas.....	98

RESUMEN


Uno de los principales objetivos es analizar y detectar las falencias del talento humano del Gobierno autónomo descentralizado cantonal y su incidencia en la gestión turística en el cantón Guano. La presente investigación es exploratorio, descriptivo y correlacional, el diseño del estudio se encuentra integrado por dos fases: Fase 1: La muestra se calculó tomando en cuenta a los prestadores de servicios turísticos; Fase 2: El cálculo del tamaño de la muestra se tomó en cuenta a una población 172 que conforman el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal de Guano, de igual manera se elabora una matriz de la operacionalización de variables y una matriz de consistencia que nos permitió identificar dimensiones e indicadores para posteriormente aplicar dos encuestas diferentes por cada variable identificada y poder obtener una validez y confiabilidad de los instrumentos de las encuestas aplicadas. Como resultados posteriores a las encuestas se pudo detectar que existe una falencia en el recurso humano, dado que no poseen los conocimientos apropiados en relación a actividades turísticas, lo que ha propiciado una decadencia en la gestión turística del cantón, por tal razón el 56% del personal que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal, su perfil profesional no es a fin a los cargos que desempeña lo que ha propiciado una despreocupación y desvalorización de los atractivos turísticos que posee el cantón. Al momento de realizar la comprobación de hipótesis se detectó que, si existe una incidencia significativa del talento humano en la gestión turística del cantón Guano, al finalizar esta investigación se realizó una propuesta, la cual brinde una posible solución a las problemáticas existentes en el cantón.

Palabras clave: Talento humano, gestión turística, administración, turismo.

ABSTRACT

One of the main objectives is to analyze and detect the flaws of the human talent of the Autonomous Decentralized Cantonal Government and its impact on tourism management in the Guano canton. The present investigation is exploratory, descriptive and correlational, the design of the study is integrated by two phases: Phase 1: The sample was calculated taking into account the providers of tourist services; Phase 2: The calculation of the size of the sample was taken into account to a population of 172 people that are the staff of the Autonomous Decentralized Cantonal Government of Guano, in the same way a matrix of the operationalization of variables and a matrix of consistency that allowed us to identify dimensions and indicators to subsequently apply two different surveys for each variable identified and be able to obtain a validity and reliability of the instruments of the surveys applied. As results after the surveys, it could be detected that there is a flaw in the human resource, because they do not have the appropriate knowledge regarding to tourism activities, which has lead a decline in the tourism management of the canton, 56% of the staff that works in the Autonomous Decentralized Cantonal Government of Guano do not have a professional profile according to the positions they perform in these offices, this has caused unconcern and devaluation of the tourist attractions that the canton possesses. At the time of testing the hypothesis, it was detected that there is a significant impact of human talent in the tourism management of the Guano canton, at the end of this research a proposal was made, which provides a possible solution to the existing problems in the canton.

Keywords: Human talent, tourism management, administration, tourism.


Reviewed by Guerra, Mónica
Language Center Teacher



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación hace referencia al talento humano, que en los últimos años se ha sometido a constantes cambios para convertirse en un factor clave para el logro de objetivos en las organizaciones; en el sector turístico está unido a la calidad del producto turístico, de manera que la competitividad de las empresas y destinos turísticos estén estrechamente ligados al profesionalismo del personal de trabajo, capaces de transmitir a sus clientes una imagen positiva.

En Ecuador, el talento humano en las empresas se centra más en un ambiente de alta competitividad, el cual influye en actividades que desempeña cada trabajador en la organización.

A continuación, se describe los capítulos que conforman el trabajo de investigación

Capítulo I, se puede encontrar la situación problemática, la formulación del problema, la justificación teórica, práctica y metodológica, objetivos generales y específicos e hipótesis generales y específicas. Los cuáles serán la parte fundamental para la investigación.

Capitulo II, aquí se encuentran las bases teóricas de la investigación bibliográfica en la que se acudirá a libros y revistas científicas, para poder fundamentar el marco filosófico o epistemológico de las variables y desarrollar bases teóricas y estado del arte

Capitulo III, se puede encontrar la metodología que se utilizó, el diseño de la investigación, unidad de análisis, población de estudio, tamaño de la muestra, selección de la muestra, matriz de operacionalización de variables y consistencia, técnicas e instrumentos de la investigación, los que luego serán expuestos a un proceso de validación y confiabilidad de los instrumentos, para posteriormente ser interpretados.

Capítulo IV, se desarrolla la tabulación, análisis e interpretación de los datos que serán recolectados mediante el proceso de investigación, se hará uso de tablas y gráficos para facilitar el análisis de la información obtenida por medio de las encuestas, para finalmente direccionarlos a la prueba de hipótesis.

En la parte final de la investigación se plantearán conclusiones y recomendaciones que son obtenidas en el estudio realizado y están relacionados con los objetivos específicos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.Situación Problemática

El turismo en el Ecuador ha venido enfrentándose a grandes cambios debido a varios factores, entre uno de ellos el bajo desarrollo de las actividades turísticas, lo que ha comprometido la estabilidad económica en los sectores que desarrollan esta actividad.

En el cantón Guano provincia de Chimborazo el turismo se ve reflejado en una baja afluencia que se puede evidenciar constantemente, por esta razón los turistas acuden por un prolongado tiempo, esto se debe a que no existe un interés común y una coordinación adecuada entre el talento humano que integra la jefatura de turismo y los prestadores de servicios.

La actividad turística en el cantón Guano se ve envuelta en una planificación que no ha tenido resultados en su desarrollo, esto se lo pudo constatar mediante las reuniones con los directivos de las asociaciones turísticas del cantón Guano, quienes mencionaban que, al no contar con la gestión adecuada para el desarrollo de las actividades turísticas y un respaldo en los emprendimientos, hace que el desarrollo turístico en el cantón sea inestable. Por esta razón el cantón ha sido poco reconocido en las actividades turísticas ya que, sin el apoyo, sin innovación de productos turísticos y sobre todo sin un equipo que tenga liderazgo y que tenga toda la capacidad para sobrellevar esta actividad, el turismo en el cantón seguirá siendo deficiente y con una afluencia turística escasa. Sabiendo que el cantón cuenta con atractivos relevantes que pueden ser promocionados y exhibidos a nivel nacional e internacional.

La jefatura de turismo del cantón Guano es el ente encargado de la gestión turística, sin embargo, debido al bajo número de empleados que se encuentra a cargo de esta labor no se ha podido gestionar un desarrollo completo en las actividades turísticas pese a continuos esfuerzos, la extensa variedad de atractivos turísticos que el cantón Guano posee y las actividades que se realizan constantemente para su promoción han hecho que la jefatura no abastezca sus servicios de respaldo y de apoyo a los servidores turísticos y emprendimientos que se encuentran en marcha que tiene la finalidad de desarrollar turísticamente al cantón.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo incide el talento humano en la gestión turística en el cantón Guano?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo incide el desarrollo del talento humano en la gestión turística del cantón Guano?
- ¿Cómo incide la eficiencia del talento humano en la gestión turística del cantón Guano?
- ¿Cómo incide el impacto del talento humano en la gestión turística del cantón Guano?

1.3. Justificación

La importancia de esta investigación del talento humano y gestión turística en el cantón Guano tiene como finalidad la identificación de todos los ámbitos en los cuales se debe considerar un fortalecimiento, para el crecimiento y mejoramiento del ámbito turístico en la cabecera cantonal, que permitirá una gestión eficiente que contribuirá a un adecuado desarrollo de las actividades turísticas, considerando como actores a los integrantes de la jefatura de turismo y prestadores de servicios turísticos, quienes con el presente trabajo sumaran fortalezas que contribuyan al desarrollo del turismo en el cantón.

1.3.1. Justificación teórica

Esta investigación se realiza con el propósito de brindar conocimientos y resultados consistentes sobre el talento humano y la gestión turística, como proceso en la toma de decisiones e intervención en la organización turística cuyos resultados podrán sintetizarse en una propuesta, para luego poder incorporar como conocimiento del talento humano y gestión turística, lo cual demostrará el desempeño laboral y calidad de la gestión turística en el cantón Guano.

1.2.2. Justificación práctica

La presente investigación tiene como finalidad mejorar el nivel de desempeño laboral en el talento humano de la jefatura de turismo, con el desarrollo de la metodología práctica se brindará un mejor proceso en la gestión turística, potenciando el desarrollo turístico a través de la concepción de un proceso acorde el cual integre estrategias necesarias para un resultado satisfactorio.

Esta investigación respaldará a los gestores de la actividad turística así mismo a la población que vive del turismo ya que este estudio trata de integrar a todos los actores directos e indirectos. Teniendo en cuenta que la principal actividad del cantón Guano ha sido por muchos años el turismo.

1.2.3. Justificación metodológica

La presente investigación podrá ser aplicada para la gestión en aéreas que presentan similares características, con la única finalidad de que sea base e impulso para nuevas indagaciones que desarrollen procesos de gestión para reforzar el turismo en el cantón Guano.

1.4.Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Establecer la incidencia del talento humano en la gestión de turismo del cantón Guano.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Establecer la influencia del desarrollo del talento humano en la gestión turística del cantón Guano.
- Establecer la eficiencia del talento humano sobre la gestión turística en el cantón Guano.
- Establecer la incidencia del impacto del talento humano en la gestión turística del cantón Guano.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe incidencia significativa del talento humano en la gestión turística del cantón Guano.

1.5.2. Hipótesis Específicas

- Existe incidencia significativa del desarrollo del talento humano en la gestión turística del cantón Guano.
- Existe incidencia significativa de la eficiencia del talento humano para la gestión turística del cantón Guano.
- Existe incidencia significativa del impacto que tiene el talento humano en la gestión turística del cantón Guano.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

En consultas e investigaciones respectivas se puede evidenciar estudios realizados en base al talento humano y gestión turística.

Según Pérez (2015) en la investigación denominada “El Talento Humano una estrategia de éxito en las empresas culturales” quien afirma que: En cada organización a lo largo del tiempo han ido implementando mejores estrategias para transformar la práctica del talento humano desarrollando ampliamente sus habilidades y destrezas, puesto que se piensa que el recurso más importante de una empresa es el talento humano, gestionado y estructurado debidamente desde el contratante a los empleados ayudará también en la toma de decisiones.

Astudillo (2017) en la investigación titulada “La gestión del talento humano como factor clave del desarrollo organizacional” hace referencia que: Hoy en día la correcta administración e inversión de talento humano como en su formación, desarrollo, progreso y perfeccionamiento, es de vital importancia para la transformación de la cultura en general, siendo así que los recursos humanos cubran distintas fases entre ellas de transición en la administración congruente a las transacciones diarias, y las operativas relacionadas con las actividades de mayor esfuerzo corporal, las mismas que no se observaban en la época de 1980 por resultar en disconformidad y con grandes esfuerzos económicos para invertir en el crecimiento del personal.

Por otro lado, Vega (2014) en su investigación realizada con el título “Gestión del talento humano y calidad de servicio” menciona que: Actualmente la gestión turística conjunto a la gestión de talento humano están enfocadas al aseguramiento sostenible de la transmisión de conocimientos sobre las mejoras en los procesos de innovación, promoción y auxilio empresarial con un valor agregado para el mercado competitivo.

Según Orellana (2014) en su tesis titulada “Gestión por procesos en las empresas hoteleras en la ciudad de Cuenca” sugiere que la evolución del capital humano se deriva del correcto rendimiento alineado con los resultados obtenidos en el negocio y el nivel de conocimientos del mismo. Se busca entonces un equilibrio entre las actividades ordinarias, actividades extraordinarias y actividades imprevistas.

2.2. Marco Filosófico o epistemológico

2.2.1. Epistemología de Gestión Turística

Según Calderón (2016)

Luego se observa los factores determinantes para la gestión de talento humano y su evolución a través del tiempo con el mejoramiento industrial se crea un progreso en el trabajador creador de valor a través de la Teoría Económica Clásica, luego se crea el movimiento económico racional del trabajo con la Teoría Neoclásica y la psicología industrial, posteriormente el hombre social se institucionaliza con negociaciones colectivas y relaciones humanas en el Modernismo Sistémico, para luego establecer el neoliberalismo con la elección estratégica y la gestión cultural, para finalmente encontrarse con la globalización describiendo a las secretarías con bienestar como gestión de talento humano, flexibilizándola a la gestión del conocimiento y confluencia teórica. (p.62)

2.2.2. Epistemología de Talento Humano

Según Sanchez, (2014)

La gestión del talento humano tuvo una significativa polémica para la fuerza laboral de una organización. Pero a medida que ha cambiado la mentalidad del hombre dentro de una empresa, gracias a la evolución e inclusión de nuevas teorías y disciplinas en el estudio de la administración, hoy en día se reconoce la importancia e impacto que poseen las personas en las organizaciones, por eso el objetivo de este ensayo profundizar en los antecedentes de la gestión humana, pues, la gestión humana se ha convertido en un factor determinante de la gestión estratégica. El talento humano se ha convertido en la clave para el éxito Organizacional, ya que, sin él sería imposible Innovar y enfrentar las exigencias actuales del entorno, gestionarlo es el reto principal que tienen que afrontar, para ello es necesario incorporar una visión más integradora en la mentalidad de los directivos y trabajadores de las diferentes organizaciones para lograr la sinergia funcional del proceso. (p.18)

2.3.Bases Teóricas/Estado del arte

2.3.1. Variable Independiente (Talento humano)

El talento humano es considerado como una estrategia principal dentro de una empresa con la estructuración de objetivos, metas y proyectos, los directivos empresariales invierten en la formación del talento humano para tener una ventaja en el mercado competitivo, siendo importante regular las formas de contratación, reclutamiento, selección, capacitación, y desarrollo para sus miembros.

Para Lozano (2010) define que “El talento humano como un agregado diferenciador hacia la búsqueda del camino al éxito en un mundo de globalización. El talento, como una sumatoria de competencias y habilidades potenciadas desde el ser y aprovechadas para la innovación” (p.78).

El autor Pérez (2015) manifiesta que “El talento humano se entiende como una combinación o mixtura de varios aspectos, características o cualidades de una persona que implica saber, querer y poder” (p.26).

El talento humano “Es el conjunto de habilidades, destrezas, conocimientos, técnicas, valores, principios, aptitudes, experiencias que se realizan en un medio individual o colectivo para realizar tareas específicas en una empresa” (Orellan, 2012, p.36). Entonces el talento humano es considerado como algo integral de cada persona manifestándose de manera distinta, pero, en la mayoría de estudios, se considera las tres ramas específicas que lo definen: conocimiento, predisposición para realizar los trabajos encomendados, y la habilidad práctica.

2.3.1.1. Objetivos de la gestión del talento humano

Para el autor Cervantes (2015) los objetivos de la gestión de talento humano es definir cuáles son las necesidades de la organización, con el mejoramiento del capital humano a corto, mediano y largo plazos, teniendo en cuenta el potencial existente en los puestos de la organización. Así como también aplicando estrategias de cambio para lograr el desarrollo en la organización, mejorar el perfil y las características del personal para estar en posibilidad de alcanzar los objetivos. (p.122)

2.3.1.2. Subsistema del Talento Humano

Según Alles (2016) menciona que: las funciones principales para alcanzar una correcta administración del personal son los sistemas de talento humano como Análisis y descripción de puestos, tracción, Selección e incorporación, Desarrollo y planes de sucesión, Evaluación del desempeño, todos centrados en el determinante de Formación. (p.62)

Según Ventura (2017) define así a los siguientes subsistemas del talento humano:

- ✓ **La Selección** Los primeros filtros empiezan en la selección del personal, con el fin de encontrar a la persona idónea que cumpla con los requerimientos establecidos; luego con la revisión de los currículos u hojas de vida se rechazarán aquellos que no se considere apto para la empresa y por ende el puesto solicitado; considerando a su vez el llamado a una entrevista directa con las personas seleccionadas para verificar los datos contenidos en las hojas de vida, observando a su vez la calidad y capacidad de la persona para responder al cuestionamiento gerencial.

Existen varias formas para realizar la selección del personal, esta puede darse de manera individual con entrevista personal o con discusiones grupales, siendo el objetivo primordial elegir de manera correcta según las obligaciones de la empresa; concurriendo a su vez que el encargado de elegir, sea una persona imparcial y sin ánimo de interferir en el desarrollo de la empresa, sino más bien que pueda ayudar al mejoramiento de la misma.

Proceso fundamental donde la persona seleccionada, calificada y considerada con la mayor capacidad para realizar las actividades que se le encomienden, es integrado a la empresa a través de un sistema computacional, con los debidos documentos físicos, donde se detallará sus datos personales como nombres completos cédula, domicilio, teléfono, cargo o función, el sueldo a percibir, etc., y se archivará su cédula, papeleta de votación, títulos de estudio, experiencias, recomendaciones etc.

- ✓ **La Contratación** Cuando la persona decide ingresar al puesto de trabajo del cual ha sido elegido y registrado con anterioridad, es pertinente documentarlo con un contrato en el que se especifiquen las condiciones, derechos y obligaciones del mismo, con las correspondientes firmas de acuerdo a su cédula de identidad.

Los contratos pueden darse por diferentes períodos de tiempo, mensuales, trimestrales, anuales, ocasionales, de medio tiempo, entre otros. En muchas empresas, se realiza un período de prueba de tres meses para saber si el empleado puede o no ejercer su puesto y si se adapta correctamente, en cuyo caso se puede elaborar contratos indefinidos o indeterminados. Y en cada situación los contratos deben legalizarse en el Ministerio de Trabajo a través del Sistema de Administración Integral de Trabajo y Empleo (SAITE) e IESS para seguros y beneficios.

- ✓ **La Inducción** Cuando el trabajador ingresa a formar parte del cuerpo organizacional de la empresa se le debe proporcionar una copia de las políticas internas, el reglamento o manual, los valores, principios y ámbitos representativos de la misma; siendo fundamental el acople a la cultura de la empresa con su misión, visión, y objetivos.

- ✓ **El Desarrollo** El desarrollo se refiere a los proyectos y planes al cual debe incorporarse el empleado, estos se definen por una evaluación o examen que se realiza sobre los conocimientos en las actividades que el individuo realiza, los mismos pueden ser solucionados en base a la antigüedad, experiencia, y trayectoria empresarial.

- ✓ **La Capacitación** La formación de los empleados es de vital importancia en una empresa, puesto que la misma adquirirá un valor agregado en sus trabajadores, anticipándose a nuevos productos sin sorprenderse por las mejoras en la competencia, y sin dejarse asombrar por las nuevas tecnologías.
Antes de realizar una capacitación al personal de la empresa se debe evidenciar las falencias, aspectos para mejorar el rendimiento, los nuevos empleados y las nuevas tecnologías; propiamente planeados con anticipación conjunto al presupuesto de los recursos a utilizar.

2.3.1.3. Dimensiones de Talento humano

2.3.1.3.1 Desarrollo

Para los autores French & Bell (1995) afirman que “Es la disciplina de las ciencias de la conducta aplicadas, dedicadas a mejorar las organizacionales y a las personas que trabajan en ellas mediante el uso de la teoría y la práctica de un cambio planificado” (p. 90).

2.3.1.3.2 Eficiencia

Según Chiavenato (2004) menciona que “La eficiencia es la utilización correcta de los recursos es decir los medios de producción disponibles” (p.335). La eficiencia se puede definir mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos y R los recursos utilizados.

2.3.1.3.3 Impacto

Es el motor que impulsa a las personas a trabajar de manera constante para alcanzar metas específicas. “El impacto se refiere a los efectos que la intervención planteada tiene sobre la comunidad en general” (Bonilla, 2007,p.39).

2.3.1.4. Planeación estratégica de la gestión del talento humano

Para el autor Lara (2015) la estrategia define el comportamiento de la organización en un mundo cambiante, dinámico y competitivo. La estrategia está condicionada por la misión organizacional, por la visión del futuro y por los objetivos principales de la organización. El único integrante racional e inteligente de la estrategia corporativa es el elemento humano: cabeza y sistema nervioso de la organización. (p.163)

2.3.2. Variable dependiente (Gestión Turística)

Para Vilcarromero (2013) la gestión es la acción de administrar y gestionar una tarea profesional ejecutada con el propósito de establecer los objetivos y medios necesarios para su ejecución, también concreta la organización de sistemas, esto con el fin de elaborar la estrategia

del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. Asimismo, en la gestión es muy importante la acción, porque es el término de interés idóneo que puede llegar a influir en cualquier situación que se presente. (p. 93)

La gestión turística para Rigol (2014) menciona que es un proceso dinámico, interactivo, eficiente y eficaz; consistente en planear, organizar, liderar y controlar las acciones en la entidad, desarrollado por un órgano de dirección que cuenta con grupos de personas, recursos y autoridad para el establecimiento, logro y mejora de los propósitos de constitución de la organización, sobre la base del conocimiento de las leyes y principios, de la sociedad, la naturaleza humana y la técnica, así como de información en general. (p.136)

La gestión turística está inmersa en una vorágine de cambios tecnológicos y de hábitos de consumo, aunque las metodologías extractivas, de beneficio a corto plazo, son absolutamente preeminentes. Su asociación, deseada o no, con la parte de la industria inmobiliaria más depredadora, hace del estilo de gestión turística mayoritario en la actualidad, un serio riesgo para una perspectiva de desarrollo sostenible del turismo en el planeta. Ciertamente es que, progresivamente, aparecen nuevas fórmulas más sensatas y equilibradas, aunque no hay que olvidar que la parte del león de la actividad turística se mueve en ese ámbito de la insostenibilidad. (Moragues, 2015, p.223)

2.3.2.1. Elementos esenciales de la gestión

A partir del autor Ogalla (2005) quien considera como elementos esenciales de la gestión aquellos aspectos faltantes que imposibilitan que una empresa pueda tener una alineación coherente entre lo que hace y lo que quiere ser.

- Misión
- Visión
- Valores
- Liderazgo
- Política y estrategias
- Innovación, gestión de cambio
- Reputación social corporativa
- Comunicación

Según Sanz & Carmona (2010) mencionan que: “Los procesos es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” (p. 231)

2.3.2.2. Ente gestor

El ente gestor es una coalición de diversas organizaciones públicas y privadas, junto con otros actores, que busca el logro de objetivos comunes en favor del destino turístico. Dicha asociación asume la coordinación de actividades bajo una estrategia coherente, sin que ello signifique el control directo de las actividades de los socios del ente gestor. Su labor es generar compromisos a favor del destino turístico, que sumen recursos y experiencia, pudiendo igualmente trabajar por encargo y también ejercer su capacidad propositiva (Gonzales, 2014, p.356).

2.3.2.3. Planificación estratégica

Según Cuesta (2012) menciona que: “la planificación estratégica es una forma de interpretar y utilizar mejor los datos obtenidos en la investigación social para crear una plataforma estratégica más dinámica y conseguir campañas más eficaces provocando un cambio sustancial en el desarrollo de diferentes empresas” (p.96).

2.3.2.4. El servicio al cliente en la actividad turística

Según Martínez (2008) el turismo es considerado como una de las actividades de mayor expansión en el mundo, basado fundamentalmente en la prestación de servicios, representa para los países con vocación turística uno de los grandes retos para lograr la satisfacción del cliente e incrementar el número de visitantes.

Los servicios ofrecidos dependen en gran medida de la calidad del factor humano que labora en el negocio. Es importante distinguir en la prestación de servicios algunas 42 estrategias importantes que nos ayudan a mejorar la calidad en los mismos tales como los sistemas, las políticas y procedimientos y la gestión de calidad. Esto inspirará confianza en los clientes y servirá de ejemplo a todo el personal para demostrar la importancia que tiene la calidad en todo lo que hacemos. Los procesos para la prestación del servicio en turismo son más complejos, ofrecer una habitación en un hotel no consiste simplemente en proporcionar un colchón

colocado sobre una base. Incluye, también, garantizar un restaurante, un bar, un personal de recepción, servicios de reservas de espectáculos, cambio de moneda o alquiler de vehículos adaptados a las necesidades de los clientes.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

3.1.1.1. Campo

Esta investigación se la obtiene mediante la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurre los hechos, sin manipular o controlar las variables. Además, estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural

3.1.1.2. Documental

La presente investigación se realizó mediante la recopilación de información relacionada al talento humano y gestión turística, a partir de fuentes documentales como libros, artículos científicos, documentos físicos, revistas, los que fortalecen la base científica y bibliográfica de esta investigación.

Esta investigación permitió la obtención de información que escasean en bibliotecas ya que en su gran parte es información de artículos científicos publicados en la web, logrando comparar definiciones que ayuden en el proceso de la investigación

3.1.1.3. Investigación Cuantitativa

La investigación cuantitativa se aplicó al momento de realizar las encuestas al talento humano del Gobierno Autónomo descentralizado y a los prestadores de servicios del cantón Guano, para lo cual se creó una base de datos en Microsoft Excel para luego trasladarla al programa estadístico SPSS y realizar la comprobación de hipótesis

3.1.2. Diseño de investigación

3.1.2.1. Diseño exploratorio

Para realizar la presente investigación se solicitó documentación referente a talento humano y gestión turística lo que permita obtener un diagnóstico claro sobre la situación actual que está viviendo el cantón Guano y encontrar alternativas de solución para mejorar la gestión turística del cantón y por ende obtener un mejoramiento económico.

3.1.2.2. Diseño Descriptivo

Para el diseño de la investigación se describe cada una de las fases de análisis que se realizó en el proyecto, en el cual se pudo evidenciar las relaciones que tiene la variable independiente (talento humano), y la variable dependiente (gestión turística) para poder adquirir beneficios en el cantón Guano

3.1.2.3. Diseño correlacional

Este tipo de investigación permite analizar la relación e influencia de las dos variables mencionadas en el proyecto de investigación; la variable independiente (talento humano) y la variable dependiente (gestión turística), con un contexto en particular.

3.2. Unidad de análisis

- Para realizar un diagnóstico de situación del talento humano, la unidad de análisis para el diagnóstico de talento humano corresponde a expertos (autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal de Guano).
- Para realizar un diagnóstico de situación del talento humano, la unidad de análisis para el diagnóstico de la gestión turística corresponde a prestadores servicios turísticos.

3.3. Población de estudio

El conjunto poblacional se define por 302 trabajadores del Municipio del Cantón Guano y según el catastro general del 2018 existen 25 establecimientos prestadores de servicios turísticos.

Tabla 1.
Población de estudio

INFORMANTES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal	302	92%
Prestadores de servicios turísticos	25	8%
TOTAL	327	100%

Fuente: Elaboración propia

3.4. Tamaño de Muestra

- La muestra se calculó tomando en cuenta a los prestadores de servicios turísticos.
- El cálculo del tamaño de la muestra se tomó en cuenta a una población de 302 que conforman el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal de Guano.

El tamaño de muestra se ve definido por la siguiente fórmula:

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

Dónde:

k: Nivel de confianza: 2

p: Porcentaje de población que tiene atributo deseado: 0.5

q: Porcentaje de población que no tiene atributo deseado: 0.5

N: Tamaño universo: 302

e: Error de estimación máximo aceptado: 5%

n: Tamaño de muestra: 172

$$n = \frac{302 * 0.5 * 0.5}{\frac{(302 - 1)0.05^2}{4} + 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{75.5}{\frac{(301) * 0,0025}{4} + 0.25}$$

$$n = \frac{75.5}{0,19 + 0.25}$$

$$n = \frac{75.5}{0,44}$$

$$n = 171,59 = 172$$

3.5. Selección de muestra

- La muestra no es probabilística, se seleccionó con un fin específico, la aplicación de una encuesta a prestadores de servicios turísticos que posee el cantón Guano.
- La muestra es probabilística, se tomó en cuenta la muestra de manera aleatoria de 172 personas de las cuales se obtendrá información relevante para la consecución de este proyecto.

3.6. Operacionalización de variables

Cuadro 1.

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	HERRAMIENTAS
<p>Talento humano</p> <p>El talento humano está relacionado con el desarrollo, coordinación y control establecido para promover el desempeño eficiente del personal, con el fin de alcanzar un impacto relevante sobre los objetivos planteados (Vasquez, 2018).</p>	Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento • Productividad • Satisfacción 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Está de acuerdo que el talento humano que labora en las distintas instituciones turísticas o afines cumple con el perfil necesario para el desempeño de actividades que favorezcan al desarrollo del turismo? 2. ¿considera que: la coordinación entre todos los prestadores de servicios turísticos mediante el talento humano ayudará al desempeño y eficiencia productiva? 3. ¿Cree Ud. que el personal de turismo debe cumplir todas las expectativas, para que los turistas puedan tener la satisfacción de haber encontrado lo necesario en su estadía? 4. Se encuentra Ud. ¿De acuerdo que el proceso de contratación y selección de talento humano, influye en el rendimiento laboral y la eficiencia en el desarrollo turístico? 5. ¿Se encuentra de acuerdo acerca de: el proceso de inducción del talento humano debe incluir reglamentos y valores con el propósito de desarrollar en las empresas de turismo la eficiencia y el crecimiento social? 6. ¿Ud. Concuerta que: ¿para mejorar la eficiencia del turismo en el cantón, el talento humano necesita ordenar y organizar las actividades de interés para los turistas? 7. ¿Se encuentra de acuerdo en que: las actitudes, y cualidades del talento humano influyen en la calidad del servicio, productividad, ¿y eficiencia del negocio? 8. ¿Se encuentra de acuerdo en que: Para la eficiencia del sector, considera que se deben analizar los tiempos de demora, ¿y perjuicios del talento humano que limitan el desarrollo de la empresa? 9. ¿Se encuentra de acuerdo en que: el mayor impacto en la gestión turística es el crecimiento económico y productivo mediante el cumplimiento del ambiente de servicio por parte de talento humano? 10. ¿Cuál es su opinión sobre cómo se deben realizar de manera constante actividades evaluativas y de control con la finalidad de obtener un impacto positivo en la gestión turística, según los conocimientos, condiciones, y responsabilidades del talento humano? 11. ¿Ud. qué opina sobre: las funciones que desempeña talento humano en el departamento de turismo son las idóneas para obtener resultados de impacto, eficacia y maximización de los recursos turísticos? 12. ¿Se encuentra de acuerdo en que: ¿es necesario que talento humano considere plantear programas de estrategias empresariales para el desarrollo y cumplimiento de la gestión turística, con el fin de ampliar y mejorar el impacto en la producción local? 	Cuestionario
	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación • Inducción • Actividades • Tiempo • Desempeño 		
	Impacto	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento • Evaluación • Eficacia • Programas 		
<p>Gestión turística</p> <p>Es una profesión cuyo objeto de estudio es la administración, la gestión, la calidad, la creación de empresas de servicios turísticos y hoteleros. Está basado en la capacidad de comprender, describir y analizar el entorno socioeconómico de la actividad turística del país (Universidad Javeriana de Bogotá, 2018).</p>	Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos • Misión Visión • Objetivos y estrategias 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Concuerta que: las condiciones administrativas en los procesos sirven para potenciar el trabajo en equipo con la finalidad de conseguir el crecimiento de la organización y la gestión turística? 2. ¿Se encuentra de acuerdo en que: ¿el buen direccionamiento empresarial, así como imponerse una misión y visión específica como bases de la gestión turística fortalecerán el nivel productivo del cantón y por ende la calidad de los servicios turísticos? 3. ¿Se encuentra de acuerdo en que: plantarse objetivos y estrategias eficientes son el siguiente paso para la estructuración de una gestión turística de calidad? 4. ¿Cuál es su opinión sobre la implementación de un plan de acción de calidad, que detalle los programas, proyectos, estrategias, objetivos, actividades, personas responsables, tiempos y costos a llevarse a cabo durante la gestión turística? 5. ¿Está de acuerdo con que, el tipo de formación o capacitación recibida en su empresa ayuda al desarrollo de talento humano en base a capacidades y el perfeccionamiento en destrezas como estrategia para mejorar la gestión y calidad turística? 6. ¿Está de acuerdo con las transformaciones que ha realizado el departamento turístico para un mejor nivel de atención al cliente y calidad del servicio? 7. ¿Estaría dispuesto a tomar medidas en el departamento de talento humano para obtener mejores resultados, calidad en el servicio, reacción, generar mayores ganancias e impulsar la gestión turística? 8. Cree Ud. ¿Que las decisiones tomadas hasta el momento en cuanto a funcionalidad de la organización es la adecuada para una buena gestión turística del cantón Guano? 9. Estaría Ud. De acuerdo ¿que la creación y puesta en marcha de un procedimiento de supervisión y promoción del turismo en el cantón Guano ayudara a fomentarlo y difundirlo? 10. Considera Ud. ¿Qué mediante la comunicación entre los principales actores del ámbito turístico ayuda al desenvolvimiento de una gestión turística de calidad? 11. Esta Ud. de acuerdo que las metodologías plateadas son las necesarias e indicadas para llevar a cabo la gestión y por ende la fomentación del turismo en el cantón? 	
	Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de acción • Responsabilidad social • Servicio al cliente • Resultados 		
	Administración	<ul style="list-style-type: none"> • Decisiones • Supervisión • Comunicación • Metodología 		

Elaboración: Estalin Colcha

3.7. Matriz de Consistencia

Cuadro 2.

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
¿Cómo incide el talento humano en la gestión turística en el cantón Guano?	Establecer la incidencia del talento humano en la gestión turística del cantón Guano.	Existe incidencia significativa del talento humano en la gestión turística del cantón Guano.	Talento Humano	La metodología que será utilizada en la presente investigación será transversal mediante la aplicación del método:	La muestra no es probabilística, se seleccionó con un fin específico, la aplicación de una encuesta a prestadores de servicios turísticos que posee el cantón Guano.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLES ESPECÍFICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Exploratorio • Descriptivo • Correlacional 	<p>La muestra es probabilística, se tomó en cuenta la muestra de manera aleatoria de 172 personas de las cuales se obtendrá información relevante para la consecución de este proyecto.</p>
¿Cómo incide el conocimiento del talento humano en la gestión turística del cantón Guano?	Establecer la incidencia del desarrollo del talento humano en la gestión turística del cantón Guano.	Existe incidencia significativa del desarrollo del talento humano en la gestión turística del cantón Guano.	Gestión		
¿Cómo incide las habilidades del talento humano en la gestión turística del cantón Guano?	Establecer el influjo de la eficiencia del talento humano en la gestión turística del cantón Guano.	Existe incidencia significativa de la eficiencia del talento humano para la gestión turística del cantón Guano.	Calidad		
¿Cómo incide las actitudes del talento humano en la gestión turística del cantón Guano?	Establecer la incidencia del impacto que tiene el talento humano en la gestión turística del cantón Guano	Existe incidencia significativa del impacto que tiene el talento humano en la gestión turística del cantón Guano.	Administración		

Elaboración: Estalin Colcha

3.8. Técnicas e instrumentos de la investigación

3.8.1. Técnicas.

- **Encuestas:** Se empleó dos cuestionarios para identificar los criterios que poseen los prestadores de servicios y personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal de Guano

3.8.2. Instrumentos.

- Cuestionario de encuestas.

3.9. Validez y conformidad de los instrumentos

3.9.1 Validación de la encuesta a prestadores de servicio del cantón Guano.

Para la validación de los instrumentos fueron elegidos los expertos de acuerdo a su formación académico y experiencia en investigaciones en el ámbito de talento humano y gestión turísticas.

Cuadro 3.

Expertos para la validación de encuesta 1

N°	NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO
1	Víctor Medardo Velasco Samaniego	Docente de la Universidad Nacional de Chimborazo.
2	Margoth Isabel Cali Pereira	Docente de la Universidad Nacional de Chimborazo.
3	Silvia Marieta Aldaz Hernández	Docente de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Fuente: Elaboración propia

Los resultados alcanzados en la validación de los instrumentos por los expertos lanzaron que los instrumentos si cumple con el diseño requerido y puedes ser considerado como un instrumento confiable para su aplicación, el cual ayudarán a alcanzar los objetivos de la investigación.

3.9.2. Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad de los instrumentos se puede comprobar con el estadígrafo Alfa de Cronbach. La confiabilidad de los instrumentos refleja el grado de puntuación en la confiabilidad que tiene el instrumento.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Se tomó en cuenta la muestra de 172 empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal y 25 prestadores de servicios turísticos, se procedió a calcular el alfa de Cronbach con todos los ítems con escala de Likert.

Según el autor Bejórquez (2014) menciona que “El coeficiente alfa de Cronbach es el indicador más utilizado para cuantificar la consistencia interna de un instrumento, sin embargo, se requiere hacer una interpretación adecuada de su valor” (p.223). Para ello nos menciona que la clasificación de los porcentajes son los siguientes:

- Satisfactorio de 0.90-1.00
- Adecuada de 0.80-0.89
- Moderada de 0.70-0.79
- Baja de 0.60-0.69
- Muy baja 0.50-0.59
- < a 0.50 no confiable

3.9.3. Alfa de Cronbach (Talento Humano)

Tabla 2.
Estadístico Alfa Cronbach del talento humano

Cronbach's Alpha	N of Items
,832	11

Fuentes: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha

Al calcular el alfa de Cronbach representado en la tabla número 2, se obtuvo un alfa de 0.832, por lo que se indica que el instrumento es adecuado para su aplicación.

3.9.4. Alfa de Cronbach (Gestión Turística)

Tabla 3.

Estadístico Alfa Cronbach de Gestión turística

Cronbach's Alpha	N of Items
,801	12

Fuente: Encuestas aplicadas en febrero del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha

Al calcular el alfa de Cronbach representado en la tabla número 3, se obtuvo un alfa de 0.801, por lo que se indica que el instrumento es adecuado para su aplicación.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

4.1.2. Encuesta aplicada al personal del GAD Guano

Se pudo detectar al momento de aplicar las encuestas al personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal de Guano, que el personal que labora en esta entidad no cuenta con los conocimientos necesarios para sobrellevar la actividad turística en el cantón.

En el caso de los prestadores de servicio turísticos de igual manera no cuenta con los conocimientos bastos al momento de relacionarse con el turista o prestar sus servicios ya que son personas empíricas en actividades turísticas, por tal motivo al momento de prestar sus servicios no cuentan con la calidad necesaria que exige el turista.

Cuadro 4.

Resumen de análisis e interpretación encuesta prestadores de servicio

N.º	PREGUNTA	INTERPRETACIÓN
1	Edad	Se puede identificar que las edades de las personas que pudieron aportar a la recolección de datos son, el 24% comprende la edad de 25 a 30 años, el 24% comprende de 30 a 35 años, el 48% comprende de 35 a 50 años y el 4% restante comprende a más de 50 años. Se concluye que el 48% es el número de la edad más representativas de los dueños de los establecimientos turísticos
2	Género	Se puede identificar que el 24% de prestadores de servicios turísticos son de género masculino mientras que el 76% pertenece al género femenino siendo el de mayor carga ocupacional en los establecimientos turísticos.
3	Nivel de Educación	Se puede identificar el nivel de instrucción es de 4% primaria, 32% secundaria, 4% superior no universitaria, el 52 % superior universitaria y el 8% maestría, concluyendo que el 52 % superior universitaria es el mayor nivel de instrucción que atiende en los establecimientos turísticos del cantón.
4	¿Está de acuerdo que el talento humano que elabora en las distintas instituciones turísticas o afines cumple con el perfil necesario para el desempeño de actividades que favorezcan al desarrollo del turismo?	Se puede identificar que totalmente en desacuerdo se encuentra el 56%, en acuerdo se encuentra el 12%, ni acuerdo ni desacuerdo el 4%, en acuerdo el 16% y totalmente de acuerdo el 12 %. Concluyendo que el 56% de encuestados se encuentra en desacuerdo con la pregunta planteada.
5	¿Considera que: la coordinación entre todos los prestadores de servicios turísticos mediante el talento humano ayudará al desempeño y eficiencia productiva?	Se puede identificar que en total desacuerdo esta el 8%, en desacuerdo el 4%, ni acuerdo ni desacuerdo el 4%, el 28% se encuentra en acuerdo y finalmente el 56% se encuentra de acuerdo siendo el porcentaje de más aceptación en la pregunta planteada.
6	¿Cree Ud. que el personal de turismo debe cumplir todas las expectativas, para que los	Se puede identificaren que en las encuestas realizadas el 4% se encuentra en desacuerdo, 0% en desacuerdo, el 4% se encuentra en ni acuerdo ni en

	turistas puedan tener la satisfacción de haber encontrado lo necesario en su estadía?	desacuerdo, el 20% de acuerdo y finalmente el 72% se encuentra totalmente en acuerdo si la pregunta con mayor aceptación.
7	¿Se encuentra Ud. acuerdo que el proceso de contratación y selección de talento humano, influye en el rendimiento laboral y la eficiencia en el desarrollo turístico?	Se puede identificar que en la primera parte el 0% se encuentra en total desacuerdo, el 0% en desacuerdo, el 0% en ni acuerdo ni en desacuerdo el 28% en acuerdo y el 72% en total acuerdo siendo el porcentaje de mayor aceptación en la pregunta planteada.
8	¿Se encuentra de acuerdo acerca de: el proceso de inducción del talento humano debe incluir reglamentos y valores con el propósito de desarrollar en las empresas de turismo la eficiencia y el crecimiento social?	Se puede identificar que el 0% se encuentra en total desacuerdo, el 0% en desacuerdo, el 4% ni acuerdo ni en desacuerdo, el 24% se encuentra en acuerdo y finalmente el 72% se encuentra en acuerdo con la pregunta planteada.
9	Ud. Concuere da que: ¿para mejorar la eficiencia del turismo en el cantón, el talento humano necesita ordenar y organizar las actividades de interés para los turistas?	Se puede identificar que el 0% se encuentra en total desacuerdo, el 4% en desacuerdo, el 0% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 12 % en acuerdo y finalmente el 84% se encuentran en total de acuerdo con repregunta planteada.
10	¿Se encuentra de acuerdo en que: las actitudes, y cualidades del talento humano influyen en la calidad del servicio, productividad, ¿y eficiencia del negocio?	Se puede identificar que el 0% se encuentra en total desacuerdo, el 0% en desacuerdo el 0% ni acuerdo ni desacuerdo, el 28 se encuentra en acuerdo y finalmente el 72% se encuentra de acuerdo siendo la respuesta más acertada en la encuesta.
11	¿Se encuentra de acuerdo en que: Para la eficiencia del sector, considera que se deben analizar los tiempos de demora, ¿y perjuicios del talento humano que limitan el desarrollo de la empresa?	Se pudo identificar que el 0% se encuentra en total desacuerdo, el 0% en desacuerdo, el 8% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 28% de acuerdo y finalmente el 64% se encuentra totalmente de acuerdo siendo la pregunta más acertada por parte de los encuestados.
12	¿Se encuentra de acuerdo en que: el mayor impacto en la gestión turística es el crecimiento económico y productivo mediante el cumplimiento del ambiente de servicio por parte de talento humano?	Se identifica que el 0% se encuentra en total desacuerdo, el 4% en desacuerdo; el 4% ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 24% en acuerdo y finalmente el 6% se encuentra en total acuerdo siendo la pregunta más aceptada
13	¿Está de acuerdo que se deben realizar de manera constante actividades evaluativas y de control con la finalidad de obtener un impacto positivo en la gestión turística, según los conocimientos, condiciones, y responsabilidades del talento humano?	Se identifica que el 0% se encuentra en total desacuerdo, el 0% en desacuerdo, el 4% ni de acuerdo ni desacuerdo, 20% se encuentra en acuerdo y finalmente el 76% se encuentra en total de acuerdo siendo la pregunta más aceptada por parte de los encuestados
14	Ud. que cree que: ¿las funciones que desempeña talento humano en el departamento de turismo son las idóneas para obtener resultados de impacto, eficacia y maximización de los recursos turísticos?	El total desacuerdo se encuentra el 60%, el 0% en desacuerdo, el 8 % ni de acuerdo ni desacuerdo, el 16% de acuerdo y finalmente el 16% en acuerdo, concluyendo que el 60% de los encuestados son la opción más aceptada por parte de los encuestados
15	Se encuentra de acuerdo en que: ¿es necesario que talento humano considere plantear programas de estrategias empresariales para el desarrollo y cumplimiento de la gestión turística, con el fin de ampliar y mejorar el impacto en la producción local?	Se identifica que el 0% se encuentra en total desacuerdo, el 0% en desacuerdo, el 4% ni acuerdo ni desacuerdo, el 16% de acuerdo y finalmente el 80% se encuentra de acuerdo siendo la respuesta más aceptada por parte de los encuestados

Elaboración: Estalin Colcha

Cuadro 5.

Resumen de análisis e interpretación encuesta personal del GAD

N.º	PREGUNTA	INTERPRETACIÓN
1	Edad	La edad promedio del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal es de 25-30 años que pertenece al 24%, el 24% corresponde al 30-35 años, el 48% corresponde a 35-50 años, y el 4% corresponde a las de 50 años. Se concluye que el mayor porcentaje del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal tiene de 35-50 años que corresponde al 48%.
2	Género	Se pudo observar que el 76% de los turistas que realizaron la encuesta corresponden al género femenino, mientras que el 24% restante corresponden al género masculino concluimos que el mayor porcentaje corresponde al 76% pertenece al género femenino del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal.
3	Nivel de Educación	Se observó que el 69% del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal es de educación superior universitaria, el 16% corresponde a educación superior no universitaria, el 9% corresponde a educación secundaria, el 5% pertenece con maestría. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 69% al personal con estudios superior universitario del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal.
4	¿Concuerda que: las condiciones administrativas de los procesos sirven para potenciar el trabajo en equipo con finalidad de conseguir el crecimiento de la organización y gestión turística?	Se observó que el 55% del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal están totalmente en desacuerdo, el 2% que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3% están de acuerdo y el 40% que se encuentran totalmente de acuerdo. Se concluye que el mayor porcentaje pertenece al 55% del personal que se encuentran totalmente en desacuerdo.
5	Se encuentra de acuerdo en que: ¿el buen direccionamiento empresarial, así como imponerse una misión y visión específica como bases de la gestión turística fortalecerán el nivel productivo del cantón y por ende la calidad de los servicios turísticos?	Se observó que el 45% del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal están totalmente en desacuerdo, 44% están en desacuerdo, el 11% está ni acuerdo no en desacuerdo. Se concluye que el mayor porcentaje pertenece al 45% del personal que está totalmente en desacuerdo.
6	¿Se encuentra de acuerdo en que: plantarse objetivos y estrategias eficientes son el siguiente paso para la estructuración de una gestión turística de calidad?	Se observó que el 22% del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal están totalmente en desacuerdo, el 40% están en desacuerdo, 38% están ni acuerdo ni en desacuerdo. Se concluye que el mayor porcentaje pertenece al 40% del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal que están en desacuerdo.
7	¿Ud. cree que la implementación de un plan de acción de calidad, que detalle los programas, proyectos, estrategias, objetivos, actividades, personas responsables, tiempos y costos a llevarse a cabo durante la gestión turística?	Se observó que el 22% del personal de del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal se encuentran en totalmente en desacuerdo, el 18% están en desacuerdo, el 51% están ni acuerdo no en desacuerdo, el 7% están de acuerdo, 2% están totalmente de acuerdo. Se concluye que el mayor porcentaje pertenece al 51% del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal que esta ni acuerdo ni desacuerdo.

8	¿Está de acuerdo con que, el tipo de formación o capacitación recibida en su empresa ayuda al desarrollo de talento humano en base a capacidades y el perfeccionamiento en destrezas como estrategia para mejorar la gestión y calidad turística?	Se observó que el 25% del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal está en desacuerdo, el 44% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 31% están de acuerdo. Se concluye que el mayor porcentaje pertenece al 44% del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal que esta ni de acuerdo ni desacuerdo.
9	¿Está de acuerdo con las transformaciones que ha realizado el departamento turístico para un mejor nivel de atención al cliente y calidad del servicio?	Se identificó que el 22% se encuentra en total desacuerdo, el 18% en desacuerdo, el 33% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 5% de acuerdo y el 22% totalmente de acuerdo, concluyendo que el 33% es la opción más aceptada por parte del personal del GAD municipal del cantón Guano
10	¿Estaría dispuesto a tomar medidas en el departamento de talento humano para obtener mejores resultados, calidad en el servicio, reacción, generar mayores ganancias e impulsar la gestión turística?	Se identificó que el 71% se encuentra en total desacuerdo, el 22% en desacuerdo, el 7% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 0% de acuerdo y el 0% totalmente de acuerdo. Concluyendo que el 71% es la opción más acogida por parte del personal del GAD del municipio del cantón Guano
11	Cree Ud. ¿Que las decisiones tomadas hasta el momento en cuanto a funcionalidad de la organización es la adecuada para una buena gestión turística del cantón Guano?	Se identificó que el 5% se encuentra en total desacuerdo, el 31% en desacuerdo, el 22% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 42% de acuerdo y finalmente el 0% en acuerdo, concluyendo que el 42% es la opción más acogida por parte del GAD del cantón Guano
12	Estaría Ud. De acuerdo ¿que la creación y puesta en marcha de un procedimiento de supervisión y promoción del turismo en el cantón Guano ayudara a fomentarlo y difundirlo?	Se identificó que el 18% se encuentra en total desacuerdo, el 55% en desacuerdo, 18% ni acuerdo ni desacuerdo, el 9% de acuerdo y el 0% en desacuerdo concluyendo que el 55 % es la opción más acogida por parte de los servidores del GAD del cantón Guano
13	Considera Ud. ¿Qué mediante la comunicación entre los principales actores del ámbito turístico ayuda al desenvolvimiento de una gestión turística de calidad?	Se identificó que el 49% está en total desacuerdo, el 35% en desacuerdo, el 7% ni acuerdo ni desacuerdo, el 4% se encuentra de acuerdo, y finalmente el 5% se encuentra en total de acuerdo, concluyendo que el 49% es la opción más acogida por parte del GAD del cantón Guano.
14	Esta Ud. de acuerdo que ¿las metodologías plateadas son las necesarias e indicadas para llevar a cabo la gestión y por ende la fomentación del turismo en el cantón?	Se identificó que el 4% se encuentra en total desacuerdo, el 24% en desacuerdo, el 35% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 16% en acuerdo y finalmente el 21% de encuentra en total acuerdo, concluyendo que el 35% es la opción más acogida por parte del GAD del cantón Guano

Elaboración: Estalin Colcha

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general:

Existe incidencia significativa del talento humano en la gestión turística del cantón Guano.

a) **H₀**: No existe incidencia significativa del talento humano en la gestión turística del cantón Guano.

H₁: Existe incidencia significativa del talento humano en la gestión turística del cantón Guano.

b) $\alpha = 0.05$

c) Prueba de Chi-cuadrado

Tabla 4.

Prueba Chi-cuadrado. Hipótesis nula

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	1.223 ^a	4	.874
Razón de verosimilitud	1.648	4	.800
Asociación lineal por lineal	.973	1	.324
N de casos válidos	25		

a. 8 casillas (80.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .08.

Fuentes: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha

d) **Decisión:** Como sig.: $0.874 > 0.05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis de investigación (**H₁**) y se acepta la hipótesis nula (**H₀**), es decir que no existe incidencia significativa del talento humano en la gestión turística del cantón Guano.

4.2.2. Hipótesis específica 1:

Existe incidencia significativa del desarrollo del talento humano en la gestión turística del cantón Guano.

a) **H₀**: No existe incidencia significativa del desarrollo del talento humano en la gestión turística del cantón Guano.

H₁: Existe incidencia significativa del desarrollo del talento humano en la gestión turística del cantón Guano.

b) $\alpha = 0.05$

c) Prueba de Chi-cuadrado

Tabla 5. Prueba de Chi-cuadrado hipótesis específica 1.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	3.204 ^a	3	.361
Razón de verosimilitud	2.638	3	.451
Asociación lineal por lineal	1.598	1	.206
N de casos válidos	25		

a. 7 casillas (87.5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .08.

Fuentes: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha

d) **Decisión:** Como sig.: $0.361 > 0.05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis de investigación (**H₁**) y se acepta la hipótesis nula (**H₀**), es decir que no existe incidencia significativa del desarrollo del talento humano en la gestión turística del cantón Guano.

4.2.3. Hipótesis específica 2:

Existe incidencia significativa de la eficiencia del talento humano para la gestión turística del cantón Guano.

a) **H₀**: No existe incidencia significativa de la eficiencia del talento humano para la gestión turística del cantón Guano.

H₁: Existe incidencia significativa de la eficiencia del talento humano para la gestión turística del cantón Guano.

b) $\alpha = 0.05$

c) Prueba de Chi-cuadrado

Tabla 6.

Prueba de Chi-cuadrado hipótesis específica 2

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	.686 ^a	1	.407
Corrección de continuidad ^b	.000	1	1.000
Razón de verosimilitud	1.152	1	.283
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	.659	1	.417
N de casos válidos	25		

a. 2 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .48.

Fuentes: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalín Colcha

d) **Decisión:** Como sig.: $0.407 > 0.05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis de investigación (**H₁**) y se acepta la hipótesis nula (**H₀**), es decir que no existe incidencia significativa de la eficiencia del talento humano para la gestión turística del cantón Guano.

4.2.4. Hipótesis específica 3:

Existe incidencia significativa del impacto que tiene el talento humano en la gestión turística del cantón Guano.

a) **H₀**: No existe incidencia significativa del impacto que tiene el talento humano en la gestión turística del cantón Guano.

H₁: Existe incidencia significativa del impacto que tiene el talento humano en la gestión turística del cantón Guano.

b) $\alpha = 0.05$

c) Prueba de Chi-cuadrado

Tabla 7.

Prueba de Chi-cuadrado hipótesis específica 3

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	8.696 ^a	2	.013
Razón de verosimilitud	7.208	2	.027
Asociación lineal por lineal	6.085	1	.014
N de casos válidos	25		

a. 5 casillas (83.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .16.

Fuentes: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha

d) **Decisión:** Como sig.: $0.013 < 0.05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (**H₀**) y se acepta la hipótesis de investigación (**H₁**), es decir que existe incidencia significativa del impacto que tiene el talento humano en la gestión turística del cantón Guano.

5. CONCLUSIONES:

Una vez culminada la investigación se determina:

- Frente a la evidencia obtenida mediante la prueba de hipótesis se obtuvo un resultado de 0.874, mencionando que no existe incidencia significativa del talento humano en la gestión turística del cantón Guano.
- En los resultados obtenidos mediante la prueba de hipótesis se obtuvo un resultado de 0.361, mencionando que no existe incidencia significativa del desarrollo del talento humano en la gestión turística del cantón Guano.
- Mediante los resultados por parte de la prueba de hipótesis se obtuvo un resultado de 0.407, es decir que no existe incidencia significativa de la eficiencia del talento humano para la gestión turística del cantón Guano.
- Finalmente se concluye que en la aplicación de la prueba de hipótesis se obtuvo un resultado de 0.013, es decir que existe incidencia significativa del impacto que tiene el talento humano en la gestión turística del cantón Guano.

6. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal gestionar estrategias las cuales busquen priorizar los conocimientos turísticos que puedan incidir para que el talento humano realice una gestión turística, con el objetivo de mejorar el desarrollo turístico.
- Se recomienda que para un buen desarrollo turístico el talento humano debe contar con una estricta actualización de conocimientos que permita sobrellevar las actividades turísticas a un mejor desempeño.
- Se recomienda al Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal que para exista una buena la eficiencia en el ámbito turístico se debe manejar una buena selección del equipo de talento humano ya que es fundamental para un progreso.
- Recomendamos que, para poder tener un mayor impacto positivo en la gestión turística, el talento humano debe tener los instrumentos, herramientas e insumos necesarios que les faciliten sus funciones al momento que el personal se involucre en el sector turístico.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2016). *Dirección estratégica de RRHH, Gestión por competencias*.
- Apaza, R. (2012). *Gestión Empresarial y Tecnologías de Información*. Obtenido de <http://rubenempresa.blogspot.com/2012/02/gestiondel-talento-humano-que-es.html>
- Armijo, D. (2015). *Manual de planificación estratégica*. México: Ilpes/Cepal.
- Astudillo, E. (2017). Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/desarrollo-organizacional.html>
- Bejórquez, J. (16 de 08 de 2014). Obtenido de <http://laccei.org/LACCEI2013-Cancun/RefereedPapers/RP065.pdf>
- Calderón, G. N. (2016). *Gestión humana en Colombia: retos, prácticas, retos y limitaciones*. Bogotá: Edición Luna Libros.
- Cervantes. (2015). Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1264/1/T-UTC-1307.pdf>
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill Interamericana.
- Collaway.(2015). Obtenido de <https://www.monografias.com/document/F3GL8SYMY?lang=es>
- Dapazo, L. (2015). *Conceptos de planificación estratégica*. . Quito.
- Esquivel, F., & Rosario, L. (2017). Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf>
- French, L., & Bell, C. (1995). *Desarrollo Organizacional*. Prentice Hall.
- Lara, A. (2015). Obtenido de https://www.academia.edu/25792388/Libro_gestion_del_talento_humano_chiavenato
- Liberta Bonilla, B. (2007). *Impacto, impacto social y evaluación del impacto*. ECIMED.

Lillo, A. S. (2017). *El capital humano como factor estratégico para la competitividad del sector turístico*. Murcia.

Martínes, Á. (03 de 2014). Obtenido de https://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=9760bbb8-93ac-4de4-a201-d5470864b3b3&groupId=10128

Moragues, D. (2015). Obtenido de <https://www.oei.es/historico/cultura/turismodmoragues.htm>

Morán, R. (2018). *Responsabilidad Social en las empresas*. . Quito: El Comercio .

Orellan, R. J. (2012). *Centro de desarrollo Gerencial*. Obtenido de <http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/2012/03/el-talento-humano-como-el-principal.html>

Orellana, D. (2014). Obtenido de file:///C:/Users/Admin/Downloads/10367.pdf

Pérez. (2015). México.

Pérez, P. (2015). *Gestión del talento humano*. Obtenido de <http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/2012/03/el-talento-humano-como-el-principal.html>

Rigol, L. (02 de 2014). Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/turydes/09/rmpc.pdf>

Salas, D. (2016). *La elaboración del plan estratégico*.

Sanchez, A. (2014). *Administración de empresas* . México: Trillas.

Sanchez, M. (2016). *Evolución histórica del talento humano*. Quito.

Schumpeter, J. A. (2017). *Economic theory and entrepreneurial history*. Cambridge: Harvard University Press.

Soto, B. (2015). *¿Qué es la gestión del talento humano?*

Swisscontact. (05 de 2014). Arkabas. Obtenido https://www.swisscontact.org/fileadmin/user_upload/COUNTRIES/Peru/Documents/Publications/Conceptos_basicos_para_la_gestion_de_destinos_turisticos.pdf

Tejada, A. (12 de 07 de 2015). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/213/21301208.pdf>

Torres, Z. (2014). *Teoría general de la administración*. México: Grupo Editorial Patria.

Vega, L. (2014). Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3331>

Ventura, S. (2017). *Los subsistemas de Recurso Humano*. España.

ANEXOS

1. Anexo 1. Propuesta

CAPITULO V: PROPUESTA

1. Título de la propuesta

Modelo de gestión del talento humano para de la jefatura de turismo del cantón guano.

2. Introducción

La Gestión del Talento Humano por Competencias, representa un aspecto fundamental en la clave del éxito de una organización, importancia que se puede percibir al analizar el alcance que se ha logrado en base a sus objetivos, pues abarca las aptitudes y actitudes, conocimientos y comportamientos de las personas, en distintos ambientes y cómo ayudan o afectan estos factores en su desenvolvimiento a largo o a corto plazo.

El modelo que se presenta a continuación es concebido bajo el enfoque funcionalista para la identificación y descripción de competencias. Este enfoque fue escogido ya que se pueden adaptar a los procesos de formación y capacitación a las necesidades de la misma.

Bajo este enfoque, para analizar el sistema de gestión del talento humano, se debe analizar de qué forma la gestión se relaciona con el resto de la jefatura de turismo en cuanto a su misión, visión y objetivos de calidad.

El presente modelo define los procesos de selección, reclutamiento, gestión de desempeño, capacitación y desarrollo a partir de las competencias corporativas definidas, con sus comportamientos, niveles, estableciendo los procedimientos que se deben aplicar en cada uno de los procesos del área de gestión humana, teniendo en cuenta las competencias presentes y las requeridas.

Como resultado se obtendrá una jefatura de turismo más productiva, competitiva, eficiente y eficaz que estará en capacidad de brindar mayores beneficios para los turistas.

3. Objetivos

3.1 objetivo general

Diseñar un modelo de gestión del talento humano por competencias para optimizar el desempeño laboral de la jefatura de turismo en el cantón Guano.

3.2 objetivos específicos.

- Establecer los requisitos del cargo y requerimientos que debe cumplir la persona en los procesos de reclutamiento y selección.
- Estructurar funciones, basado en el diseño de cargos, para el eficiente desarrollo de las labores de cada uno.
- Establecer un método apropiado para realizar la evaluación del desempeño de cada uno de los empleados.
- Establecer el punto de equilibrio de la compensación de los empleados
- Desarrollar un proceso de entrenamiento para los trabajadores y empleados de la jefatura.
- Establecer normas de Seguridad y Salud Ocupacional para la Jefatura de turismo

4. Descripción de la propuesta

4.1 Admisión de personas

El proceso de admisión de personas representa la ruta que conduce a su ingreso en la jefatura de turismo del cantón Guano el cual seguiremos el siguiente proceso de modelo de gestión:

4.1.1 Reclutamiento por competencias

El reclutamiento es el proceso por el que se genera un grupo de candidatos calificados para un determinado puesto. La jefatura de turismo en conjunto con el departamento de talento

humano debe anunciar la disponibilidad de vacantes labores, dentro y fuera de la organización y atraer a candidatos calificados que soliciten el puesto.

4.1.2. Políticas

- En el momento que exista una vacante en la jefatura de turismo, se procederá a fomentar el reclutamiento interno como primera fuente, de no obtener resultados se tomará en cuenta otras fuentes. (reclutamiento externo)
- El reclutamiento se basará en los requisitos establecidos en el perfil del cargo.
- Se debe contar con una fuente amplia de candidatos para mayor elección, para lo cual se receptorán hojas de vida permanentemente y así mantener actualizada la base de datos.
- Cuando se va a crear un puesto de trabajo, el nuevo cargo debe ser previamente analizado por el departamento de talento humano y jefatura de turismo.

4.1.3 Normas

- Las hojas de vida receptoradas por los candidatos deben ser ingresadas en la base de datos.
- Se analizará e identificarán los posibles candidatos internos que cumplan con el perfil por medio de la revisión de carpetas.
- Si no se efectúa el cubrimiento de la vacante con personal interno, se considerará fuentes externas hasta obtener a los candidatos que cumplan con el perfil requerido.

4.1.4. Procedimiento

1. El proceso de reclutamiento iniciará en el momento que la jefatura de turismo solicite el requerimiento de Personal indicando que se ha detectado una vacante, siendo éste la creación de un cargo, renuncia de un ocupante o necesidades eventuales.
2. Se identificará si la vacante puede ser cubierto por personal interno, de ser así el proceso de reclutamiento concluirá, caso contrario seguirá al siguiente paso que será el reclutamiento externo.
3. Inmediatamente se analizarán las hojas de vida que cumplan con el perfil requerido para sustituir el puesto.

4.1.5. Fuentes internas del reclutamiento

A continuación, se detalla las posibles fuentes de reclutamiento que facilitarán la realización del proceso.

4.1.6. Ventajas del reclutamiento interno

- Es más económico: evita gastos en anuncios y costos de atención a candidatos y de admisión.
- Es más rápido: evita las demoras.
- Presenta un índice mayor de validez y de seguridad, pues el candidato ya es conocido.
- Es una fuente poderosa de motivación para los empleados, ya que incrementan la posibilidad de crecimiento de la organización.

4.1.7. Desventajas del reclutamiento interno:

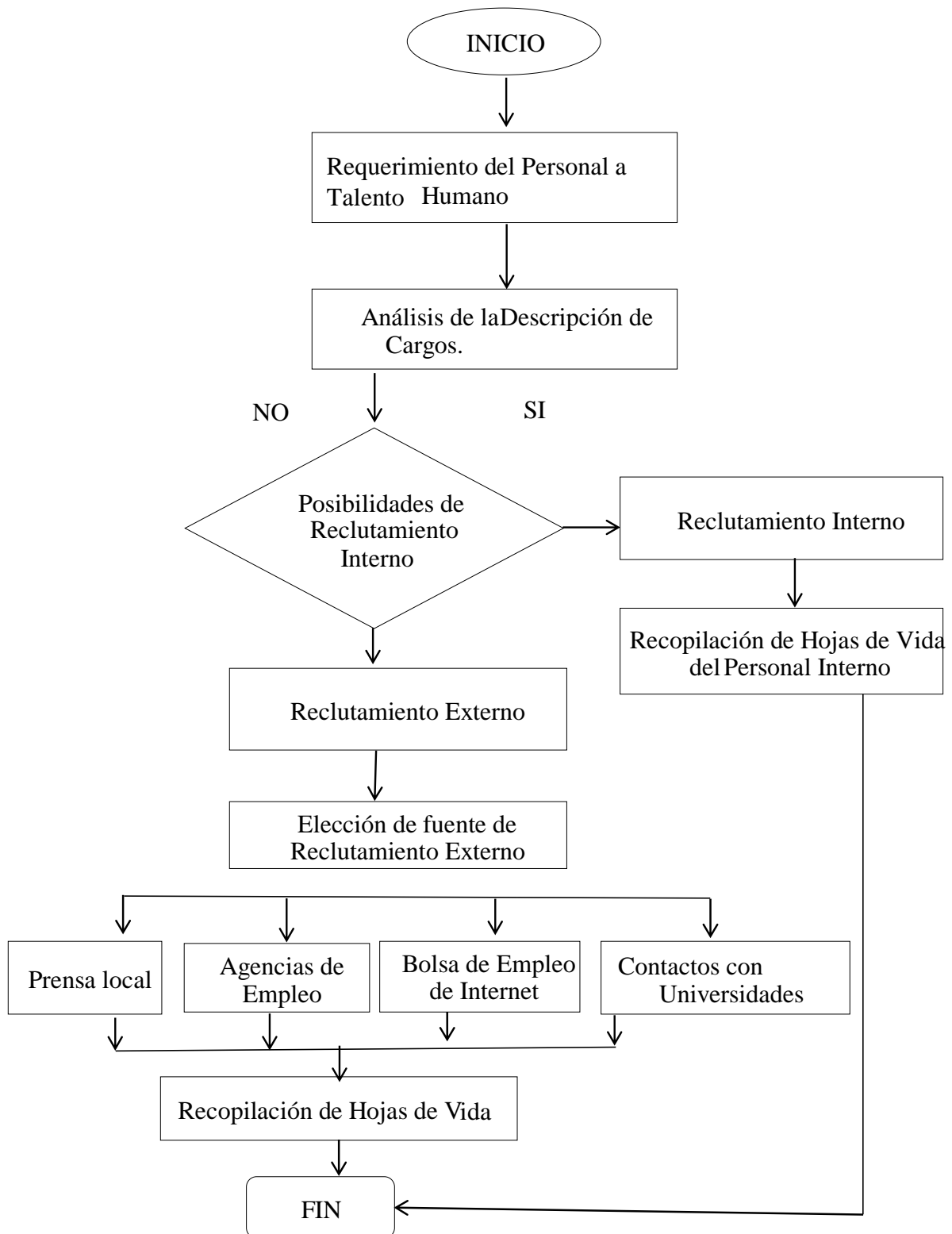
- Puede generar como consecuencia la apatía, el desinterés o la separación de la organización.
- Puede generar conflicto de intereses, crea una actitud negativa de los empleados que no demuestran las capacidades necesarias.
- Los empleados se limitan a las políticas y estrategias de la organización.

4.1.8. Fuentes externas de reclutamiento:

Entre las fuentes externas se puede tomar en cuenta:

- Postulantes, a través de anuncios en la prensa local.
- Contactos con Universidades, la jefatura puede desarrollar un esquema de contactos intensivo para difundir las oportunidades que ésta ofrece.

Flujograma para el reclutamiento por competencias



Gráfica 1. Flujograma de reclutamiento del personal.

Fuente: Larraiza 2016

Elaboración: Estalin Colcha

4.2. Selección de personal por competencias

Consiste en elegir a la persona adecuada para los puestos que existen en la jefatura de turismo para aumentar la eficiencia y el desempeño del personal.

4.2.1. Políticas

- Los evaluados deben contar con los conocimientos del perfil del candidato que se requerirá para realizar una excelente elección.
- Todo aspirante, (personal interno o externo) que desee optar por un puesto específico, está sujeto a las políticas y procedimientos de proceso de selección.
- El tiempo establecido del proceso de selección, iniciando desde la entrega de la solicitud de Requerimiento de Personal, no deberá exceder un plazo de quince días de acuerdo al reglamento del departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano.

4.2.2. Procedimiento

1. El proceso de selección se iniciará realizando una pre-selección de las hojas de vida de los candidatos que cumplan con el perfil requerido.
2. Los candidatos pre-seleccionados serán convocados, los cuales deberán llenar un Formulario de Datos previa a la entrevista.
3. Se realizará la entrevista para la pre-selección. de acuerdo a la función a desempeñar.
4. Una vez realizado el procedimiento descrito anteriormente, se realizará un minucioso análisis incluyendo referencias laborales de cada uno y se procederá a elaborar un Informe de los Candidatos pre –seleccionados.
5. El informe será revisado, y se escogerá al candidato más idóneo para llenar la vacante.
6. Tomada la decisión del candidato más idóneo para ocupar la vacante, el jefe del departamento de Talento Humano se lo hará saber mediante vía telefónica y posteriormente se le dará a conocer detalladamente la oferta laboral.
7. El candidato previo a establecerse en la jefatura de turismo ésta en la obligación de ser sometido a un examen médico. Si el candidato acepta la propuesta, se le solicitará sus documentos personales.

8. Mediante el flujograma del proceso de la selección del personal servirá para realizar un correcto desarrollo del mismo.

4.2.3. Preguntas en la entrevista de selección:

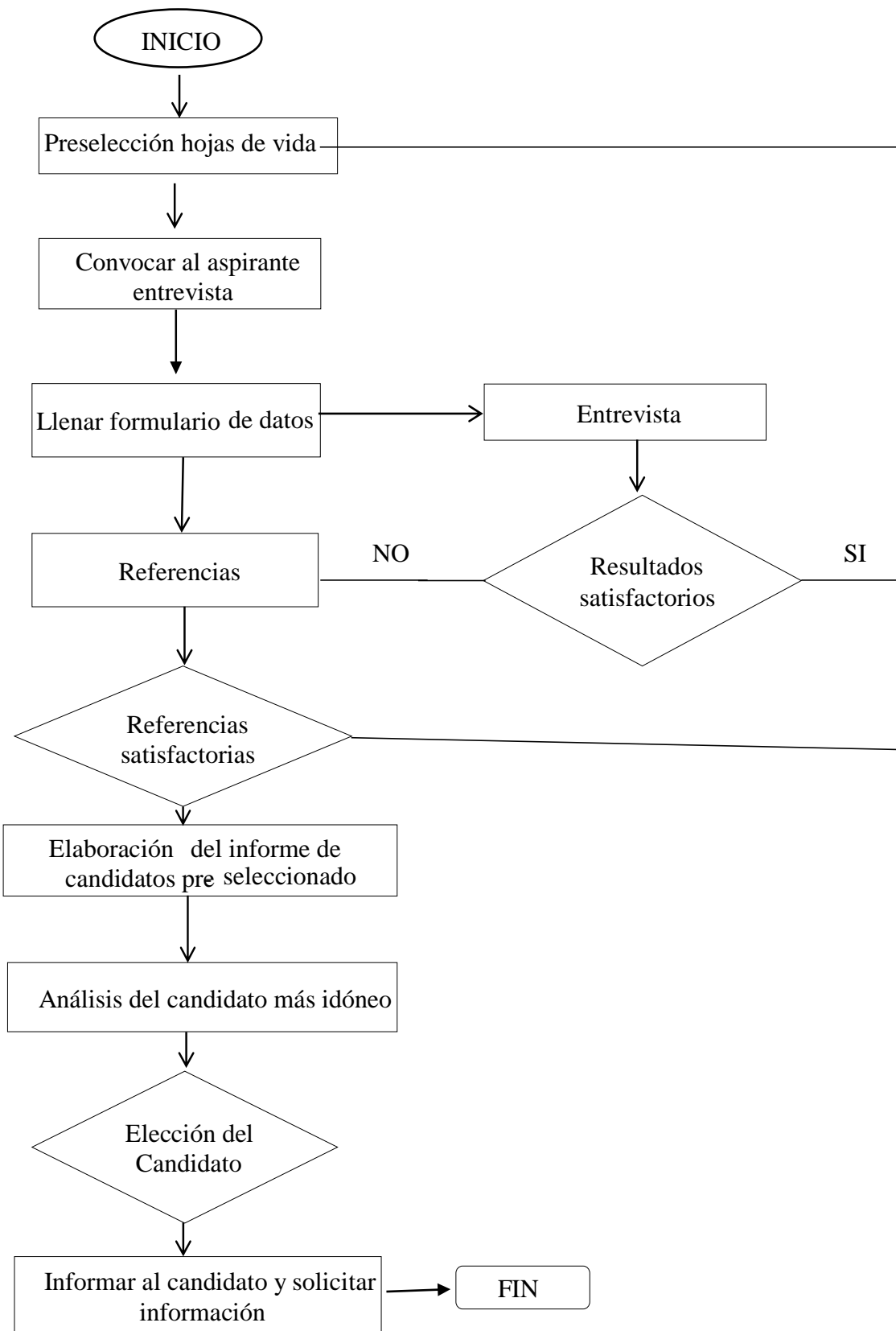
Componentes

- Datos personales: aspectos formales
- Historial y experiencia laboral: aspectos cualitativos, lugares de trabajo, habilidades y destrezas desarrolladas.
- Incentivación a cargo: Económicamente, por asignaciones o por factores
- Aspecto personal y familiar: preguntas con relación a la familia y sus características.
- Características personales: interpretación de causas que ocurren en su entorno, auto concepto, autoeficacia, estabilidad emocional, costumbres, experiencias y actividades de preferencia.
- Comportamiento por competencia del entorno: reacción de comportamiento ante otra competencia laboral.

Esta entrevista está acompañada de otras observaciones como:

- Comunicación verbal y no verbal
- Aspecto físico de la presentación personal

Flujograma para selección de personal por competencias



Gráfica 2. Flujograma para la selección del personal.

Fuente: Larraiza 2016

Elaboración: Estalin Colcha

4.3. Aplicación del personal

4.3.1. Políticas

- La descripción de cargos será elaborada por el Departamento de Talento Humano que a su vez será revisado y aprobado por el alcalde del cantón o algún delegado para que ésta posea validez.
- Cada una de las funciones deberá someterse a una revisión anual de acuerdo a los estatutos establecidos por el Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal para su actualización correspondiente.

4.3.2. Procedimientos

1. La jefatura de turismo establecerá un cronograma de actividades al inicio de cada año, para realizar descripciones o actualizaciones de cargos.
2. Se planificará una reunión para dar a conocer dichos cambios al GAD del Cantón encabezado por el alcalde.
3. Se procederá a validar la información.
4. Se realizará la entrega del documento, tanto físico como digital.
5. La descripción de cargos para cada puesto según el organigrama actual que expone el departamento de talento humano.
6. Mediante el flujograma de procesos de Diseño de Cargos la servirá para realizar un correcto desarrollo del mismo.

4.3.3. Diseño de cargos

Cuadro 6.

Diseño de cargos para el jefe de turismo.

ADMINISTRACIÓN JEFE DE TURISMO
DESCRIPCIÓN DEL CARGO: El jefe de turismo es nombrado por el Departamento de Talento humano en conjunto con el Alcalde y asesores
FUNCIONES <ul style="list-style-type: none">• Dirigir y evaluar la gestión del personal que se encuentra bajo su mandato.• Fijación de pautas de coordinación aplicables por las áreas operativas bajo su dependencia, su seguimiento y control.• Mantenimiento de vínculos con organismos gubernamentales, instituciones y establecimientos.• Analizar el presupuesto general que se lo designa anualmente como una herramienta fundamental para la toma de decisiones.• Asistir a eventos públicos y privados con el fin de respaldar y apoyar al turismo en el Cantón Guano.• Autorización y justificación de horas extras según la política definida.• La generación de políticas de acción homogéneas en las diversas unidades en donde se desarrolla el turismo con el fin de poder respaldar y abalizar sus actividades• La determinación de las necesidades de insumos, materiales, recursos humanos y económicos por la jefatura de turismo, que garantiza el mantenimiento operativo de las mismas.• Participación en el proceso de definición de políticas generales para la jefatura de turismo• Realización de análisis de la competencia, nuevas metodologías de prestación de servicios y atención de clientes

Elaborado por: Estalin Colcha

Cuadro 7.
Diseño de cargos

para los técnicos de turismo.

TÉCNICOS DE TURISMO
<p>DESCRIPCIÓN DEL CARGO:</p> <p>Su papel es la coordinación de las actividades, respaldo, fomentación, servicio, ayuda y desarrollo de las actividades turísticas que el Cantón Guano ofrece a los turistas, recalando que el trabajo que lo realicen será en vinculación directa con los prestadores de servicios quienes formaran el equipo ideal para sobrellevar las actividades turísticas a un nivel de excelencia</p>
<p>FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none">• Dar el respaldo y ayuda necesaria a los establecimientos turísticos.• Fomentar la creación de micro emprendimientos turísticos• Realizar eventos públicos cotidianamente con el objetivo de poder promocionar el turismo del Cantón Guano.• Coordinación de eventos en fechas festivas donde la afluencia turística tiene mayor demanda.• Capacitaciones constantes a los establecimientos turísticos con el fin de mejorar el servicio a los clientes.• Promoción de los atractivos turísticos culturales, gastronómicos, artesanales etc. que el Cantón Guano posee.• Creación de actividades que permitan que el turista prolongue su estadía en el Cantón.• Crear centros informativos donde se brinde toda la información pertinente al Cantón Guano.• Creación de planes y proyectos que tenga la finalidad de desarrollar el turismo en el Cantón.• Crear alianzas que permitan trabajar en conjunto con los prestadores de servicios.

Elaborado por: Estalin Colcha

4.4 Evaluación de desempeño

4.4.1. Políticas

- La responsabilidad de implementar este procedimiento y que se cumpla a cabalidad es del Jefe del departamento de turismo.
- Se efectuará anualmente la evaluación y retroalimentación a cada uno de los empleados.
- Las evaluaciones y retroalimentaciones dirigidas a los empleados estarán a cargo del departamento de Talento humano y el Jefe de turismo, en un plazo que no supere a los treinta días de acuerdo a los reglamentos establecidos.
- El formato y método de evaluación utilizados deberán ser modificados de acuerdo a las necesidades de la jefatura de turismo.
- La evaluación del desempeño deberá realizarse a todos los empleados del departamento de turismo para una mejora continua.

4.4.2. Procedimientos

1. El jefe del Departamento de Talento Humano y jefe de turismo explicará y distribuirá el Formulario de Evaluación de Desempeño a cada uno de los empleados.
2. Los factores de evaluación serán revisados uno a uno y se asignará la calificación pertinente explicando al avaluado los motivos de dicha puntuación, con el objetivo que exista Retroalimentación e Interacción.
3. Recursos Humanos se encargará de promediar las puntuaciones y determinará si existen necesidades de mejora o mantenimiento del desempeño o posibles necesidades de capacitación.
4. Al finalizar todo el ciclo de evaluación el departamento de Talento Humano y el jefe de turismo establecerán un plan de mejoramiento, cuya ejecución será apoyado por la máxima autoridad del Cantón Guano

5. El flujograma de la evaluación del desempeño servirá de ayuda para realizar un adecuado desarrollo del mismo.

4.4.3. Método de evaluación del desempeño laboral

Paso 1

Confeccionar una Guía de Conceptos de evaluación para la jefatura de turismo del cantón Guano

Cuadro 8.

Conceptos para evaluar el desempeño

DESEMPEÑO	
Responsabilidad	Grado de compromiso que asume para el cumplimiento de las metas. (Por ejemplo entregar su trabajo en la fecha indicada sin retrasos)
Reporta avances de tareas	Frecuencia, constancia y calidad en los reportes (por email, informes escritos, etc.). Extraer la información relevante al levantar un informe.
Planificación	Analiza sus tareas contemplando el tiempo que requiere
Grado de Conocimiento Técnico	Conocimiento de las distintas herramientas necesarias para desarrollar sus labores (programación, base de datos).
FACTOR HUMANO – ACTITUD	
Actitud a la empresa	Capacidad de defender los intereses del Departamento de turismo
Aceptar críticas	Capacidad de recibir críticas constructivas en forma abierta
Predisposición	Entusiasmo y Motivación.
Puntualidad	Puntualidad en horario laboral y reuniones.
HABILIDADES	
Creatividad	Ofrece alternativas innovadoras para solucionar problemas
Capacidad	Mantiene en orden sus tareas incluso cuando maneja múltiples temas.
Coordinación	Carisma, liderazgo natural, capacidad de mediar en los conflictos
Aprendizaje	Tiene perfil funcional. Inquietud y capacidad para conocer las distintas herramientas necesarias para el trabajo.

Fuente: Larraiza (2016)

Elaborado por: Estalin Colcha

Paso 2

Completar el formulario de evaluación

Cada evaluador completa un formulario por cada persona evaluada, con tiempo, dándole al proceso la importancia que merece.

Cuadro 9.

Formato para el formulario de evaluación

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO				
Apellido y Nombre:				
Puesto:				
Fecha:				
Evaluador				
Evalúe del 1 al 5 las siguientes métricas				
1. Malo	2. Regular	3. Bueno	4. Muy Bueno	5. Excelente

DESEMPEÑO LABORAL	CALIFICACIÓN
Responsabilidad	
Exactitud y calidad de trabajo	
Cumplimiento de fechas	
Productividad	
FACTOR HUMANO – ACTITUD	
Actitud hacia la departamento de turismo	
Actitud hacia superior/es	
Actitud hacia los Compañeros	
Actitud hacia terceras personas	
HABILIDADES	
Manejo de conflictos	
Planificación- Coordinación	
Toma de decisiones	
COMENTARIOS	

Fuente: (Salama, 2015)

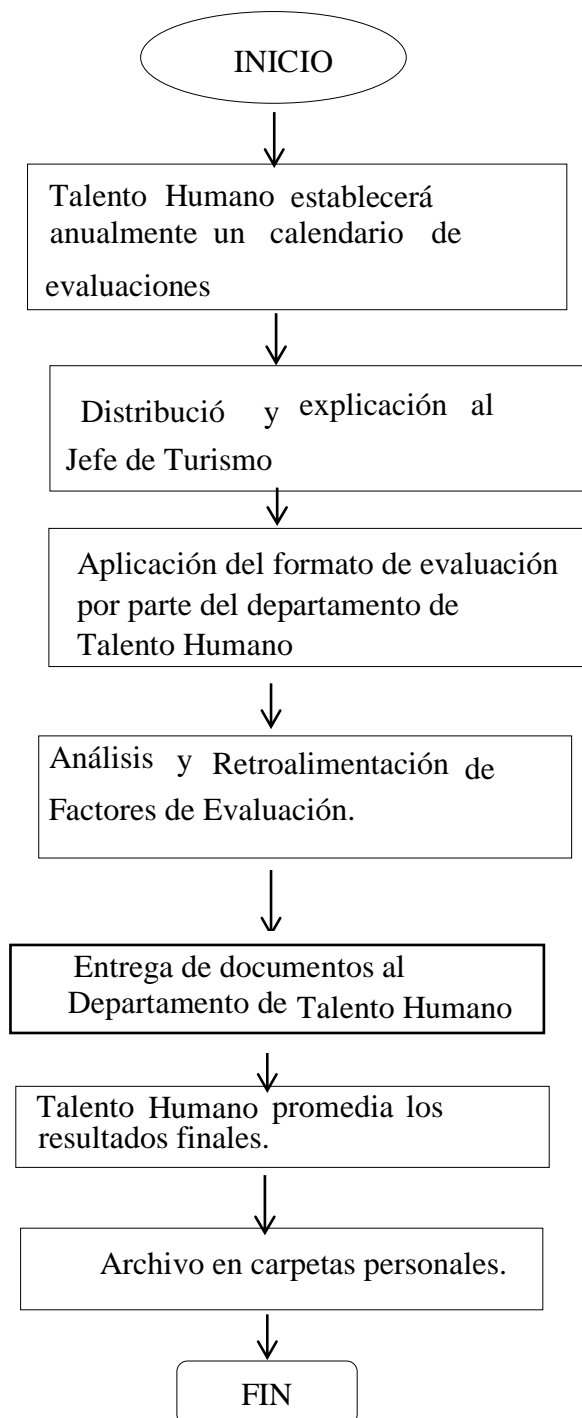
Elaborado por: Estalin Colcha

Paso 3

El propósito final es generar un espacio de comunicación de cada empleado con su líder. Más allá de las calificaciones que se pongan, al finalizar la experiencia deben rescatarse tres aspectos fundamentales:

1. Resaltar **fortalezas** de la persona.
2. Indicar **aspectos por mejorar** de la persona.
3. Proponer un **plan de acción** para mejorar dichos aspectos.

Flujograma para el método de evaluación del desempeño laboral



Gráfica 3. Flujograma para la evaluación del desempeño

Fuente: (Salama, 2015)

Realizado por: Estalin Colcha

4.5 Compensación de personas.

4.5.1. Políticas

- Se establecerá el sueldo en base a la competencia y cargo que desempeñe que estar a cargo del departamento de Talento Humano
- Se fija sueldo acorde a lo establecido en la ley. (acuerdo ministerial 0041 del ministerio de trabajo)
- Establecer programas de ascenso que se revisara anualmente.
- Motivación constante al empleado.
- Licencia de seguridad social
- Pago de horas extras
- Pago de décimo tercer sueldo
- Pago de decimo cuatro sueldo
- Fondo de reserva
- Vacaciones anuales
- Pago de jubilación patronal
- Licencia por paternidad
- Licencia por maternidad
- Pago de subsidio por maternidad
- Pago de utilidades

4.5.2. Procedimiento

1. Mantener un control de las Normas y leyes emitidas para cumplirlas en su totalidad para beneficio del empleado.
2. Incentivar al empleado con ascensos para ser más productivos.
3. Motivar al personal mediante reuniones trimestrales.

4.5.3. Normas para una efectiva y oportuna administración de las remuneraciones

Las remuneraciones o compensaciones deben fijarse y asignarse de acuerdo con:

El puesto de trabajo, es importante tener en cuenta su complejidad, qué, cómo y por qué se hace.

La persona que lo desempeña, se consideran básicamente los niveles de rendimiento o aportes del empleado o grupo de empleados, por lo general se toma en cuenta el tiempo y la experiencia que éste ha tenido en el cargo, nivel de conocimiento y habilidades relacionadas con el trabajo.

Según lo expuesto, la compensación vendría a ser la remuneración global que recibe el empleado, según la importancia de su puesto, su eficiencia personal, y sus necesidades.

4.5.4. Incentivos y participación en las utilidades

Los incentivos y la participación en las utilidades constituyen enfoques de compensación que impulsan logros específicos. Los incentivos establecen estímulos basados en el desempeño y no en la antigüedad o en las horas que se haya laborado.

La participación en las utilidades establece una relación entre el mejor desempeño de la organización y una distribución de los beneficios de ese mejor desempeño entre los trabajadores. Por lo común, se aplica a un grupo o a todos los empleados, y no se aplica sobre bases individuales. Tanto los sistemas de incentivos como la participación en las utilidades se utilizan como suplemento de las técnicas tradicionales de sueldos y salarios.

Estos sistemas de compensación tienen el objetivo de:

- Vincular la compensación con el desempeño, la productividad y la calidad.
- Reducir los costos de compensación.
- Mejorar el nivel de participación e identificación del empleado.
- Incrementar el trabajo en equipo.

El primer paso es dar a conocer a todos los trabajadores, además de sus responsabilidades, los derechos que le corresponden como efecto de las condiciones contractuales, legales y provisiones establecidas por la misma institución. (Collaway, 2015)

4.6. Desarrollo de personas

4.6.1. Políticas

- Todo programa de Entrenamiento deberá llevar la firma de petición del jefe de turismo solicitante y jefe de talento humano.
- Para que un programa de Entrenamiento sea aprobado, se revisará el presupuesto asignado.

4.6.2 Procedimientos

1. El Departamento de Talento Humano elaborará anualmente el Programa de Entrenamiento de acuerdo a las necesidades de los empleados, según los resultados de las evaluaciones anuales del personal.
2. De acuerdo al Plan de Entrenamiento el departamento de Talento Humano se reunirá con el jefe del departamento de turismo, quienes deben completar el formato de detección de las necesidades de entrenamiento.
3. La jefatura de turismo seleccionará el instituto o centro de formación donde acudirá el empleado, el mismo que será aprobado por el departamento de talento humano.
4. Los empleados serán comunicados del curso/conferencia/seminario seleccionado, con el fin de que los conocimientos adquiridos sean puestos en práctica en sus funciones dentro de la jefatura de turismo con el fin de salvaguardar el bienestar turístico.
5. Una vez finalizado el curso/conferencia o seminario, el empleado deberá llenar el registro de evaluación de entrenamiento y entregar el certificado por el instituto o centro y entregarlos al departamento de Talento Humano para archivarlos en su carpeta personal.

4.6.3. Entrenamiento

Cuadro 10.

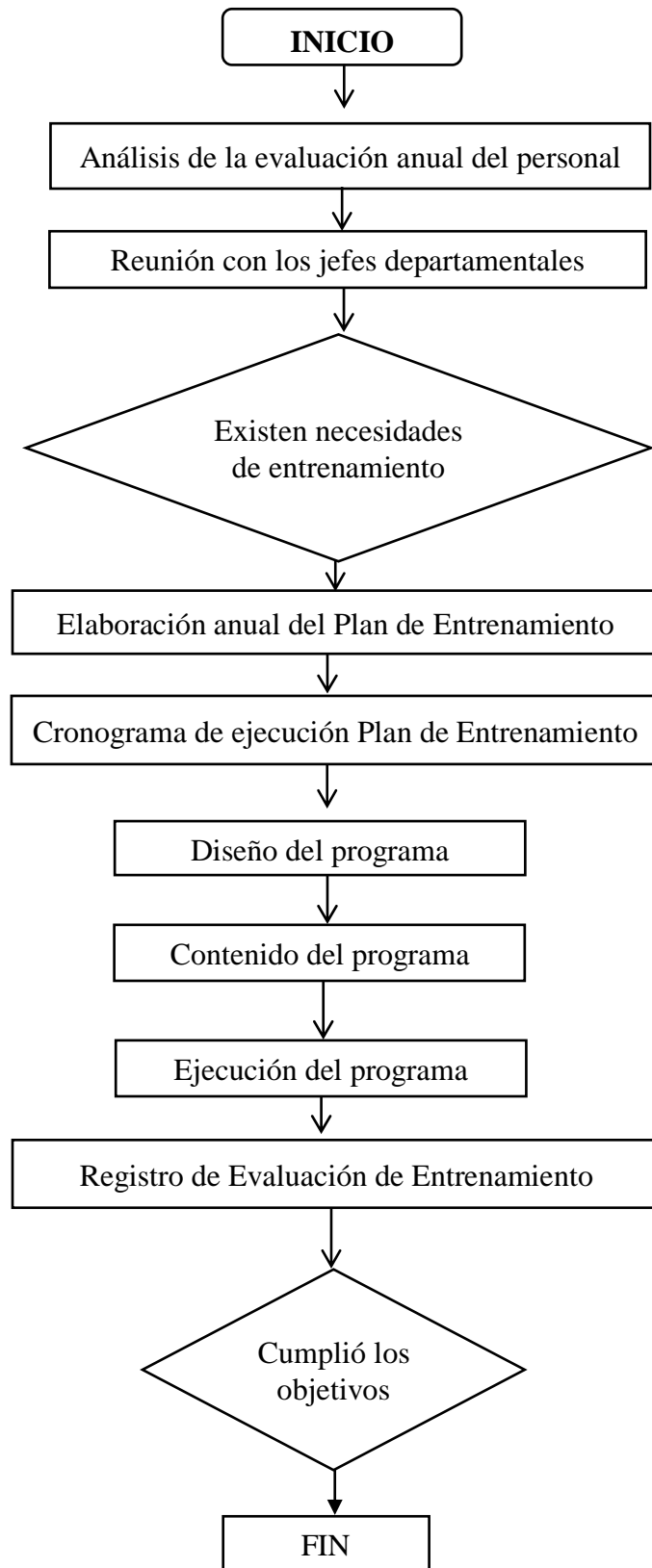
Programa de entrenamiento dirigido a los empleados.

PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO
Los cursos son totalmente interactivos. Los ejemplos, ejercicios, estudios de caso y videos que se utilizan harán que el personal se sienta identificado con las situaciones que vive a diario en su trabajo.
CAPACITACIÓN GENERAL
1.- Dirigidos a los técnicos de turismo.
Estrategias de gestión de calidad total
Qualitur (calidad en turismo)
Introducción a la Calidad según la Norma ISO 9000
Introducción a la Mejora de Procesos.
2.- Dirigido a la jefatura de turismo.
Liderazgo de equipos hacia la calidad.
Liderazgo situacional.
Formación de Instructores.
Conducción eficaz.
Trabajo en equipo.
Comunicación.
Evaluación de desempeño.
Negociación.
Los 8 Principios de la Calidad y la Orientación a Procesos (Norma ISO 9000)
Introducción a la variabilidad de los Procesos. Las 7 Herramientas de la Calidad.

Fuente: (Salama, 2015)

Realizado por: Estalin Colcha

Flujograma de entrenamiento a los empleados.



Gráfica 4. Flujograma general de entrenamiento a los empleados.

Fuente: (Salama, 2015)

Realizado por: Estalin Colcha

4.7. Mantenimiento de personas disciplina, higiene, y seguridad

4.7.1 Políticas

- La jefatura de turismo del Cantón Guano obligará a sus trabajadores a mantener condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o vida.
- El personal debe estar capacitándose permanentemente sobre temas relacionados con la seguridad para prevenir posibles riesgos laborales.
- La jefatura facilitará las medidas de prevención, seguridad e higiene a los empleados, los mismos que están en la obligación de acatarlas; su omisión puede causar la terminación del contrato de trabajo

4.7.2. Procedimientos

1. El jefe del Departamento de Turismo realizará visitas a los puestos de trabajo para el diagnóstico de riesgos en la empresa.
2. Realizar inspecciones periódicas trimestrales en las áreas de mayor riesgo para garantizar el cumplimiento de las normas establecidas.
3. En caso de que exista alguna anomalía, se aplicarán medidas correctivas necesarias.
4. El flujograma para el establecimiento servirá de ayuda para realizar un adecuado desarrollo del mismo.

Cuadro 11.

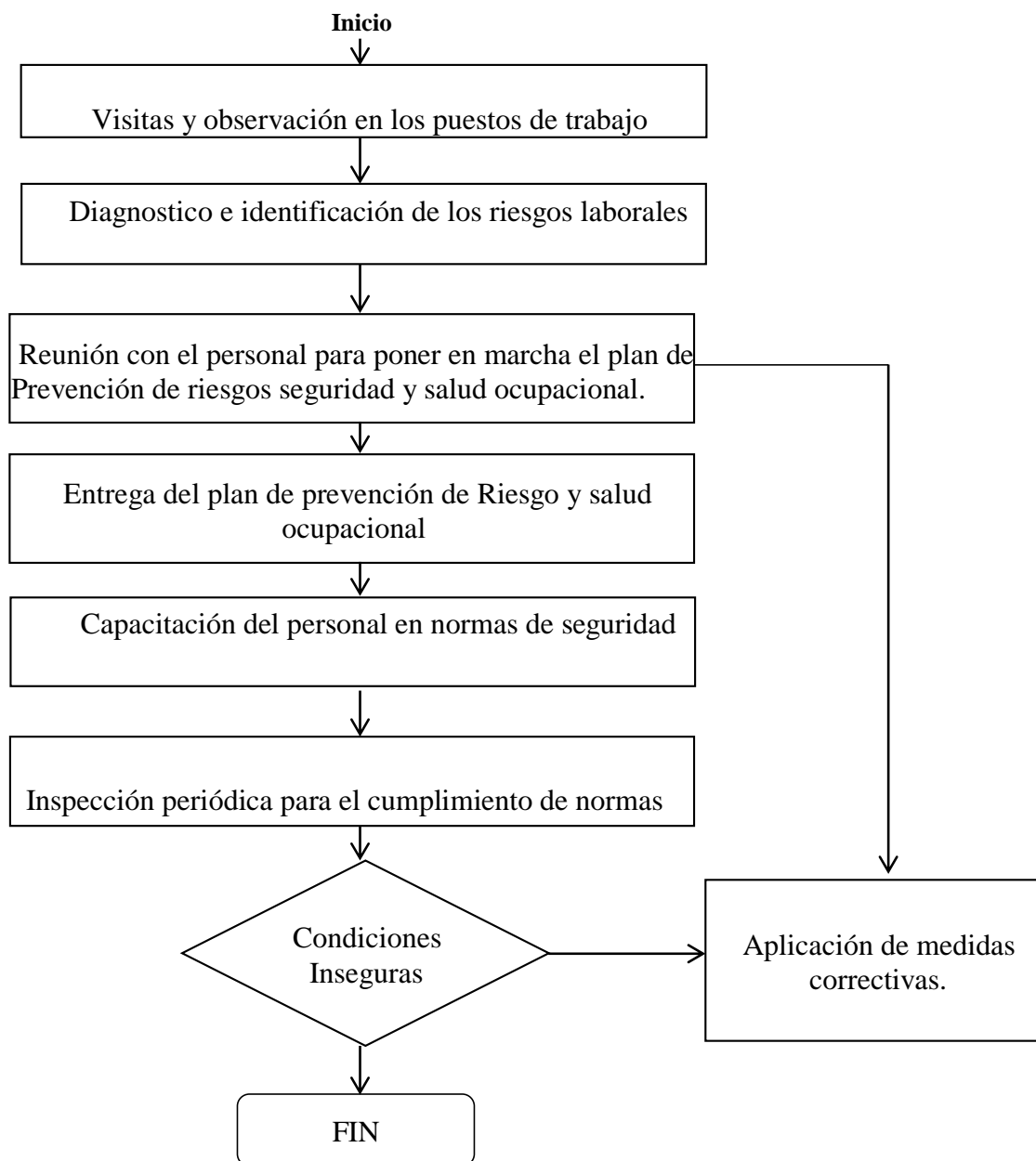
Normas y medidas de seguridad que debe aplicar el empleado.

Departamento	Medidas preventivas para adoptar
Jefatura de turismo del Cantón Guano	Trabajar con niveles de iluminación adecuados a la tarea que se realiza. Mantener libres de obstáculos las salidas y zonas de paso. Respetar y dar buen uso a los medios y dispositivos de protección.

Fuente: (Salama, 2015)

Realizado por: Estalin Colcha

Flujograma de seguridad y salud ocupacional



Gráfica 5. Flujograma de seguridad y salud ocupacional a sus trabajadores

Fuente: (Salama, 2015)

Realizado por: Estalin Colcha

5. Monitoreo y evaluación de la propuesta

Se realizarán actualizaciones anuales en el proceso de descripción de cargos según solicite la jefatura de turismo al departamento de Talento Humano el cual estará a cargo de todos los procedimientos.

6. Conclusiones y recomendaciones de la propuesta

Conclusiones

- Se concluye que los requisitos de cargos solicitados, establecidos por parte del Gobierno Autónomo descentralizado del Cantón Guano ayudara a un adecuado proceso de reclutamiento y selección
- Al realizar la estructura de diseños de cargos el resultado será un eficiente desarrollo de las labores encomendadas.
- En la evaluación de los empleados el resultado será una identificación de las falencias del personal, ayudando de esta manera a saber que temas se debe reforzar en la actualización de conocimientos.
- Es necesario informar y respetar compensaciones y benéficos que tiene cada empleado de acuerdo a las normativas vigentes.
- Concluimos que el proceso de entrenamiento para los empleados de la jefatura de turismo servirá de guía y respaldo para todos los grandes y pequeños establecimientos turísticos existentes en el Cantón Guano
- Al establecer normas de seguridad se garantiza que todos los empleados que conforma la jefatura de turismo estará en la capacidad de reaccionar y tomar decisiones al momento de presentarse cualquier inconveniente.

Recomendaciones

- Recomendamos que para el reclutamiento del personal se debe analizar detenidamente todo su perfil ya que el desarrollo del turismo dependerá de un buen personal de trabajo.
- Recomendamos que se debe conocer los perfiles de los empleados para poder colocarlos en el cargo adecuado para un mayor desenvolvimiento laboral
- Recomendamos que al momento de realizar la evaluación del personal se debe tener en cuenta todos los parámetros adecuados que nos permitan identificar falencias
- También recomendamos seguir todos los reglamentos que amparan a los empleados para evitar sanciones ante las entidades del gobierno.
- Recomendamos que el entrenamiento hacia los empleados debe realizarse en institutos con una gran trayectoria para que el conocimiento obtenido sea de alta calidad asegurando de esta manera a los prestadores de servicios y a los turistas
- Recomendamos que los empleados deben seguir las normativas de seguridad constantemente para evitar sanciones y accidente

Anexo 2. Validación de instrumentos: variable independiente (Talento humano).



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Victor Velasco

TÍTULO/GRADO:

Ph.D.....	()
Doctor.....	()
Magíster.....	()

UNIVERSIDAD EN QUE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FECHA: 31-09-2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Talento Humano y gestión turística en el cantón Guano

El instrumento de medición pertenece a la variable: **Talento Humano**
 Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la inteligencia múltiples.

N	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	✓		
3	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de instrumentos de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener datos requeridos?	✓		
Total:				

SUGERENCIAS:


 Firma del Experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Diego M. Calvo A.

TÍTULO/GRADO:

Ph.D.....	(X)
Doctor.....	()
Magister.....	()

UNIVERSIDAD EN QUE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL D.E. CHIMBORAZO

FECHA: 30-01-2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Talento Humano y gestión turística en el cantón Guano

El instrumento de medición pertenece a la variable: **Talento Humano**
 Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la inteligencia múltiples.

N	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de instrumentos de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener datos requeridos?	X		
Total:				

SUGERENCIAS:.....

Firma del Experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Bali Ponce Hargoth Isobal

TÍTULO/GRADO:

Ph.D.....	()
Doctor.....	()
Magister.....	(X)

UNIVERSIDAD EN QUE LABORA:

FECHA:

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Talento Humano y gestión turística en el cantón Guano

El instrumento de medición pertenece a la variable: **Talento Humano**
 Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la inteligencia múltiples.

N	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	✓		
3	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de instrumentos de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener datos requeridos?	✓		
Total:				

SUGERENCIAS:

Firma del Experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Alba Mariela Alba Hernández

TÍTULO/GRADO:

Ph.D.....	(X)
Doctor.....	()
Magíster.....	()

UNIVERSIDAD EN QUE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FECHA: 30-01-2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Talento Humano y gestión turística en el cantón Guano

El instrumento de medición pertenece a la variable: **Talento Humano**
 Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la inteligencia múltiples.

N	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	✓		
3	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de instrumentos de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener datos requeridos?	✓		
Total:				

SUGERENCIAS:.....


 Firma del Experto

Anexo 3. Validación de instrumentos: variable Dependiente (Gestión Turística)



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Víctor Velasco

TÍTULO/GRADO:

Ph.D.....	()
Doctor.....	()
Magíster.....	()

UNIVERSIDAD EN QUE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL de Chimborazo

FECHA: 21.01.2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Talento Humano y gestión turística en el cantón Guano

El instrumento de medición pertenece a la variable: **Gestión turística**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la inteligencia múltiples.

N	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?			
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	/		
3	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	/		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	/		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	/		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	/		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	/		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	/		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de instrumentos de medición?	/		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	/		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener datos requeridos?	/		
Total:				

SUGERENCIAS:


 Firma del Experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:..... Piñero A. Colodina A.....

TÍTULO/GRADO:

Ph.D.....	(X)
Doctor.....	()
Magíster.....	()

UNIVERSIDAD EN QUE LABORA:..... UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.....

FECHA:..... 31-01-2019.....

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Talento Humano y gestión turística en el cantón Guano

El instrumento de medición pertenece a la variable: **Gestión turística**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la inteligencia múltiples.

N	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de instrumentos de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener datos requeridos?	X		
Total:				

SUGERENCIAS:.....


Firma del Experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: *Baldi Pizarro Hargueta Soledad*

TÍTULO/GRADO:

Ph.D.....	()
Doctor.....	()
Magíster.....	(X)

UNIVERSIDAD EN QUE LABORA:

FECHA:

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Talento Humano y gestión turística en el cantón Guano

El instrumento de medición pertenece a la variable: **Gestión turística**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los items, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la inteligencia múltiples.

N	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	✓		
3	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de instrumentos de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener datos requeridos?	✓		
Total:				

SUGERENCIAS:

Firma del Experto *Hargueta Soledad Pizarro*



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: *Silvia Rosalba A. Hernandez*.....

TÍTULO/GRADO:

Ph.D.....	()
Doctor.....	()
Magíster.....	()

UNIVERSIDAD EN QUE LABORA: *UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO*.....

FECHA: *30-01-2019*.....

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Talento Humano y gestión turística en el cantón Guano

El instrumento de medición pertenece a la variable: **Gestión turística**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la inteligencia múltiples.

N	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	/		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	/		
3	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	/		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	/		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	/		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	/		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	/		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	/		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de instrumentos de medición?	/		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	/		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener datos requeridos?	/		
Total:				

SUGERENCIAS:.....

SA
 Firma del Experto

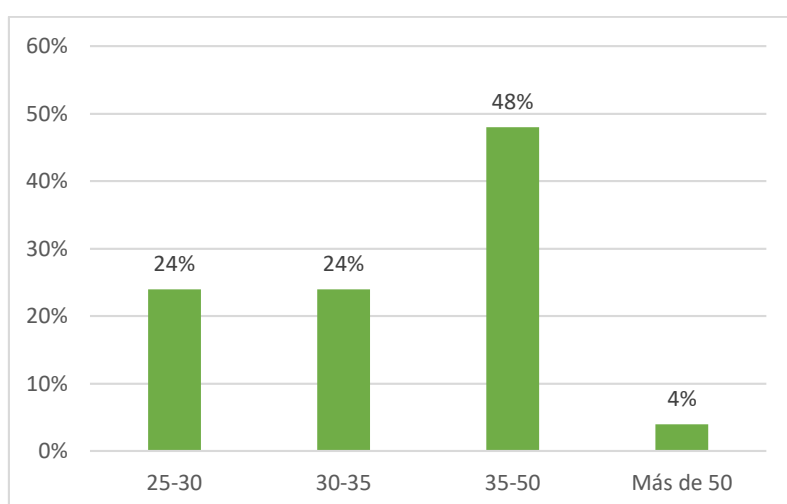
Anexo 4. Resultados y tabulación variable independiente (Talento Humano)

1. Edad

Tabla 8. *Edad*

EDAD	TURISTAS	PORCENTAJE
25-30	6	24%
30-35	6	24%
35-50	12	48%
Más de 50	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en marzo del 2019
Elaborado por: Estalin Colcha



Gráfica 6. *Edad*

Análisis

Se puede identificar que las edades de las personas que pudieron aportar a la recolección de datos son, el 24% comprende la edad de 25 a 30 años, el 24% comprende de 30 a 35 años, el 48% comprende de 35 a 50 años y el 4% restante comprende a más de 50 años. Se concluye que el 48% es el número de la edad más representativa de los dueños de los establecimientos turísticos

2. Género

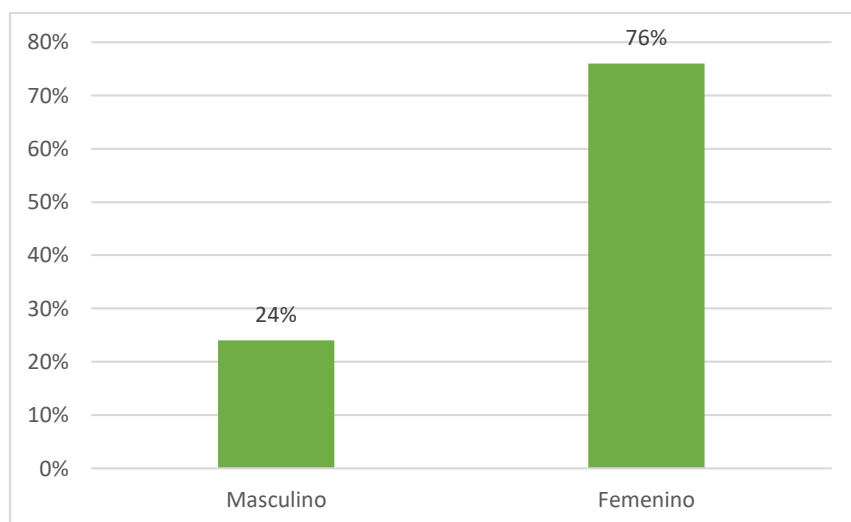
Tabla 9.

Género

GÉNERO	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Masculino	6	24%
Femenino	19	76%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha



Gráfica 7. Género

Análisis

Se puede identificar que el 24% de prestadores de servicios turísticos son de género masculino mientras que el 76% pertenece al género femenino siendo el de mayor carga ocupacional en los establecimientos turísticos.

3. Nivel de educación.

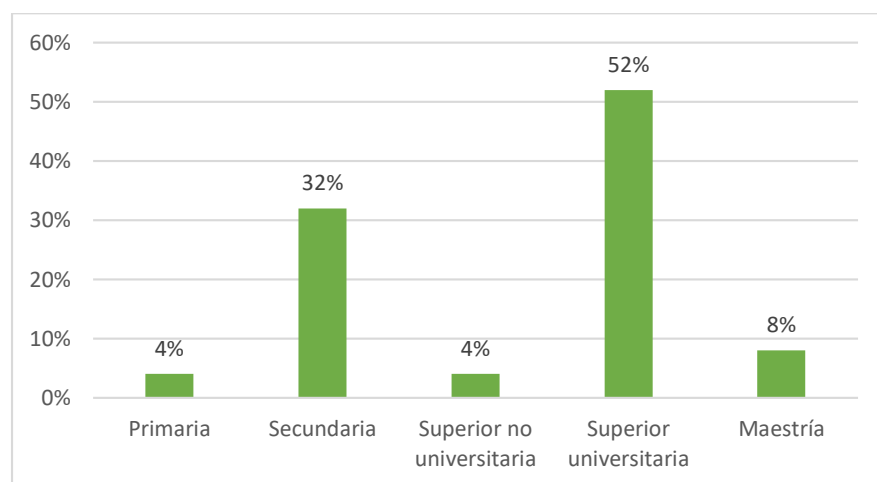
Tabla 10.

Nivel de Educación

EDUCACIÓN	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Primaria	1	4%
Secundaria	8	32%
Superior no universitaria	1	4%
Superior universitaria	13	52%
Maestría	2	8%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha



Gráfica 8. Nivel de Educación

Análisis

Se puede identificar el nivel de instrucción es de 4% primaria, 32% secundaria, 4% superior no universitaria, el 52 % superior universitaria y el 8% maestría, concluyendo que el 52 % superior universitaria es el mayor nivel de instrucción que atiende en los establecimientos turísticos del cantón.

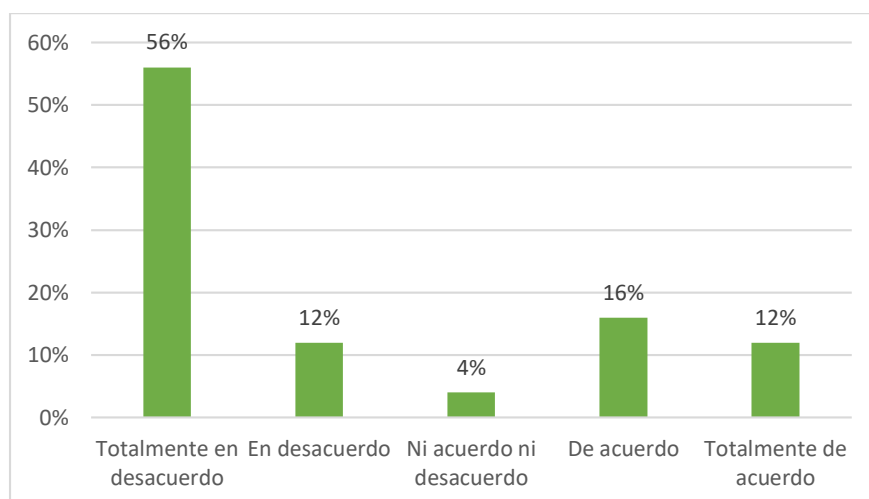
4. ¿Está de acuerdo que el talento humano que elabora en las distintas instituciones turísticas o afines cumple con el perfil necesario para el desempeño de actividades que favorezcan al desarrollo del turismo?

Tabla 11.
Perfil necesario del talento humano

	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	14	56%
En desacuerdo	3	12%
Ni acuerdo ni desacuerdo	1	4%
De acuerdo	4	16%
Totalmente de acuerdo	3	12%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha



Gráfica 9. Perfil necesario del talento humano

Análisis

Se puede identificar que totalmente en desacuerdo se encuentra el 56%, en acuerdo se encuentra el 12%, ni acuerdo ni desacuerdo el 4%, en acuerdo el 16% y totalmente de acuerdo el 12%. Concluyendo que el 56% de encuestados se encuentra en desacuerdo con la pregunta planteada.

5. ¿Considera que: la coordinación entre todos los prestadores de servicios turísticos mediante el talento humano ayudará al desempeño y eficiencia productiva?

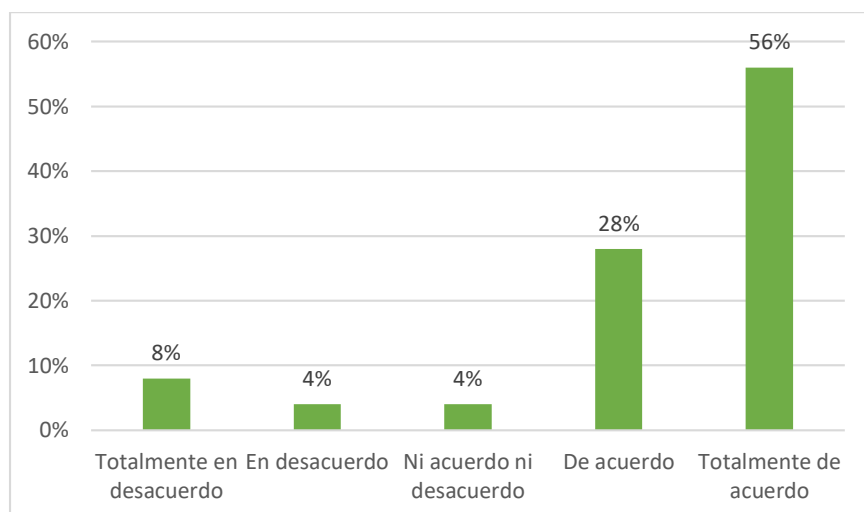
Tabla 12.

Coordinación entre todos los prestadores de servicio

	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	8%
En desacuerdo	1	4%
Ni acuerdo ni desacuerdo	1	4%
De acuerdo	7	28%
Totalmente de acuerdo	14	56%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha



Gráfica 10. Coordinación entre todos los prestadores de servicio

Análisis

Se puede identificar que en total desacuerdo esta el 8%, en desacuerdo el 4%, ni acuerdo ni desacuerdo el 4%, el 28% se encuentra en acuerdo y finalmente el 56% se encuentra de acuerdo siendo el porcentaje de más aceptación en la pregunta planteada.

6. ¿Cree Ud. que el personal de turismo debe cumplir todas las expectativas, para que los turistas puedan tener la satisfacción de haber encontrado lo necesario en su estadía?

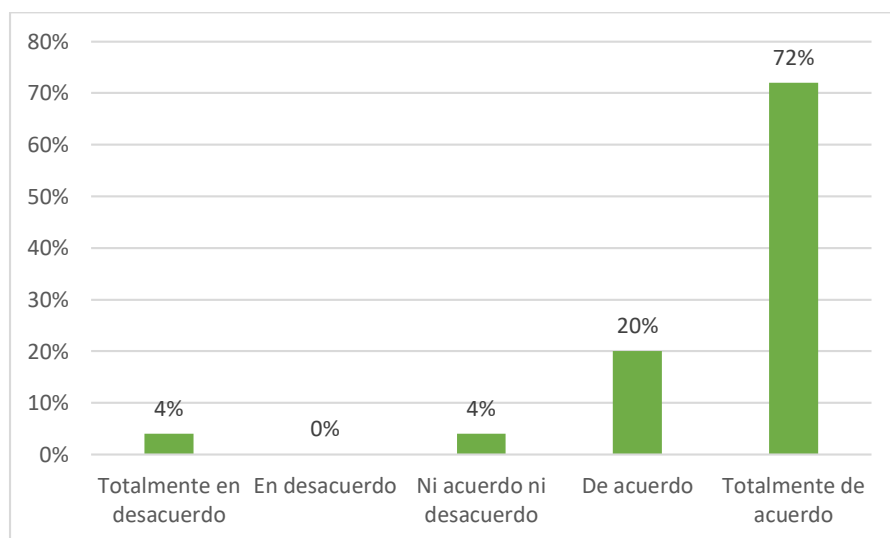
Tabla 13.

Personal de turismo y las expectativas para la satisfacción del turista

	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	4%
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo ni desacuerdo	1	4%
De acuerdo	5	20%
Totalmente de acuerdo	18	72%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha



Gráfica 11. Personal de turismo y las expectativas para la satisfacción del turista

Análisis

Se puede identificar que en las encuestas realizadas el 4% se encuentra en desacuerdo, 0% en desacuerdo, el 4% se encuentra en ni acuerdo ni en desacuerdo, el 20% de acuerdo y finalmente el 72% se encuentra totalmente en acuerdo si la pregunta con mayor aceptación.

7. ¿Se encuentra Ud. acuerdo que el proceso de contratación y selección de talento humano, influye en el rendimiento laboral y la eficiencia en el desarrollo turístico?

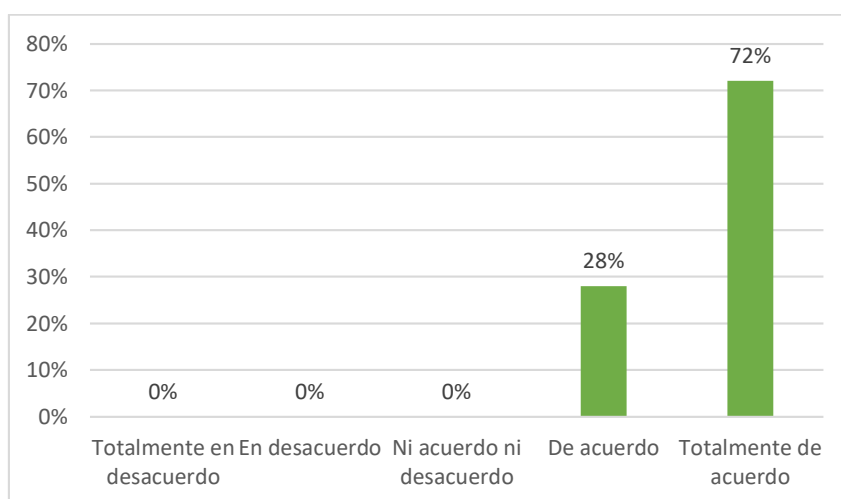
Tabla 14.

Rendimiento laboral y la eficiencia en el desarrollo turístico

	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo ni desacuerdo	0	0%
De acuerdo	7	28%
Totalmente de acuerdo	18	72%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha



Gráfica 12. Rendimiento laboral y la eficiencia en el desarrollo turístico

Análisis

Se puede identificar que en la primera parte el 0% se encuentra en total desacuerdo, el 0% en desacuerdo, el 0% en ni acuerdo ni en desacuerdo el 28% en acuerdo y el 72% en total acuerdo siendo el porcentaje de mayor aceptación en la pregunta planteada.

8. ¿Se encuentra de acuerdo acerca de: el proceso de inducción del talento humano debe incluir reglamentos y valores con el propósito de desarrollar en las empresas de turismo la eficiencia y el crecimiento social?

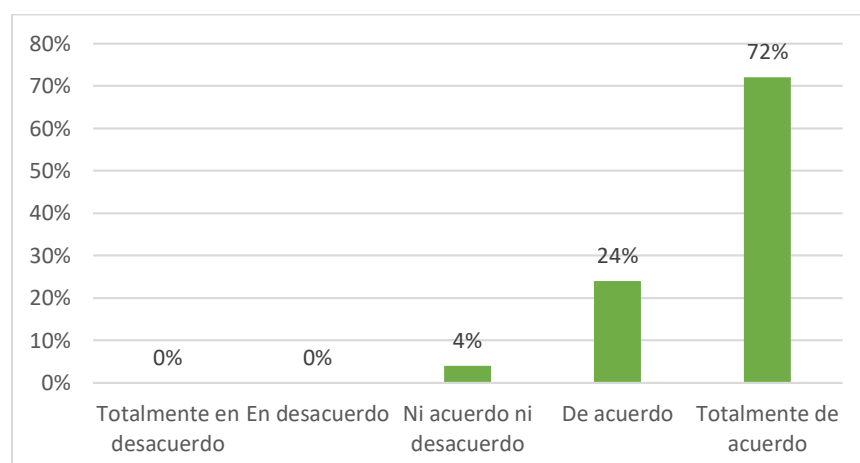
Tabla 15.

Procesos de inducción del talento humano

	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo ni desacuerdo	1	4%
De acuerdo	6	24%
Totalmente de acuerdo	18	72%
Total	25	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha



Gráfica 13. Procesos de inducción del talento humano

Análisis

Se puede identificar que el 0% se encuentra en total desacuerdo, el 0% en desacuerdo, el 4% ni acuerdo ni en desacuerdo, el 24% se encuentra en acuerdo y finalmente el 72% se encuentra en acuerdo con la pregunta planteada.

9. Ud. Concuera que: ¿para mejorar la eficiencia del turismo en el cantón, el talento humano necesita ordenar y organizar las actividades de interés para los turistas?

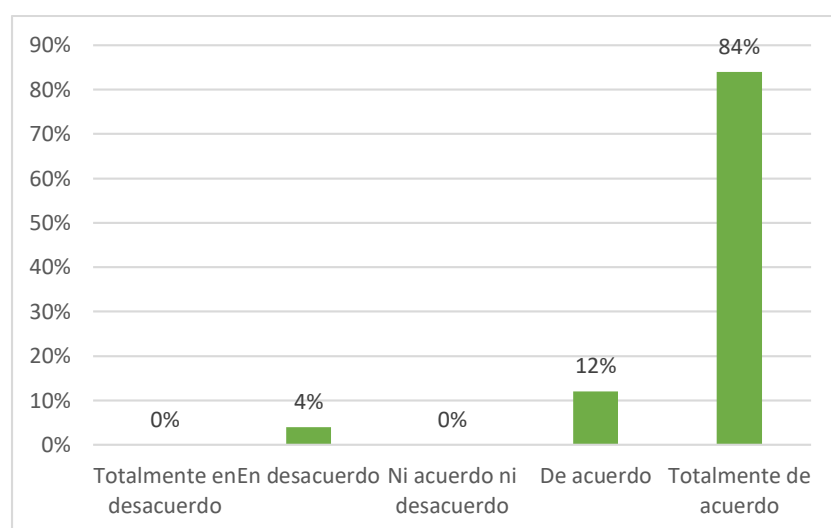
Tabla 16.

Eficiencia del turismo en el cantón

	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	4%
Ni acuerdo ni desacuerdo	0	0%
De acuerdo	3	12%
Totalmente de acuerdo	21	84%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha



Gráfica 14. Eficiencia del turismo en el cantón

Análisis

Se puede identificar que el 0% se encuentra en total desacuerdo, el 4% en desacuerdo, el 0% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 12 % en acuerdo y finalmente el 84% se encuentra en total de acuerdo con repregunta planteada.

10. ¿Se encuentra de acuerdo en que: las actitudes, y cualidades del talento humano influyen en la calidad del servicio, productividad, ¿y eficiencia del negocio?

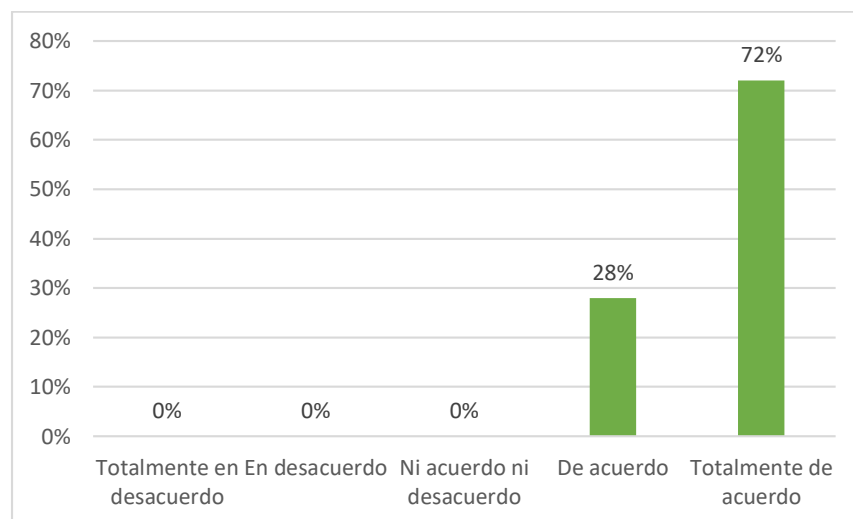
Tabla 17.

Actitudes y cualidades del talento humano

	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo ni desacuerdo	0	0%
De acuerdo	7	28%
Totalmente de acuerdo	18	72%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha



Gráfica 15. Actitudes y cualidades del talento humano

Análisis

Se puede identificar que el 0% se encuentra en total desacuerdo, el 0% en desacuerdo el 0% ni acuerdo ni desacuerdo, el 28 se encuentra en acuerdo y finalmente el 72% se encuentra de acuerdo siendo la respuesta más acertada en la encuesta.

11. Se encuentra de acuerdo en que: Para la eficiencia del sector, considera que se deben analizar los tiempos de demora, ¿y perjuicios del talento humano que limitan el desarrollo de la empresa?

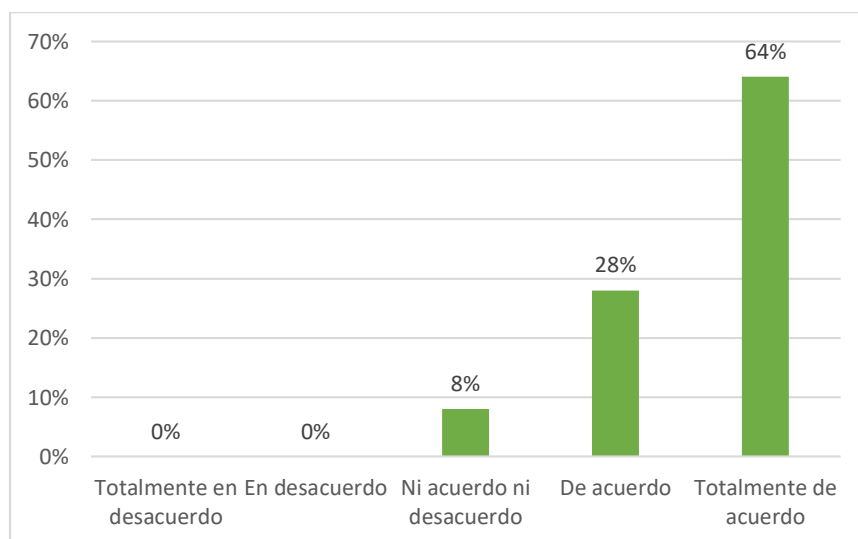
Tabla 18.

Eficiencia del sector

	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo ni desacuerdo	2	8%
De acuerdo	7	28%
Totalmente de acuerdo	16	64%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha



Gráfica 16. Eficiencia del sector

Análisis

Se pudo identificar que el 0% se encuentra en total desacuerdo, el 0% en desacuerdo, el 8% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 28% de acuerdo y finalmente el 64% se encuentra totalmente de acuerdo siendo la pregunta más acertada por parte de los encuestados.

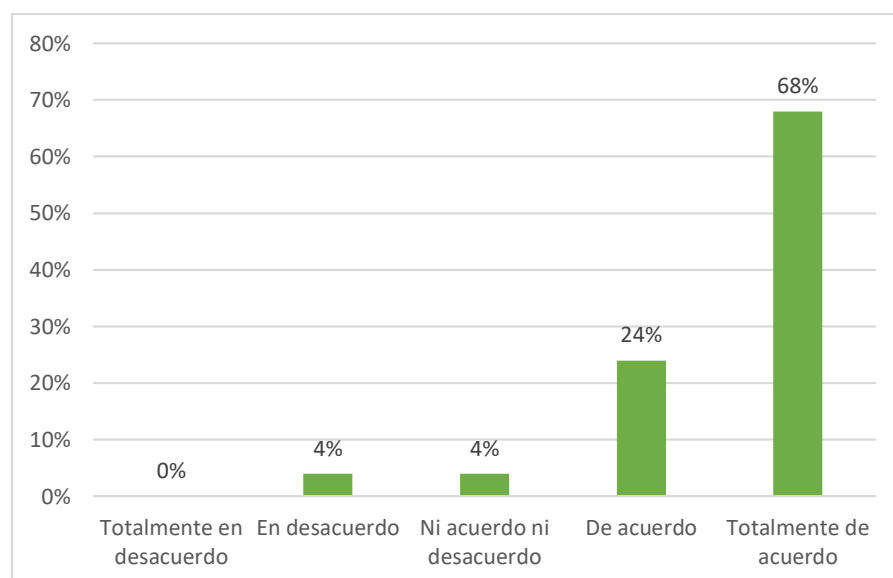
12. ¿Se encuentra de acuerdo en que: el mayor impacto en la gestión turística es el crecimiento económico y productivo mediante el cumplimiento del ambiente de servicio por parte de talento humano?

Tabla 19.
Impacto en la gestión turística

	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	4%
Ni acuerdo ni desacuerdo	1	4%
De acuerdo	6	24%
Totalmente de acuerdo	17	68%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha



Gráfica 17. Impacto en la gestión turística.

Análisis

Se identifica que el 0% se encuentra en total desacuerdo, el 4% en desacuerdo; el 4% ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 24% en acuerdo y finalmente el 6% se encuentra en total acuerdo siendo la pregunta más aceptada

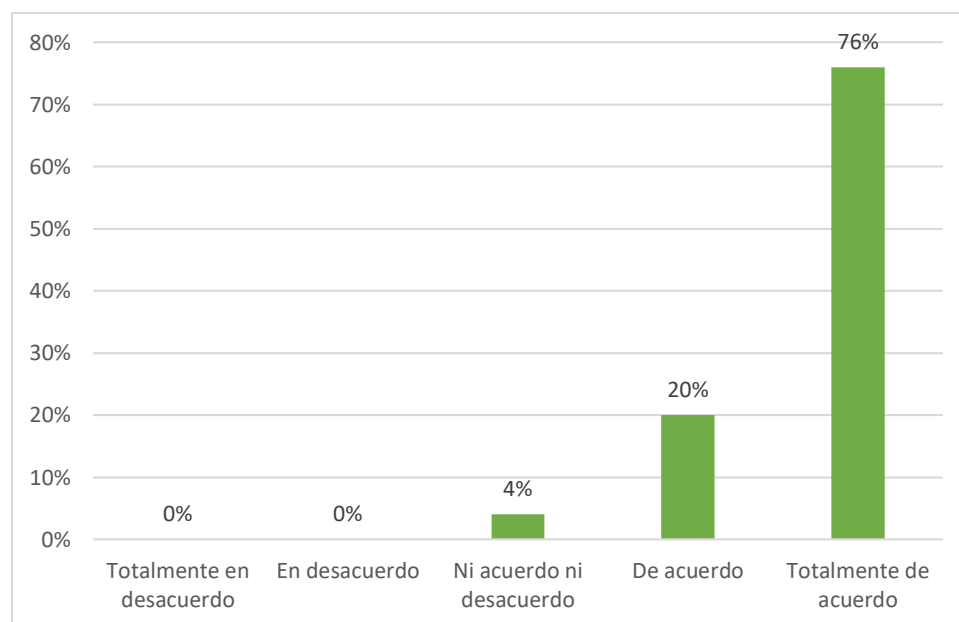
13. ¿está de acuerdo que se deben realizar de manera constante actividades evaluativas y de control con la finalidad de obtener un impacto positivo en la gestión turística, según los conocimientos, condiciones, y responsabilidades del talento humano?

Tabla 20.
Actividades evaluativas y de control

	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo ni desacuerdo	1	4%
De acuerdo	5	20%
Totalmente de acuerdo	19	76%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha



Gráfica 18. Actividades evaluativas y de control

Análisis

Se identifica que el 0% se encuentra en total desacuerdo, el 0% en desacuerdo, el 4% ni de acuerdo ni desacuerdo, 20% se encuentra en acuerdo y finalmente el 76% se encuentra en total de acuerdo siendo la pregunta más aceptada por parte de los encuestados

14. Ud. que cree que: ¿las funciones que desempeña talento humano en el departamento de turismo son las idóneas para obtener resultados de impacto, eficacia y maximización de los recursos turísticos?

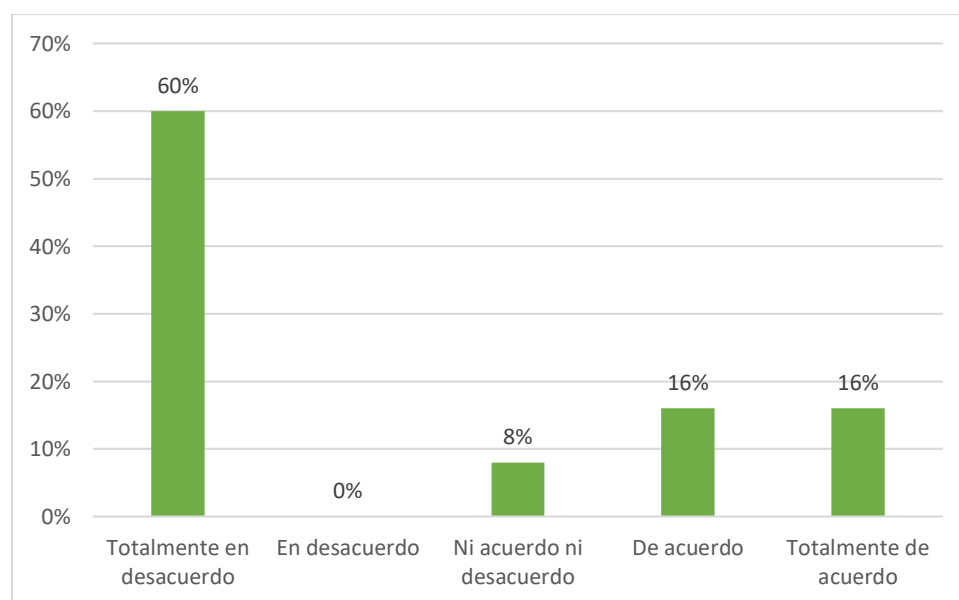
Tabla 21.

Funciones que desempeña talento humano en el departamento de turismo

	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	15	60%
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo ni desacuerdo	2	8%
De acuerdo	4	16%
Totalmente de acuerdo	4	16%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha



Gráfica 19. Funciones que desempeña talento humano en el departamento de turismo

Análisis

El total desacuerdo se encuentra el 60%, el 0% en desacuerdo, el 8 % ni de acuerdo ni desacuerdo, el 16% de acuerdo y finalmente el 16% en acuerdo, concluyendo que el 60% de los encuestados son la opción más aceptada por parte de los encuestados

15. Se encuentra de acuerdo en que: ¿es necesario que talento humano considere plantear programas de estrategias empresariales para el desarrollo y cumplimiento de la gestión turística, con el fin de ampliar y mejorar el impacto en la producción local?

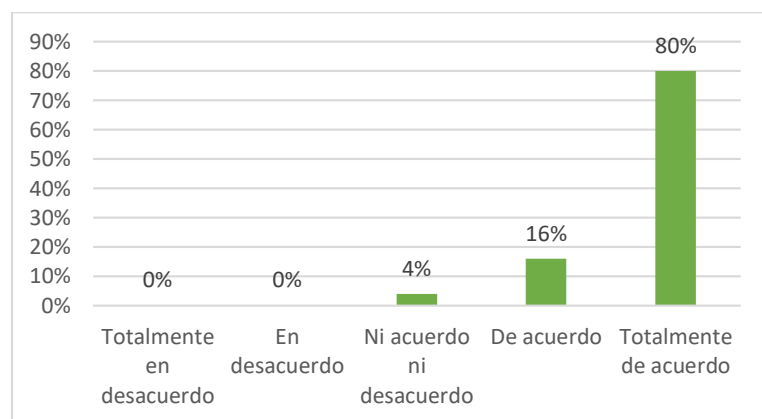
Tabla 22.

Estrategias empresariales para el desarrollo de la gestión turística

	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo ni desacuerdo	1	4%
De acuerdo	4	16%
Totalmente de acuerdo	20	80%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha



Gráfica 20. Estrategias empresariales para el desarrollo de la gestión turística

Análisis

Se identifica que el 0% se encuentra en total desacuerdo, el 0% en desacuerdo, el 4% ni acuerdo ni desacuerdo, el 16% de acuerdo y finalmente el 80% se encuentra de acuerdo siendo la respuesta más aceptada por parte de los encuestados.

Anexo 5. Resultados y tabulación de la variable dependiente (Gestión turística)

1. Edad

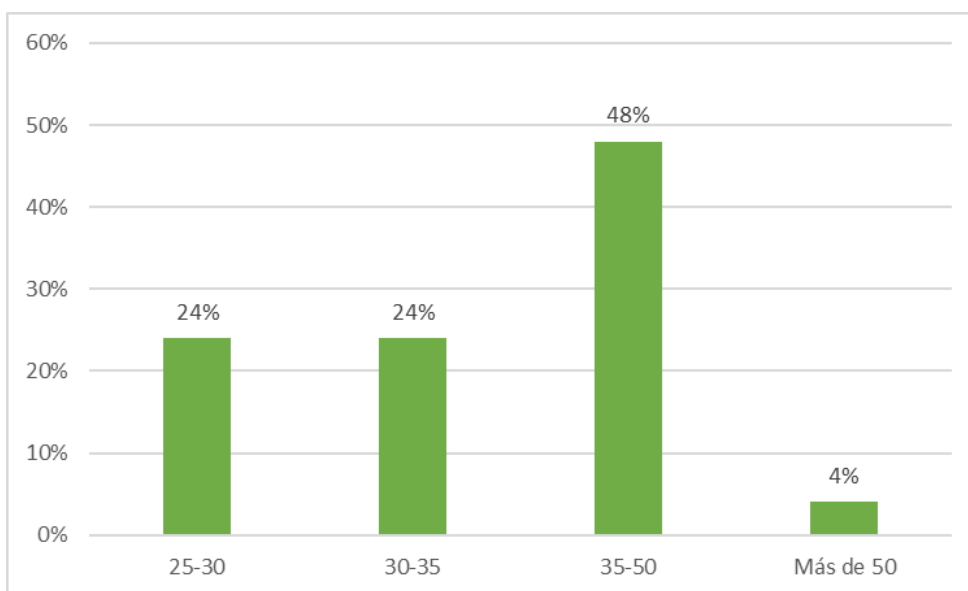
Tabla 23.

Edad

EDAD	POBLACIÓN	PORCENTAJE
25-30	41	24%
30-35	41	24%
35-50	83	48%
Más de 50	7	4%
TOTAL	172	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha



Gráfica 21. Edad

Análisis

La edad promedio del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal es de 25-30 años que pertenece al 24%, el 24% corresponde al 30-35 años, el 48% corresponde a 35-50 años, y el 4% corresponde a las de 50 años. Se concluye que el mayor porcentaje del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal tiene de 35-50 años que corresponde al 48%.

2. Género

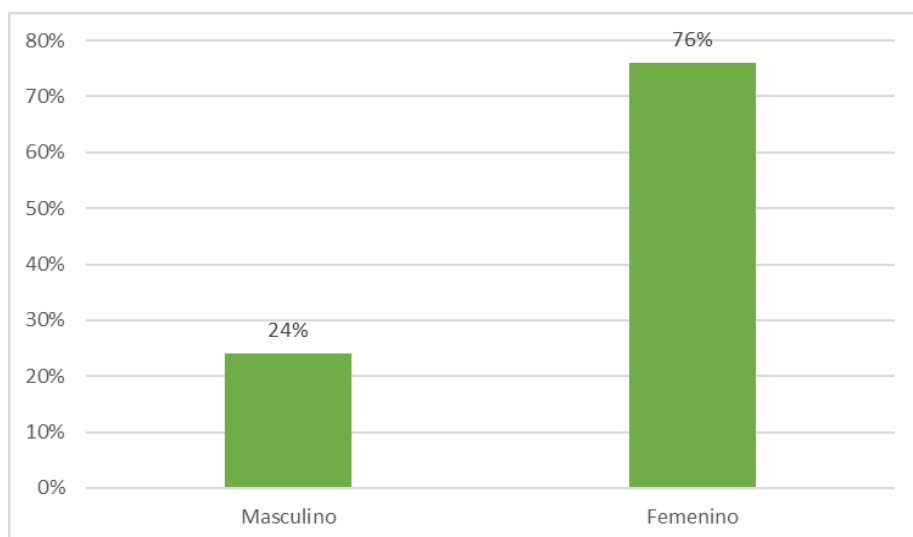
Tabla 24.

Género

GÉNERO	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Masculino	41	24%
Femenino	131	76%
TOTAL	172	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha



Gráfica 22. Género

Análisis

Se pudo observar que el 76% de los turistas que realizaron la encuesta corresponden al género femenino, mientras que el 24% restante corresponden al género masculino concluimos que el mayor porcentaje corresponde al 76% pertenece al género femenino del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal.

3. Nivel de educación

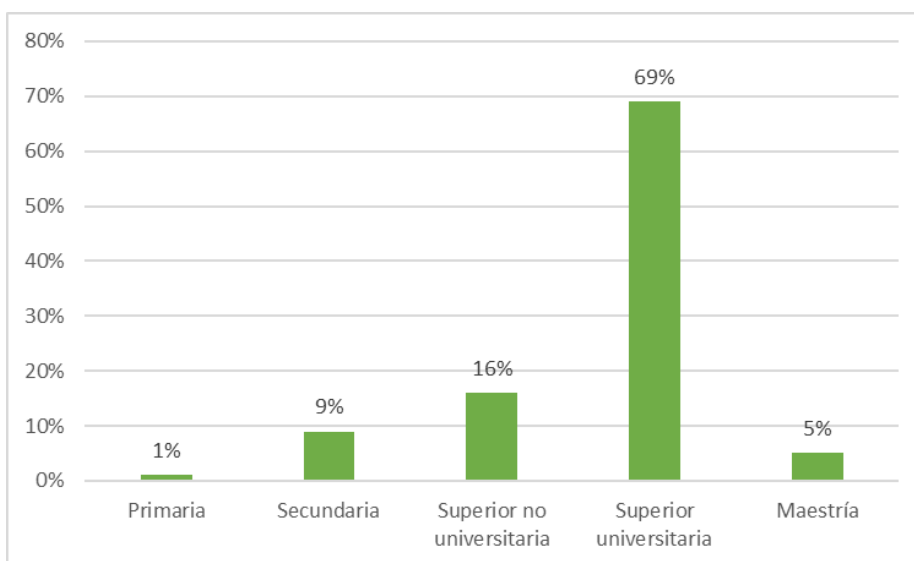
Tabla 25.

Nivel de educación

EDUCACIÓN	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Primaria	1.72	1%
Secundaria	15.48	9%
Superior no universitaria	27.52	16%
Superior universitaria	118.68	69%
Maestría	8.6	5%
TOTAL	172	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha



Gráfica 23. Nivel de educación

Análisis

Se observó que el 69% del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal es de educación superior universitaria, el 16% corresponde a educación superior no universitaria, el 9% corresponde a educación secundaria, el 5% pertenece con maestría. Se concluye que el mayor porcentaje corresponde al 69% al personal con estudios superior universitario del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal.

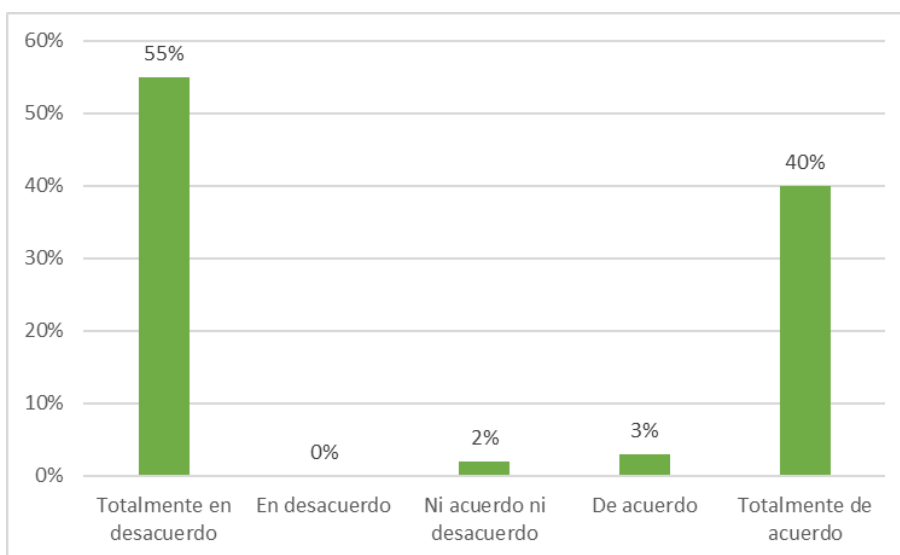
4. ¿Concuerda que: las condiciones administrativas en los procesos sirven para potenciar el trabajo en equipo con la finalidad de conseguir el crecimiento de la organización y la gestión turística?

Tabla 26.
Condiciones administrativas

	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	95	55%
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	2%
De acuerdo	5	3%
Totalmente de acuerdo	69	40%
TOTAL	172	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha



Gráfica 24. Condiciones administrativas

Análisis

Se observó que el 55% del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal están totalmente en desacuerdo, el 2% que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3% están de acuerdo y el 40% que se encuentran totalmente de acuerdo. Se concluye que el mayor porcentaje pertenece al 55% del personal que se encuentran totalmente en desacuerdo.

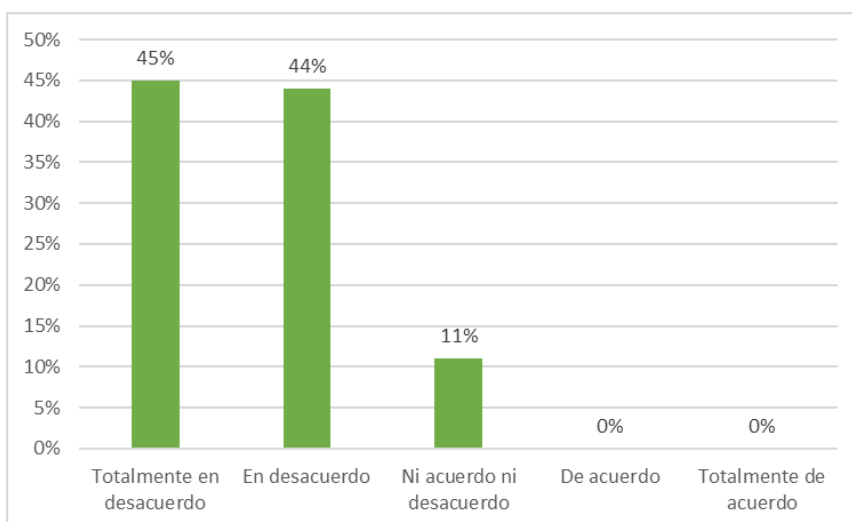
5. Se encuentra de acuerdo en que: ¿el buen direccionamiento empresarial, así como imponerse una misión y visión específica como bases de la gestión turística fortalecerán el nivel productivo del cantón y por ende la calidad de los servicios turísticos?

Tabla 27.
Direccionamiento empresarial

	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	77	45%
En desacuerdo	76	44%
Ni acuerdo ni desacuerdo	19	11%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	172	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha



Gráfica 25. Direccionamiento empresarial

Análisis

Se observó que el 45% del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal están totalmente en desacuerdo, 44% están en desacuerdo, el 11% está ni acuerdo no en desacuerdo. Se concluye que el mayor porcentaje pertenece al 45% del personal que está totalmente en desacuerdo.

6. ¿Se encuentra de acuerdo en que: plantarse objetivos y estrategias eficientes son el siguiente paso para la estructuración de una gestión turística de calidad?

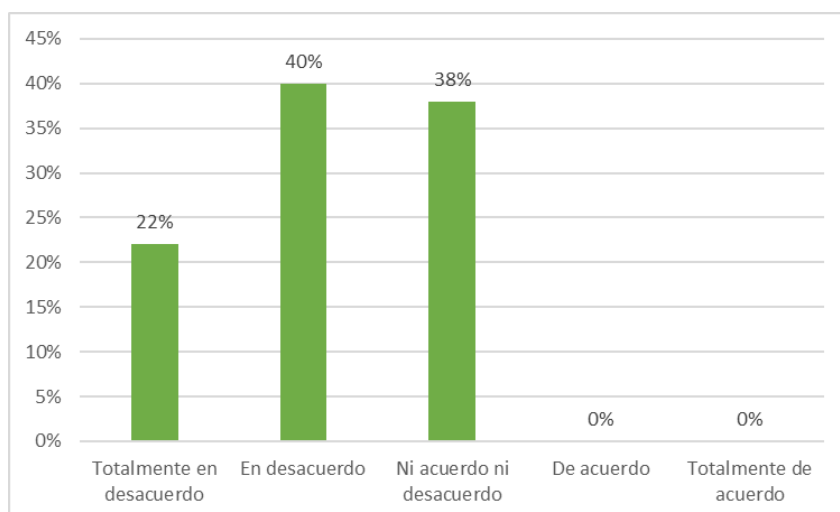
Tabla 28.

Estructuración de gestión turística de calidad

	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	38	22%
En desacuerdo	69	40%
Ni acuerdo ni desacuerdo	65	38%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	172	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha



Gráfica 26. Estructuración de gestión turística de calidad

Análisis

Se observó que el 225 del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal están totalmente en desacuerdo, el 40% están en desacuerdo, 38% están ni acuerdo ni en desacuerdo. S concluye que el mayor porcentaje pertenece al 40% del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal que están en desacuerdo.

7. ¿Ud. cree que la implementación de un plan de acción de calidad, que detalle los programas, proyectos, estrategias, objetivos, actividades, personas responsables, tiempos y costos a llevarse a cabo durante la gestión turística?

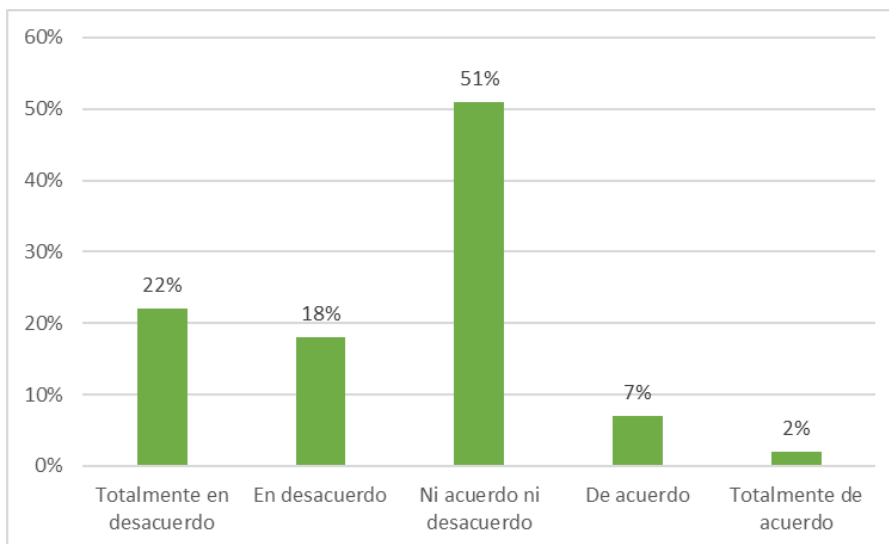
Tabla 29.

Plan de acción de calidad

	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	38	22%
En desacuerdo	31	18%
Ni acuerdo ni desacuerdo	88	51%
De acuerdo	12	7%
Totalmente de acuerdo	3	2%
TOTAL	172	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha



Gráfica 27. Plan de acción de calidad

Análisis

Se observó que el 22% del personal de del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal se encuentran en totalmente en desacuerdo, el 18% están en desacuerdo, el 51% están ni acuerdo no en desacuerdo, el 7% están de acuerdo, 2% están totalmente de acuerdo. Se concluye que el mayor porcentaje pertenece al 51% del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal que esta ni acuerdo ni desacuerdo.

8. ¿Está de acuerdo con que, el tipo de formación o capacitación recibida en su empresa ayuda al desarrollo de talento humano en base a capacidades y el perfeccionamiento en destrezas como estrategia para mejorar la gestión y calidad turística?

Tabla 30.
Formación o capacitación

	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	43	25%
Ni acuerdo ni desacuerdo	76	44%
De acuerdo	53	31%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	172	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha

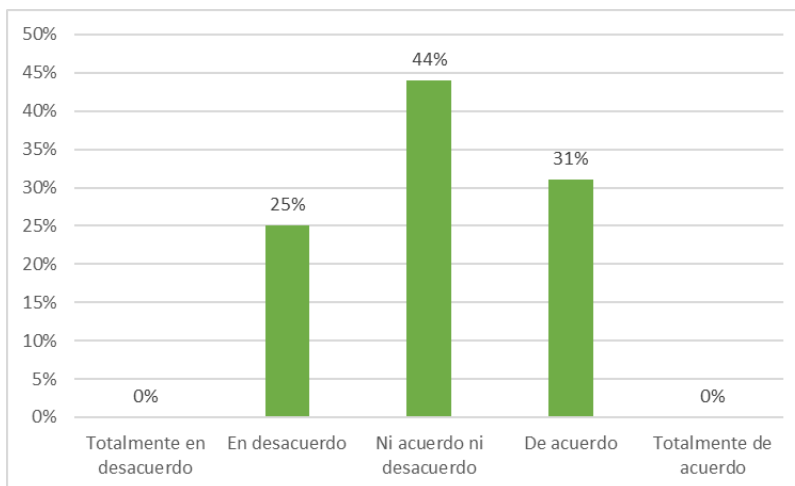


Gráfico 28. Formación o capacitación

Análisis

Se observó que el 25% del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal está en desacuerdo, el 44% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 31% están de acuerdo. Se concluye que el mayor porcentaje pertenece al 44% del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal que esta ni de acuerdo ni desacuerdo.

9. ¿Está de acuerdo con las transformaciones que ha realizado el departamento turístico para un mejor nivel de atención al cliente y calidad del servicio?

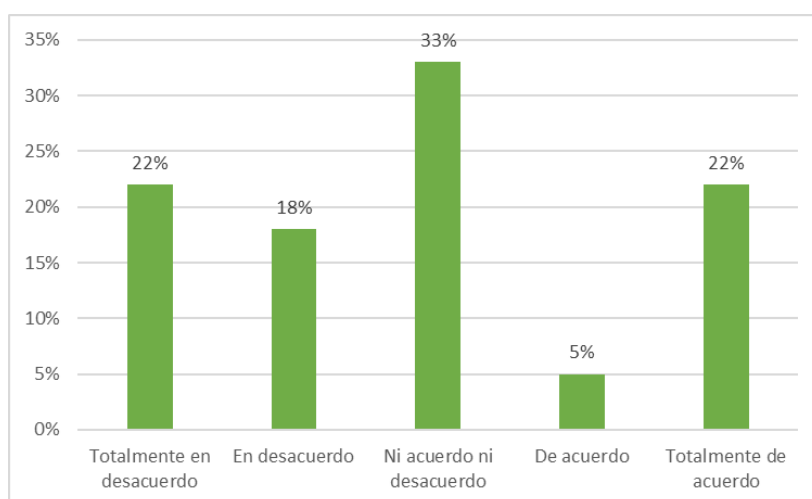
Tabla 31.

Transformaciones en el departamento de turismo

	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	38	22%
En desacuerdo	31	18%
Ni acuerdo ni desacuerdo	57	33%
De acuerdo	9	5%
Totalmente de acuerdo	38	22%
TOTAL	172	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha



Gráfica 29. Transformaciones en el departamento de turismo

Análisis

Se identificó que el 22% se encuentra en total desacuerdo, el 18% en desacuerdo, el 33% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 5% de acuerdo y el 22% totalmente de acuerdo, concluyendo que el 33% es la opción más aceptada por parte del personal del GAD municipal del cantón Guano

10. ¿Estaría dispuesto a tomar medidas en el departamento de talento humano para obtener mejores resultados, calidad en el servicio, reacción, generar mayores ganancias e impulsar la gestión turística?

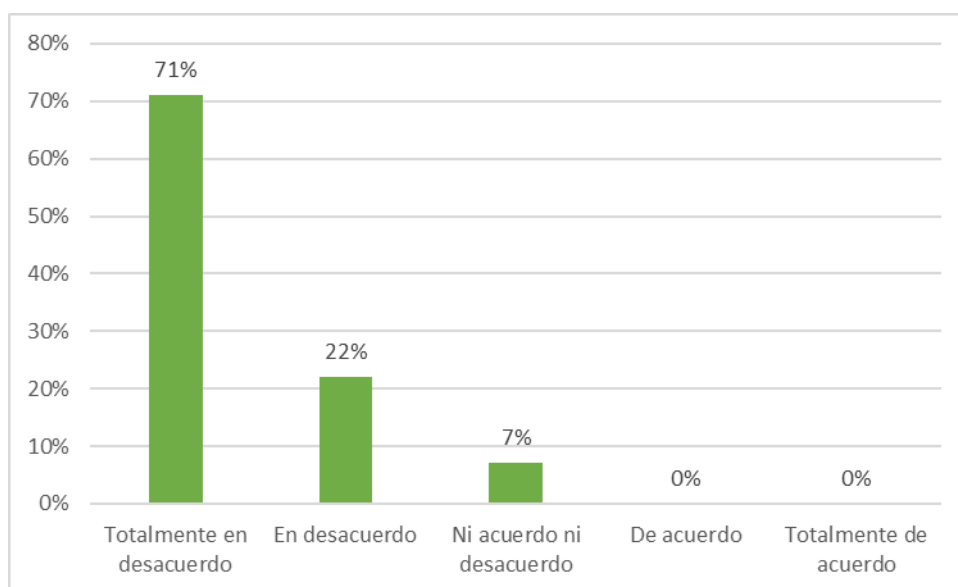
Tabla 32.

Medidas en el departamento de talento humano

	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	122	71%
En desacuerdo	38	22%
Ni acuerdo ni desacuerdo	12	7%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	172	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha



Gráfica 30. Medidas en el departamento de talento humano

Análisis

Se identificó que el 71% se encuentra en total desacuerdo, el 22% en desacuerdo, el 7% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 0% de acuerdo y el 0% totalmente de acuerdo. Concluyendo que el 71% es la opción más acogida por parte del personal del GAD del municipio del cantón Guano

11. Cree Ud. ¿Que las decisiones tomadas hasta el momento en cuanto a funcionalidad de la organización es la adecuada para una buena gestión turística del cantón Guano?

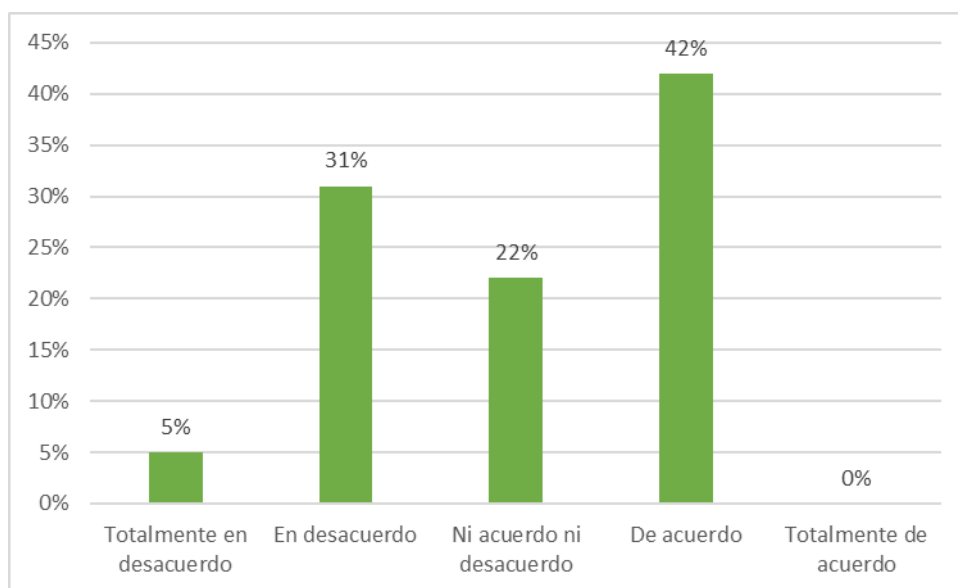
Tabla 33.

Decisiones en cuanto a la funcionalidad

	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	9	5%
En desacuerdo	53	31%
Ni acuerdo ni desacuerdo	38	22%
De acuerdo	72	42%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	172	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha



Gráfica 31. Decisiones en cuanto a la funcionalidad

Análisis

Se identificó que el 5% se encuentra en total desacuerdo, el 31% en desacuerdo, el 22% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 42% de acuerdo y finalmente el 0% en acuerdo, concluyendo que el 42% es la opción más acogida por parte del GAD del cantón Guano

12. Estaría Ud. De acuerdo ¿que la creación y puesta en marcha de un procedimiento de supervisión y promoción del turismo en el cantón Guano ayudara a fomentarlo y difundirlo?

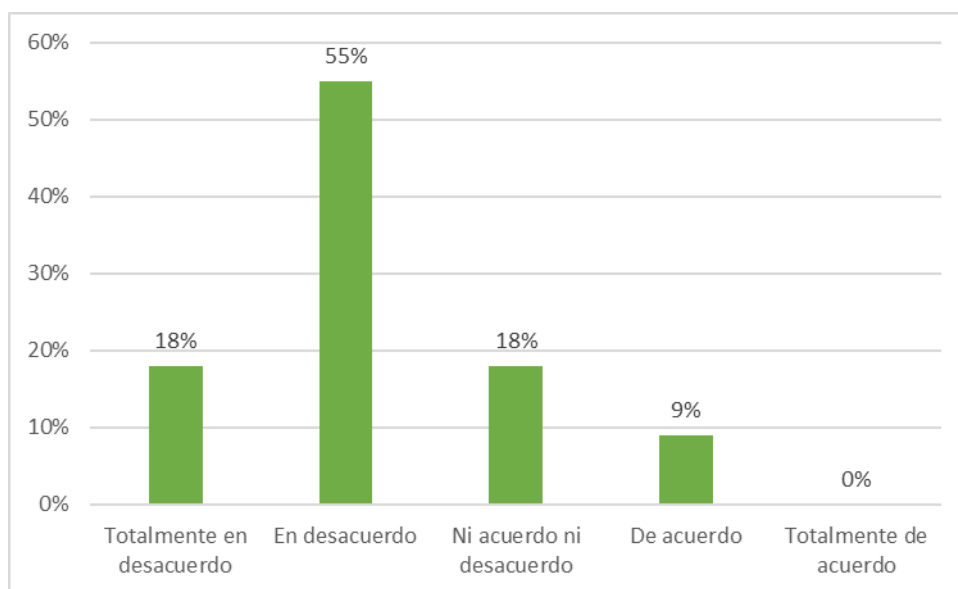
Tabla 34.

Procedimiento de supervisión y promoción del turismo

	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	31	18%
En desacuerdo	95	55%
Ni acuerdo ni desacuerdo	31	18%
De acuerdo	15	9%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	172	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha



Gráfica 32. Procedimiento de supervisión y promoción del turismo

Análisis

Se identificó que el 18% se encuentra en total desacuerdo, el 55% en desacuerdo, 18% ni acuerdo ni desacuerdo, el 9% de acuerdo y el 0% en desacuerdo concluyendo que el 55 % es la opción más acogida por parte de los servidores del GAD del cantón Guano

13. Considera Ud. ¿Qué mediante la comunicación entre los principales actores del ámbito turístico ayuda al desenvolvimiento de una gestión turística de calidad?

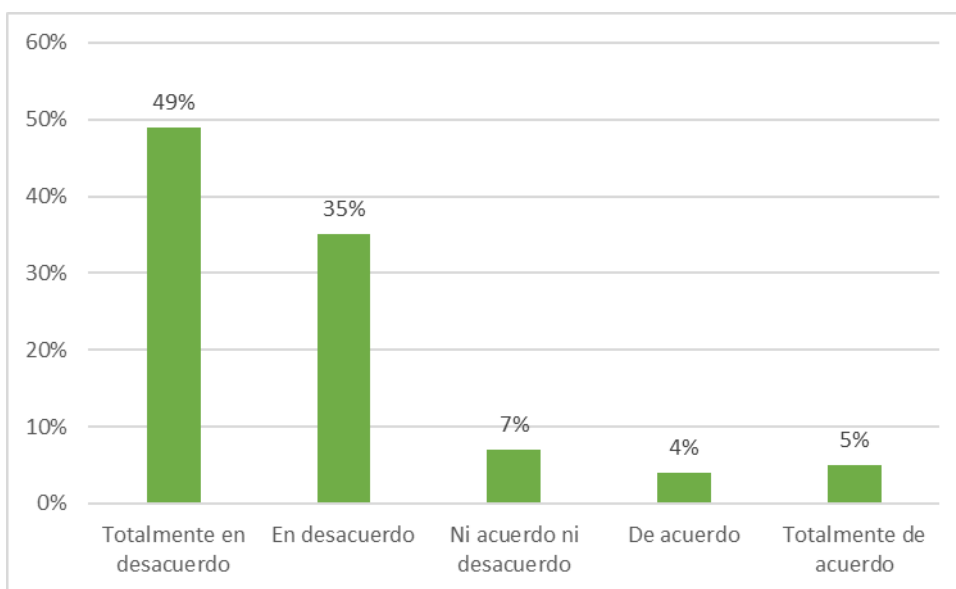
Tabla 35.

Comunicación entre actores

	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	84	49%
En desacuerdo	60	35%
Ni acuerdo ni desacuerdo	12	7%
De acuerdo	7	4%
Totalmente de acuerdo	9	5%
TOTAL	172	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha



Gráfica 33. Comunicación entre actores

Análisis

Se identificó que el 49% está en total desacuerdo, el 35% en desacuerdo, el 7% ni acuerdo ni desacuerdo, el 4% se encuentra de acuerdo, y finalmente el 5% se encuentra en total de acuerdo, concluyendo que el 49% es la opción más acogida por parte del GAD del cantón Guano.

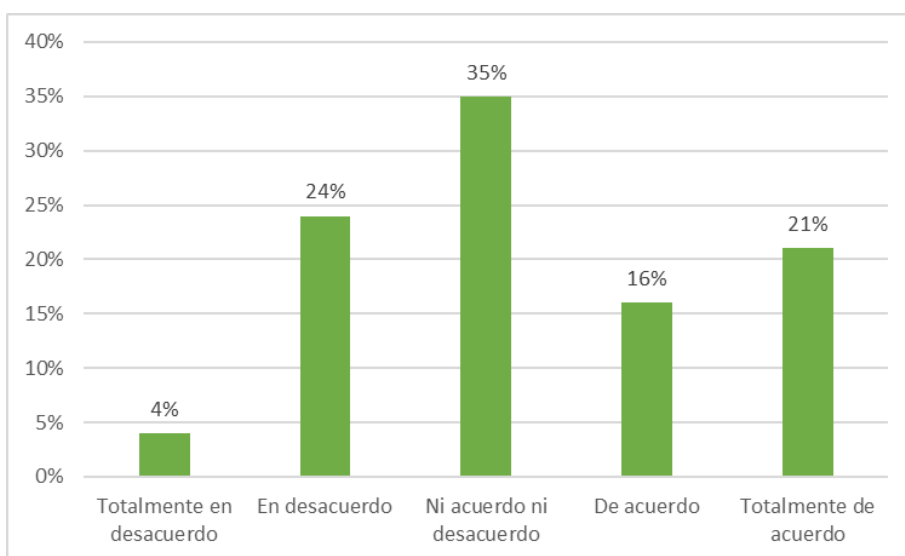
14. Esta Ud. de acuerdo que ¿las metodologías planteadas son las necesarias e indicadas para llevar a cabo la gestión y por ende la fomentación del turismo en el cantón?

Tabla 36.
Metodologías planteadas

	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	7	4%
En desacuerdo	41	24%
Ni acuerdo ni desacuerdo	60	35%
De acuerdo	28	16%
Totalmente de acuerdo	36	21%
TOTAL	172	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en marzo del 2019

Elaborado por: Estalin Colcha



Gráfica 34. Metodologías planteadas

Análisis

Se identificó que el 4% se encuentra en total desacuerdo, el 24% en desacuerdo, el 35% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 16% en acuerdo y finalmente el 21% de encuentra en total acuerdo, concluyendo que el 35% es la opción más acogida por parte del GAD del cantón Guano

Anexo 6. Cronograma de actividades

N°	PARAMETROS DE REVISION	Noviembre				Diciembre				Enero		febrero				Marzo				Abril				Mayo			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Revisión del perfil de la investigación																										
2	Revisión del desarrollo del proyecto de investigación																										
3.	Introducción / cumplimiento de objetivos																										
4.	Estado del arte / Marco Teórico																										
5	Metodología																										
.6	Resultados y discusión																										
.7	Conclusiones y recomendaciones																										
.8	Referencias bibliográficas																										
9	Revisión final del proyecto de investigación																										

Anexo 7. Modelo de encuesta aplicada variable dependiente. "Talento Humano"



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

ENCUESTA
Dirigida a: Funcionarios del GAD Municipal

TALENTO HUMANO Y GESTIÓN TURÍSTICA EN EL CANTÓN GUANO

Formulario N° __ Fecha de la encuesta _____ Encuestador: Estalin Concha

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

El propósito de esta encuesta se lo realiza con el objetivo de obtener información acerca de la gestión turística para su mejoramiento.

INSTRUCCIONES

- Lea detenidamente cada una de las preguntas del cuestionario
- Marque con una X su respuesta
- Las preguntas tienen únicamente una respuesta
- Califique según su conocimiento, las temáticas indicadas

CONFIDENCIALIDAD

Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el encuestador se compromete a mantener la reserva del caso.

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

DATOS GENERALES

Edad	25-30	30-35	35-40	Más de 50	
Género	Masculino		Femenino		
Nivel de educación	Primaria	Secundaria	Superior no universitaria	Superior universitaria	Maestría

N	Preguntas	1	2	3	4	5
Gestión						
1	¿Concuerda que: las condiciones administrativas en los procesos sirven para potenciar el trabajo en equipo con la finalidad de conseguir el crecimiento de la organización y la gestión turística?					
2	Se encuentra de acuerdo en que: ¿el buen direccionamiento empresarial, así como imponerse una misión y visión específica como bases de la gestión turística fortalecerán el nivel productivo del cantón y por ende la calidad de los servicios turísticos?					
3	¿Se encuentra de acuerdo en que: plantarse objetivos y estrategias eficientes son el siguiente paso para la estructuración de una gestión turística de calidad?					
Calidad						
4	¿Ud. cree que la implementación de un plan de acción de calidad, que detalle los programas, proyectos, estrategias, objetivos, actividades, personas responsables, tiempos y costos a llevarse a cabo durante la gestión turística?					
5	¿Está de acuerdo con que, el tipo de formación o capacitación recibida en su empresa ayuda al desarrollo de talento humano en base a capacidades y el perfeccionamiento en destrezas como estrategia para mejorar la gestión y calidad turística?					



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

6	¿Está de acuerdo con las transformaciones que ha realizado el departamento turístico para un mejor nivel de atención al cliente y calidad del servicio?					
7	¿Estaría dispuesto a tomar medidas en el departamento de talento humano para obtener mejores resultados, calidad en el servicio, reacción, generar mayores ganancias e impulsar la gestión turística?					
8	Cree Ud. ¿Que las decisiones tomadas hasta el momento en cuanto a funcionalidad de la organización es la adecuada para una buena gestión turística del cantón Guano?					
9	Estaría Ud. De acuerdo ¿que la creación y puesta en marcha de un procedimiento de supervisión y promoción del turismo en el cantón guano ayudara a fomentarlo y difundirlo?					
10	Considera Ud. ¿Que mediante la comunicación entre los principales actores del ámbito turístico ayuda a el desenvolvimiento de una gestión turística de calidad?					
11	Esta Ud. de acuerdo que ¿las metodologías plateadas son las necesarias e indicadas para llevar a cabo la gestión y por ende la fomentación del turismo en el cantón?					
	Total:					

“GRACIAS POR SU COLABORACIÓN”

Anexo 8. Modelo de encuesta aplicada variable Independiente: Gestión Turística



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

ENCUESTA

Dirigida a: Prestadores de servicios turísticos

TALENTO HUMANO Y GESTIÓN TURÍSTICA EN EL CANTÓN GUANO

Formulario N° __ Fecha de la encuesta _____ Encuestador: Estalin Concha

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

El propósito de esta encuesta se lo realiza con el objetivo de obtener información de los prestadores de servicios turísticos para su mejoramiento.

INSTRUCCIONES

- Lea detenidamente cada una de las preguntas del cuestionario
- Marque con una X su respuesta
- Las preguntas tienen únicamente una respuesta
- Califique según su conocimiento, las temáticas indicadas

CONFIDENCIALIDAD

Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el encuestador se compromete a mantener la reserva del caso.

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

DATOS GENERALES

Edad	25-30	30-35	35-40	Más de 50	
Género	Masculino		Femenino		
Nivel de educación	Primaria	Secundaria	Superior no universitaria	Superior universitaria	Maestría

N	Preguntas	1	2	3	4	5
Desarrollo						
1	¿Está de acuerdo que el talento humano que labora en las distintas instituciones turísticas o afines cumple con el perfil necesario para el desempeño de actividades que favorezcan al desarrollo del turismo?					
2	¿Considera que: la coordinación entre todos los prestadores de servicios turísticos mediante el talento humano ayudará al desempeño y eficiencia productiva?					
3	¿Cree Ud. que el personal de turismo debe cumplir todas las expectativas, para que los turistas puedan tener la satisfacción de haber encontrado lo necesario en su estadía?					
Eficiencia						
4	¿Se encuentra Ud. acuerdo que el proceso de contratación y selección de talento humano, influye en el rendimiento laboral y la eficiencia en el desarrollo turístico?					
5	¿Se encuentra de acuerdo acerca de: el proceso de inducción del talento humano debe incluir reglamentos y valores con el propósito de desarrollar en las empresas de turismo la eficiencia y el crecimiento social?					
6	Ud. Concuera que: ¿para mejorar la eficiencia del turismo en el cantón, el talento humano necesita ordenar y organizar las actividades de interés para los turistas?					



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

7	¿Se encuentra de acuerdo en que: las actitudes, y cualidades del talento humano influyen en la calidad del servicio, productividad, ¿y eficiencia del negocio?							
8	¿Se encuentra de acuerdo en que: Para la eficiencia del sector, considera que se deben analizar los tiempos de demora, ¿y perjuicios del talento humano que limitan el desarrollo de la empresa?							
Impacto								
9	¿Se encuentra de acuerdo en que: el mayor impacto en la gestión turística es el crecimiento económico y productivo mediante el cumplimiento del ambiente de servicio por parte de talento humano?							
10	¿está de acuerdo que se deben realizar de manera constante actividades evaluativas y de control con la finalidad de obtener un impacto positivo en la gestión turística, según los conocimientos, condiciones, y responsabilidades del talento humano?							
11	¿Ud. que cree que: las funciones que desempeña talento humano en el departamento de turismo son las idóneas para obtener resultados de impacto, eficacia y maximización de los recursos turísticos?							
12	Se encuentra de acuerdo en que: ¿es necesario que talento humano considere plantear programas de estrategias empresariales para el desarrollo y cumplimiento de la gestión turística, con el fin de ampliar y mejorar el impacto en la producción local?							
Total:								

“GRACIAS POR SU COLABORACIÓN”