



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE TURISMO Y  
NEGOCIOS**

**TESIS**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL NIVEL  
DE SATISFACCIÓN DE LOS GUIAS OFICIALES DE  
TURISMO EN LAS AGENCIAS DE VIAJES EN EL  
DISTRITO DE AYACUCHO**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
TURISMO Y NEGOCIOS**

**Autor:**

**Bach. Munarriz Mendoza, Janett Karina**

**ID ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8898-6876>**

**Asesor:**

**Mg. Reyes Arroyo Carlos Andre**

**ID ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0395-2950>**

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2021**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL NIVEL DE  
SATISFACCIÓN DE LOS GUIAS OFICIALES DE  
TURISMO EN LAS AGENCIAS DE VIAJES EN EL  
DISTRITO DE AYACUCHO**

**APROBACIÓN DEL JURADO**

---

**Asesor Metodológico**

---

**Presidente del Jurado de tesis**

---

**Secretaria del jurado de tesis**

---

**Vocal del jurado de tesis**

**Dedicatoria:**

A mi madre por todo el esfuerzo realizado en mi formación personal y profesional.

A mis hermanos, por el apoyo que me brinda y en especial a mis sobrinos, por ser motivo de mi superación profesional.

**Agradecimiento:**

Al asesor del trabajo de investigación por su paciencia y profesionalismo demostrado en el desarrollo del estudio.

A los gerentes y a los guías oficiales de turismo del distrito de Ayacucho, por su colaboración en el desarrollo de este trabajo.

## Resumen

La gestión del talento humano es un modelo gerencial que actualmente todas las organizaciones del mundo la asumen, porque existe la tendencia de considerar que el capital humano es el bien más preciado de la empresa, ya que asegura altos niveles de productividad y competitividad, logrando así satisfacer las expectativas de los clientes, en ese sentido se ha formulado el siguiente objetivo general: Determinar la influencia de la gestión del talento humano sobre el nivel de satisfacción de los guías oficiales de turismo en las agencias de viajes en el Distrito de Ayacucho. El enfoque fue cuantitativo en razón por la cual se ha sistematizado la información a través de tablas y estimaciones estadísticas. El diseño de investigación fue descriptivo correlacional, además, se empleó como instrumento un cuestionario. Los resultados fueron que, el 55.0% de encuestado considera que las condiciones de trabajo que brindan las agencias viajes son informales; el 37.5% sostiene que es medio tiempo; el 7.5% considera que es un contrato de trabajo formal. Las conclusiones refieren que, existe relación directa fuerte entre las variables ( $p\_valor=0.000$ ) es decir, se acepta la hipótesis alterna.

Palabras claves: Gestión del talento humano, satisfacción, guías oficiales de turismo.

## Abstract

The management of human talent is a managerial model that currently all organizations in the world assume, because there is a tendency to consider that human capital is the most precious asset of the company, since it ensures high levels of productivity and competitiveness, thus achieving satisfy customer expectations, in this sense the following general objective has been formulated: Determine the influence of human talent management on the level of satisfaction of official tourism guides in travel agencies in the District of Ayacucho. The approach was quantitative, for which reason the information has been systematized through tables and statistical estimates. The research design was descriptive correlational, in addition, a questionnaire was used as an instrument. The results were that 55.0% of the respondents consider that the working conditions provided by travel agencies are informal; 37.5% say it is part time; 7.5% consider it to be a formal employment contract. The conclusions refer that there is a strong direct relationship between the variables ( $p\_value = 0.000$ ), that is, the alternative hypothesis is accepted.

**Key words:** Human talent management, satisfaction, official tourism guides.

## Índice

<b>Aprobación del jurado .....</b>	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria .....</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>iv</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>v</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>vi</b>
<b>Índice .....</b>	<b>vii</b>
<b>Índice de tablas .....</b>	<b>ix</b>
<b>Índice de figuras .....</b>	<b>x</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos Previos .....	18
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	23
1.4. Formulación del problema .....	29
1.5. Justificación e Importancia.....	30
1.6. Hipótesis.....	30
1.7. Objetivos .....	31
1.7.1. Objetivo general.....	31
1.7.2. Objetivos específicos .....	31
<b>II. MATERIAL Y MÉTODOS .....</b>	<b>32</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	32
2.1.1. Tipo de investigación.....	32
2.1.2. Diseño de investigación .....	32
2.2. Población y muestra .....	33
2.2.1. Población .....	33
2.2.2. Muestra .....	33
2.3. Operacionalización de variables.....	34
2.3.1. Variables .....	34
2.3.2. Operacionalización .....	35
2.4. Técnicas e instrumentos, validación.....	36
2.4.1. Técnicas de recolección de datos.....	36
2.4.2. Instrumentos.....	36
2.4.3. Validez .....	36

2.4.4. Confiabilidad .....	37
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	37
2.6. Criterios éticos.....	38
2.7. Criterios científicos .....	38
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>39</b>
3.1. A nivel descriptivo .....	39
3.2. A nivel inferencial.....	42
3.2.1. Prueba de normalidad de datos .....	42
3.3. Discusión.....	43
<b>IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>46</b>
4.1. Conclusiones .....	46
4.2. Recomendaciones.....	47
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>48</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>52</b>



## Índice de tablas

Tabla 1 Objetivo específico 1: Resultados de las condiciones de trabajo de los guías oficiales de turismo en las agencias de viajes en el Distrito de Ayacucho .....	39
Tabla 2 Objetivo específico 2: Resultados del proceso de reconocimiento personal de los guías oficiales de turismo en las agencias de viajes en el Distrito de Ayacucho .....	40
Tabla 3 Objetivo específico 3: Resultados sobre los beneficios que reciben los guías que reciben los guías oficiales de turismo en las agencias de viajes en el Distrito de Ayacucho.....	41
Tabla 4 Resultados de la prueba de normalidad de datos.....	42
Tabla 5: Resultados del contraste entre la gestión del talento humano y el nivel de satisfacción en las agencias de viajes de la ciudad de Ayacucho.....	53
Tabla 6: Resultados de la asociación entre la gestión del talento humano y el nivel de satisfacción de lo guías oficiales de turismo que laboran en las agencias de viajes de la ciudad de Ayacucho.....	54

## Índice de figuras

Figura 1. Resultados de las condiciones de trabajo de los guías oficiales de turismo en las agencias de viajes en el Distrito de Ayacucho .....	39
Figura 2. Resultados del proceso de reconocimiento personal de los guías oficiales de turismo en las agencias de viajes en el Distrito de Ayacucho .....	40
Figura 3. Resultados sobre los beneficios que reciben los guías que reciben los guías oficiales de turismo en las agencias de viajes en el Distrito de Ayacucho ....	41

## **I. INTRODUCCIÓN**

El problema identificado viene a ser la insatisfacción que presentan los usuarios de las agencias de viaje que prestan sus servicios en la ciudad de Ayacucho, debido a la ausencia de implementación de políticas de gestión del talento humano de los guías oficiales de turismo, lo que no permite ofrecer un servicio de calidad, perjudicando no solo la rentabilidad de estas empresas sino también la afluencia de turistas al departamento de Ayacucho.

La importancia que reviste la realización del trabajo de investigación considera que proporciona información relevante sobre el problema del nivel de satisfacción que manifiestan los usuarios de las agencias de viajes cuya área de influencia es el departamento de Ayacucho y a partir de ella conocer cómo se asocia esta dificultad con la ausencia del diseño de estrategias que procuren el desarrollo del talento humano de los guías oficiales de turismo, a partir del cual se deben considerar políticas no solo institucionales sino también regionales que procure mejorar el servicio que brindan estas entidades, porque gracias a ella se promueve y fomenta el turismo local en la ciudad de Ayacucho.

El contexto social en el que se ha desarrollado el trabajo de investigación considera en primer lugar las bondades turísticas que ofrece el departamento de Ayacucho, que permite que muchas personas puedan dedicarse a las actividades turísticas como fuente de ingresos económicos, y en segundo lugar la formalidad que deben exigirse a este tipo de empresas para que el servicio que se brinda puede ser de calidad y de esta manera sobre pases las expectativas de los usuarios.

Si bien es cierto existen disposiciones legales y normativas que regulan el funcionamiento de una agencia de viajes, en la mayoría de los casos solo se atiende requerimientos y exigencias procedimentales, dejando de lado la parte más importante de toda actividad social, que es el desarrollo de las potencialidades y el talento humano de las personas que laboran en este tipo de actividades, por lo que es necesario que a partir de las conclusiones registradas en el estudio se puedan reorientar y regular sistemática y normativamente esta actividad.

Para el desarrollo del estudio se ha recabado información de trabajos de investigación realizados por anterioridad, la misma que forma parte de los antecedentes

de estudio, en los que podemos confirmar que la problemática de la falta de promoción de la gestión del talento humano perjudica sustancialmente la rentabilidad de las empresas, porque no se presta atención al elementos más importantes de toda actividad económica social como viene a ser el desarrollo de las potencialidades cognitivas, procedimentales y afectivas de los guías oficiales de turismo.

La base teórica que sustenta las variables de estudio se enmarca en la propuesta de Maslows cuando sostiene que la satisfacción máxima que alcanzan las personas es el de la realización personal y profesional, la misma que requiere y exige el desarrollo de las potencialidades y el talento humano de las personas, quienes a través de alcanzar sus objetivos laborales encuentran sentido de realización en el trabajo al que se dedican.

Las definiciones conceptuales que se registran en el presente informe final de tesis están debidamente refrendadas por diferentes autores, quienes corroboran y aseguran la coherencia conceptual de las variables, las mismas que permiten conocer con mejor criterio científico las características que presenta el fenómeno estudiado.

Las interrogantes que han permitido iniciar el proceso de investigación se ha registrado de la siguiente manera: ¿Cómo influye la gestión del talento humano en el nivel de satisfacción de los guías oficiales de turismo en las agencias de viajes en el Distrito de Ayacucho?, mientras que el objetivo formulado con la intención de guiar todo el proceso investigativo presenta la siguiente estructura: Determinar la gestión del talento humano y el nivel de satisfacción de los guías oficiales de turismo en las agencias de viajes en el Distrito de Ayacucho.

## **1.1. Realidad Problemática**

### **A nivel internacional**

Zorrilla (2017) en un estudio desarrollado a pedido del Municipio de la región de la Cataluña, sostiene que a nivel mundial la actividad del turismo viene generando mayores divisas a los erarios de todos los países que cuentan con estos recursos, que no afectan de sobre manera el ecosistema y el medio ambiente, por lo que todos los estados y gobiernos han implementado políticas nacionales para promoverlas y sistematizarlas de la mejor manera.

Como toda actividad económica, la actividad del turismo compromete una serie de elementos para efectivizarlas, constituyéndose el recurso humano el más valiosos de todos, porque al tratarse de un servicio, necesariamente debe garantizarse la calidad y satisfacción del cliente.

Hughes (2016) considera que en Egipto el gobierno ha realizado un diagnóstico que ha demostrado que si bien es cierto la actividad turística ha crecido ostensiblemente, este auge no ha estado a la par de la satisfacción de los usuarios, debido principalmente a la falta de capacitación y desarrollo de las habilidades de los guías oficiales de turismo, quienes en la mayoría de los casos no tiene un empleo formal que garantizar la formalidad de su trabajo.

Sánchez (2017) sostiene que el gobierno mexicano que considera un recurso esencial el turismo, por su cantidad considerable de restos arqueológicos y ecosistemas, ha identificado que la principal dificultad que afronta la actividad turística es la falta de gestión del capital humano de los guías oficiales de turismo, por lo que ha implementado políticas que han prohibido que dicha actividad sea solo realizada por profesionales que ostenten el título respectivo, las mismas que son formados en las universidades nacionales.

Cardona (2016) asegura que la Cámara de Comercio y Turismo del gobierno de Colombia, ha visto por conveniente implementar una serie de restricciones a las empresas que se dedican a la actividad del turismo, mientras no se formalicen convenientemente, además de garantizar todo un plan estratégico para promover y mejorar la gestión del talento humano, en el entendido que son las personas, en este

caso los guías oficiales de turismo quienes garantizan que el grado de satisfacción de los usuarios.

## **Nacional**

Según reporte del Ministerio de Turismo y Cultura de nuestro país, muchas empresas que se dedican a la actividad turística no tienen un personal contratado con todas las formalidades que el sistema laboral establece, por lo que el nivel de satisfacción de los guías oficiales ha decrecido considerablemente, perjudicando de sobre manera los ingresos económicos de las empresas y sobre todo los tributos e impuestos que estas empresas aportan al erario nacional.

Para la Asociación de Agencias de Turismo de Lima, es complicado garantizar el nivel de satisfacción de los guías oficiales de turismo, mientras no existen una exigencia taxativa normativamente establecido que exija que dichas empresas deban gestionar el talento humano de sus trabajadores, las mismas que comprometen la captación, capacitación y evaluación con todas las consideraciones que la gestión del talento establece.

Las noticias registradas en el Diario El Comercio, cuya fecha de publicación fue el 12 diciembre del año 2019, precisan que hace cinco años la informalidad en el sector turismo ha crecido considerablemente, llegándose a registrar porcentajes que oscilan entre 3% y el 5%, lo que implica que en nuestro país en lo que respecta a la actividad turística existe mucha informalidad, arriesgando la estabilidad de las pocas agencias de viajes que sí están debidamente registradas.

Las ciudades que tienen más afluencia turística, según reportes del Mincetur, son Cusco y Arequipa, sin embargo debemos de señalar que si bien es cierto el gobierno a través de las distintas dependencias hace el esfuerzo de registrar formalmente las agencias de viaje, en la realidad estas subsisten porque existen vacíos legales que son aprovechadas por gente inescrupulosa que no repara en nada para brindar un servicio de turismo al margen de la reglamentación vigente, lo que pone en serio peligro la integridad de los turistas que pagan estos servicios, por lo que es interesante e importante que se regule este tipo de actividades.

La APAVIT mensualmente emite un reporte sobre el comportamiento de la actividad turística en nuestro país, la misma que en el mes de agosto ha registrado

que más del 60% de estos establecimientos que brindan el servicio de turismo a los extranjeros y los nacionales, son informales, habiéndose registrado accidentes y situaciones que han arriesgado la integridad de los turistas, por lo que es necesario que se sistematicen con mejor criterio el funcionamiento de estas agencias de viajes.

El servicio que brindan las agencias de viajes informales, abarcan un promedio de 4500 empresas, quienes ofrecen diferentes servicios de turismo, como pueden ser excursiones, visitas guiadas, turismo ecológico, turismo de aventura, etc., que al no contar con todos los registros que la ley exige, ponen en serio riesgo la seguridad de las personas que contratan estos servicios, lo que en cierta medida perjudica el desarrollo del turismo formal, porque las personas que han sufrido esta experiencia y percance comentan en el extranjero este tipo de informalidad.

Las ciudades que más problemas de informalidad registran vienen a ser Cusco, como primer destino de todo turista nacional o extranjero, toda la parte central y sur de la costa peruana como son Nazca, Ica y Lima, así como ciudades del norte tal es el caso de Piura y la siempre calurosa Chiclayo, en la que las empresas informales brindan y ofrecen servicios por debajo del promedio que tasa una empresa formal generando desbalance a nivel de oferta y demanda.

*En cusco*, según La Municipalidad Provincial de este departamento, existe una cantidad considerable de denuncias sobre el mal servicio que prestan algunas agencias de viaje, la misma que ha determinado que la municipalidad realice un diagnóstico sobre las causas que originan estas observaciones y se ha podido identificar que una de ellas es la falta de capacitación y preparación de los guías oficiales de turismo de las agencias de viajes, porque estas empresas no invierten en la gestión del talento humano, por lo que muchos de estos guías no se identifican, tampoco se comprometen en brindar una calidad de servicio a las personas que acuden a las agencias de viajes.

*En San Martín*, según la Cámara de Comercio y Turismo se ha identificado que muchas de las agencias de viaje que ofrecen el servicio de turismo cuentan con personal que en algunos casos son reclutados sin la formalidad del caso, generando que muchos de los usuarios, así como los guías oficiales de turismo que laboran en estas empresas no alcancen un nivel de satisfacción adecuado, por lo que el servicio que ofrecen no alcanza a satisfacer plenamente las expectativas deseadas.

*En Ica*, la Asociación de Agencias de Viajes, empadronadas en la sede descentralizada del Ministerio de Turismo y Comercio, en el diagnóstico realizado en el año 2018, ha identificado que muchas empresas no desean registrarse oficialmente en las instancias gubernamentales correspondientes, porque ello implica acogerse a las exigencias que estas entidades establecen para asegurar que estas empresas brinden un servicio de calidad, siendo una de ellas la gestión del talento humano, la misma que comprende capacitaciones y actualizaciones en temas relacionados al servicio turístico que deben ofrecer estas empresas, generando que el nivel de satisfacción no satisfaga las expectativas tanto de usuarios como de los mismos guías oficiales de turismo.

*En Junín*, se ha realizado y presentado un proyecto de intervención que considera un corredor turístico por todo la selva central, por lo que se ha realizado un diagnóstico en el que se ha identificado una serie de problemas que están directamente relacionados con el nivel de satisfacción de los usuarios y los guías oficiales de turismo que laboran en las empresas que brindan este servicio, siendo el factor más recurrente de este fenómeno problemático la falta de inversión en la gestión del capital humano de la mayoría de las organizaciones que se dedican al servicio de turismo, la misma que perjudica la calidad del servicio prestado por estas empresas.

## **Local**

Según reporte del Diario Correo publicado en abril del 2019, debido a la afluencia de turistas nacionales y extranjeros en Ayacucho por motivo de la Semana Santa, se ha podido comprobar que el nivel de satisfacción de los guías oficiales de turismo, así como de las personas que han visitado nuestro departamento es deficiente, debido a que no existen a nivel de las agencias de viajes una política de gestión del talento humano que permita asegurar un servicio de calidad.

En nuestra región que abarca todo el departamento de Ayacucho, las empresas turísticas han crecido y se han formalizado normativamente, esto debido a que el departamento tiene un potencial turístico envidiable, en la medida que al interior de su territorio se pueden implementar diferentes tipos de actividades turísticas, como el turismo de aventura, el turismo histórico, el turismo ecológico, etc., razón por la cual los empresarios visionarios han establecido organizaciones



que brindan este servicio a los turistas que visitan el departamento de Ayacucho en todos los meses del año.

Se puede observar que las empresas turísticas constituidas no tienen implementado ninguna política de gestión del talento humano del personal que labora en la organización, lo que ha generado una baja ostensible de los usuarios nacional y extranjeros, en la medida que el servicio que brindan no satisface las expectativas y las demandas deseadas.

Actividades festivas como la Semana Santa y los Carnavales atraen una cantidad considerable de turistas nacionales y extranjeros, quienes a través de los registros que se tienen en el libro de reclamaciones que por ley se exige a los establecimientos comerciales, registran series observaciones a la calidad del servicio prestado por las agencias de viajes, quienes en la mayoría de los casos incumplen con los compromisos asumidos.

El Ministerio de Turismo con sede en Ayacucho, ha realizado un diagnóstico para valorar la calidad del servicio que prestan las agencias de viaje, la misma que ha demostrado que si bien es cierto estas empresas invierten en el equipamiento de recursos materiales y tecnológicos, poco hacen para el desarrollo del talento humano que poseen, disminuyendo la percepción que tienen los usuarios sobre el servicio.

La Municipalidad Provincial de Huamanga, a través de sus órganos de fiscalización ha realizado la visita inopinada a los establecimientos donde funcionan las agencias de viaje en Ayacucho y ha registrado que en la mayoría de los casos no reúnen condiciones físicas y de infraestructura que garantice la prestación de un servicio adecuado.

El Ministerio de Trabajo a través de su órgano provincial desconcentrado ha realizado inspecciones a las agencias de viaje que realizan sus actividades en el distrito de Ayacucho y ha comprobado que el personal que labora en estas entidades comerciales no está registrado formalmente bajo las exigencias normativas de las leyes que protegen los derechos laborales.

En resumen, el problema identificado viene a ser la falta de una política de gestión del talento humano por parte de las empresas turísticas constituidas en el

departamento de Ayacucho, que viene afectando seriamente la rentabilidad de dichas organizaciones, debido a que no se garantiza un servicio de calidad que satisfaga las necesidades y demandas de los turistas nacionales y extranjeros.

## 1.2. Trabajos Previos

### Internacional

**Tabarez (2018)** en su estudio *“Relación de la gestión del talento humano y el nivel de satisfacción de los usuarios de las agencias de viaje en la Municipalidad de Temuco, Chile”*. Fue un estudio correlacional, la muestra fue de 60 guías y se hizo uso de un cuestionario. En los resultados se evidenció una relación directa y significativa entre las variables de estudio, es decir mientras existan mejores condiciones de desarrollo personal y profesional para los empleados, el nivel de satisfacción mejorará ostensiblemente, lo que sugiere la necesidad de prestar especial atención al planteamiento de estrategias para gestionar el recurso humano de manera adecuada para alcanzar un impacto en la satisfacción de los clientes.

**García (2018)** en su investigación *“Gestión del talento humano y los niveles de satisfacción de los usuarios de las agencias de viaje en la provincia de Maracaibo, Venezuela”* tuvo como diseño no experimental de nivel correlacional y la muestra se conformó por 64 sujetos, quienes participaron de un cuestionario. Se concluye que existe una relación directa y fuerte entre las variables, por lo que la implementación de políticas que promuevan la gestión del talento humano, favorecen el nivel de satisfacción de los usuarios, evidenciados en el trato, la calidad de los servicios y las facilidades en la comunicación, lo que se espera se traduzca en un mejor desempeño de la organización.

**Orellana (2016)** y su tema *“Calidad del servicio turístico y la gestión del talento humano en el Distrito Federal de Morelia, México”* tuvo un alcance correlacional, muestra de 85 trabajadores y se empleó el cuestionario. Se encontró una asociación directa entre la calidad del servicio turístico y la gestión del talento humano ( $Tau_b=0,574$ ;  $p\_valor=0,02 < \alpha=0,05$ ), lo que significa que la inversión en gestionar el talento humano es esencial y de necesidad vital para asegurar la sobrevivencia de las empresas turísticas, pues la percepción de una adecuada calidad de servicio que genere satisfacción en el cliente, es un factor que ha

evidenciado ser crítico para el sostenimiento de la organización y para hacer frente a la competencia.

**Sánchez (2016)** su investigación “*Gestión del talento humano en las empresas turísticas y su relación con el logro de los objetivos institucionales en la provincia de Salinas, Ecuador*” fue de tipo correlacional, se empleó como instrumento el cuestionario a 67 promotores turísticos. Se confirmó la existencia de una correlación directa significativa entre las variables de estudio, en la medida que se ha demostrado que las empresas turísticas que menos invierten en el desarrollo de su capital humano, son aquellas que registran también baja rentabilidad, lo que pone como un factor de suma importancia para las empresas turísticas la implementación de estrategias para acrecentar el valor de su capital humano en el logro de sus objetivos organizacionales.

**Urribari (2017)** “*Gestión del talento humano y el desarrollo económico de las agencias de viaje en el Municipio de Loja, Ecuador*” la metodología que se empleó fue correlacional, y se empleó un cuestionario a 80 personas. Las conclusiones afirman que es más probable que en unos tres años, la mayoría de las agencias de viaje culminen con sus actividades comerciales porque no se atiende formalmente la captación y desarrollo de habilidades del personal que labora en sus instalaciones, situación que apremia a este tipo de organizaciones si buscan la sobrevivencia en un entorno globalmente competitivo.

**Tamayo (2016)** “*Gestión del talento humano y la rentabilidad de las agencias de viaje en el Municipio de Acapulco, México*” tuvo un enfoque cuantitativo y una muestra de 127 profesionales de turismo, quienes participaron de una encuesta. Las conclusiones fueron que, el desarrollo de las habilidades personales y profesionales de las personas que laboran en las agencias de viaje, ha permitido que su nivel de rentabilidad aumente considerablemente, en comparación de aquellas en las que poco o nada se invierte por gestionar el talento humano, plasmando la importancia de mantener un constante interés en el personal de la organización para obtener mejoras sostenidas en la empresa.

**Salazar (2017)** en su estudio “*Influencia de la gestión del talento humano y el crecimiento de la rentabilidad en el Municipio de Aguascalientes en el año 2017*” la muestra fue de 65 colaboradores y se empleó el cuestionario. Los

resultados fueron que el 68% de los trabajadores sostienen que las empresas en las que laboran no invierten en la gestión del talento humano, razón por la cual no encuentran motivación ni identificación para alcanzar o contribuir a lograr los objetivos de la empresa.

**Alcócer (2016)** en su investigación *“Implicancias y efectos de la gestión del talento humano sobre los niveles de rentabilidad de las agencias de viaje en el Municipio de Copán Honduras”* tuvo un diseño explicativo y fueron 62 encuestados. Las conclusiones afirman que, existe una dependencia y asociación directa entre la gestión del talento humano y la rentabilidad de las agencias de viajes, lo que implica que se debe invertir en este componente para asegurar presencia en el mercado.

**Jaúregui (2017)** *“Gestión del talento humano y los niveles de productividad de las agencias de viaje en el Valle del Yucatán México”* se utilizaron técnicas estadísticas, en la medida que la intención fue determinar la relación que existe entre las variables. La muestra lo conformó 52 profesionales del turismo local y se utilizaron cuestionarios de opinión. Las conclusiones advierten que cuando las empresas de agencias de viajes no reparan en la capacitación de su personal es poco probable que logre alcanzar la rentabilidad prevista, en tanto la inversión en formación y constante actualización del personal impacta en el desempeño de la organización.

## **Nacional**

**Alminagorta (2018)** en el estudio de *“Gestión del talento humano y los niveles de satisfacción de los guías oficiales de turismo en el Municipio de Paracas, Ica”*. Empleó el diseño descriptivo correlacional y una muestra de 72 guías oficiales de turismo, quienes participaron voluntariamente del cuestionario. Las conclusiones registran que, la gestión del talento humano debidamente implementada condiciona o favorece el nivel de satisfacción de los guías oficiales de turismo.

**Jove (2017)** su estudio *“Gestión del capital humano y su relación con los niveles de satisfacción de los turistas en el Distrito de Urcos, Cusco”* tuvo un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo correlacional y el cuestionario fue aplicado a 40 guías oficiales de turismo. La conclusión principal fue que existe una relación directa entre la gestión del talento humano y el nivel de satisfacción de

los guías oficiales de turismo, evidenciados en el mejor trato, amabilidad y asertividades con la que desarrollan su trabajo.

**Gómez (2015)** en *“Relación de la gestión del talento humano y los niveles de productividad en las empresas turísticas de la bahía de Paracas, Ica.”* tuvo como objetivo de investigación determinar la relación que existe entre las variables de estudio. El diseño utilizado fue el descriptivo correlacional y se aplicó un cuestionario a una muestra de 124 participantes. Las conclusiones afirman que la gestión del talento humano favorece los niveles de productividad de las empresas turísticas, por lo que es necesario que acoja como una política organizacional.

**Bautista (2016)** su investigación *“Gestión del talento humano y el desarrollo comercial de las empresas turísticas en el valle sagrado, Cusco”* tuvo un enfoque cuantitativo y diseño correlacional. La muestra fue de 58 estudiantes de turismo y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Los resultados afirman que, existe relación directa significativa entre las variables ( $Rho=0,845$ ;  $p\_valor=0.00<0.05$ ), por lo que se puede afirmar que existen mayor probabilidad que las empresas turísticas alcance el nivel de productividad deseado gracias a la calidad del servicio que brindan producto del personal competente que labora en ellas.

**Alarcón (2017)** *“Influencia de la gestión del talento humano y la rentabilidad de las empresas de agencias de turismo en el Valle del Colca, Arequipa”* se desarrolló bajo los parámetros investigativos de la investigación correlacional. La muestra estuvo conformada por 58 personas, quienes desarrollaron el cuestionario. Las conclusiones afirman que existe una asociación de dependencia entre la gestión del talento humano y la rentabilidad, por lo que es necesario invertir en el desarrollo del capital humano.

**Miranda (2016)** *“Influencia de la gestión del talento humano y la rentabilidad en el sector turismo de la ciudad de Paracas, Ica”* fue de tipo causal y se empleó una muestra de 54 profesionales allegados a las actividades turísticas. Las conclusiones afirman que, la gestión del talento humano es un componente que influye significativamente en la rentabilidad de las empresas que desarrollan actividades turísticas.

**Tenorio (2017)** el estudio *“La gestión del talento humano y las actividades turísticas en la ciudad de Trujillo”* adoptó el diseño correlacional, por lo que se ha aplicado dos cuestionarios a 67 operadores turísticos. Las conclusiones afirman que el 54% de los encuestados sostiene que es esencial la formación y desarrollo de las capacidades del personal que labora en las distintas empresas turísticas, porque solo así se garantiza que se logren alcanzar los niveles de productividad.

**Balbuena (2018)** en *“Relación de la gestión del talento humano y la rentabilidad en las agencias de viajes de la ciudad de Cusco en el año 2018”* tuvo un corte correlacional que consideró como muestra de estudio a 72 operadores turísticos y los datos se recogieron a través de un cuestionario. Se comprobó la relación significativa entre las variables de estudio en razón que el valor de  $Tau_B=0.845$ .

**Gutiérrez (2016)** su estudio *“La gestión del capital humano y los niveles de rentabilidad de las empresas turísticas en la ciudad de Junín”* se desarrolló bajo la metodología del enfoque cuantitativo, por lo mismo los resultados han utilizado técnicas estadísticas para su análisis e interpretación. La muestra constó de 68 operadores turísticos. Los datos fueron recogidos utilizando la encuesta y el cuestionario. Concluyéndose que las empresas que se dedican al rubro del turismo, se ven favorecidos cuando invierten en el desarrollo de su capital humano.

## **Regional**

**Julca (2017)** en su tesis *“Gestión del talento humano y los niveles de satisfacción de los usuarios de las agencias de viajes en la Provincia de Huamanga”* Las exigencias metodológicas del enfoque cuantitativo, el método deductivo y el diseño correlacional permitieron que esta investigación obtenga los objetivos previstos, habiendo considerado a 43 guías de turismo, quienes desarrollaron un cuestionario. Las conclusiones registran que, en la mayoría de las agencias de viaje que han invertido en el desarrollo de la gestión del talento humano se evidencia mejores niveles de satisfacción tanto para los guías oficiales de turismo como para los usuarios que hacen uso de este servicio.

**Meneses (2015)** en su investigación *“Relación de la gestión del talento humano y los niveles de satisfacción en los guías oficiales de turismo en la provincia de Huamanga”*. Se empleó el diseño descriptivo correlacional y se

consideró una muestra a 48 unidades de estudio. Se afirmó que, existe relación directa entre las variables, es decir la inversión de las empresas en la gestión del talento humano son favorablemente beneficiosas para mejorar los niveles de satisfacción.

**Huamán (2016)** en “*Desarrollo del potencial humano y los niveles de productividad en las agencias de turismo en la ciudad de Ayacucho*” empleó el cuestionario y 39 operadores turísticos. Las conclusiones señalan que existe relación directa significativa entre las variables de estudio, es decir que a mayores puntajes en la variable gestión del potencial humano le corresponde mayores puntajes en los niveles de productividad.

**Valdivieso (2017)** su investigación “*Desarrollo de las capacidades de los operadores de turismo y su relación con el desempeño laboral en la ciudad de Ayacucho*” se desarrolló bajo las exigencia procedimentales de la investigación cuantitativa, diseño correlacional y una muestra de 61 operadores turísticos. La encuesta y el cuestionario posibilitaron el acopio de información. Las conclusiones afirman que, es más probable que el desempeño laboral de los operadores turísticos satisfagan las expectativas de los usuarios, porque se tiene como respaldo organizacional el desarrollo de las capacidades de los profesionales que laboran en este rubro.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Gestión del talento humano**

Existen diferentes definiciones desde distintas perspectivas, así tenemos a Chiavenato (2009) que lo define como la capacidad que tiene el personal directivo para implementar políticas institucionales orientadas a mejorar las competencias y capacidades laborales con el único propósito de contar con un capital humano que asegure el logro de los objetivos institucionales.

Asimismo podemos mencionar que Vásquez (2008) lo considera como un proceso sistemático de desarrollo de las competencias laborales y personales de los trabajadores, la misma que se inicia en el proceso de la selección, capacitación y evaluación garantizando de esta manera que la gestión institucional sea adecuada procurando generar e implantar una política de

desarrollo de habilidades y competencias de los colaboradores , además para Mora (2012) los cambios que se suscitan vertiginosamente en el mercado mundial, exige que toda organización acoja a trabajadores que tienen un perfil acorde y resolutivo en satisfacer las expectativas de los usuarios.

Comprende todo un sistema que regular todos sus procesos para seleccionar, capacitar y evaluar a su personal, con la intención de garantizar no solo de la supervivencia de la empresa sino más bien para orientar todos los procesos.

### **Importancia de la Gestión del Talento Humano (GTH)**

Rivera (2015), sostiene que la gestión del talento humano es un sistema de interrelación entre el personal directivo y jerárquico que, en base a acuerdos y negociaciones comunes, permiten que la organización consiga sus fines y retos previstos, por lo que es imprescindible que las organizaciones implementan políticas de desarrollo de competencias y capacidades laborales, garantizando de esta manera que la organización pueda mantenerse vigente.

También permite generar espacios de trabajo más agradables y con un clima laboral acogedor, por lo que los niveles de motivación e identificación con el cumplimiento de cada propósito es la más efectiva.

Otra de las funciones que presenta el desarrollo del talento humano, está relacionado a la satisfacción de los usuarios, por lo que debe procurar mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores que permita tener altos niveles de subsistencia.

Además, prioriza el desarrollo de las competencias y las capacidades y se muestra asequible a colaborar con la parte directiva de la institución, procurando que este apoyo logre efectivizar los procesos y de esta manera se logre el logro de los objetivos y las metas institucionales.

Actualmente la mayoría de las organizaciones y empresas en el mundo han optado por implementar una política de gestión del talento humano en el entendido que el bien máspreciado que posee una institución es su capital



humano, razón por la cual creemos que es sustancial que cada trabajador se empodere de esta forma de concebir la labor que realiza el trabajador procurado otorgarle mayor compromiso institucional.

### **Objetivos de la Gestión del Talento Humano**

Una de las funciones vitales que se le demanda a la propuesta y modelo gerencial del desarrollo del talento humano es la propensión de todos los empleados en brindar apoyo e información que permita a la organización ser competitiva en el mercado mundial.

Los medios que debe implementar la organización para garantizar el empoderamiento de la visión y la misión de la institución se pueden resumir en el apoyo constante y decisivo de la información que maneja la institución, la misma que le permite tomar decisiones a futuro, por lo que es vital que a nivel institucional se construya una política de gestión del talento humano.

Los medios que se deben de considerar para garantiza el desarrollo de las competencias de los empleados vienen a ser la planificación y organización de cada una de las actividades.

Otro de los medios esenciales que se requiere para alcanzar los objetivos institucionales viene a ser mejorar los niveles de competitividad, para lo cual debe contar con personal especializado en realizar actividades que demandan profesionalismo y habilidades técnicas.

Toda persona tiene como referente de desarrollo personal y profesional los niveles de competitividad que viene a ser un indicador que te permite medir la capacidad operativa que posee la organización, por lo que es esencial que a nivel de políticas institucionales se procure asegurar el desarrollo de todas las dimensiones que posee el trabajador.

La gestión del cambio es vital en la subsistencia de la empresa, porque las demandas internas y externas del mercado exigen otro tipo de visión empresarial, poniendo en primer lugar la satisfacción del cliente, logrando de esta manera que la calidad del trabajo que entrega la empresa supera dichas expectativas.

### **Papel de la Gestión del Talento Humano:**

Toda organización que pretende alcanzar altos niveles de productividad y competitividad debe ceñirse a cumplir los siguientes pasos, que en suma representan las características que identifica a la institución, entre ellas tenemos:

Transformar a los Individuos en Talentos; los Talentos en Capital Humano; el Capital Humano en Intelectual; el Capital Intelectual en Resultados Tangibles y, por último, Administración de Recursos Humanos.

Según Chiavenato, I. (2002), el capital humano es un componente trascendental en las organizacional, por ello es que en este siglo se habla de la guerra del talento entre países como Estados Unidos y la China, porque justamente la captación de personal con atributos y perfil idóneo es lo que hace la diferencia en el mercado.

Alles, M. (2006) sostiene que la gestión del talento humano no solo abarca los procesos de selección o reclutamiento como mencionan algunos autores, para luego pasar a la capacitación del personal y finalmente terminar con los procesos de evaluación, sino que por el contrario lo que se pretende al implementar esta política de trabajo es mejorar los niveles de productividad y competitividad.

#### **1.3.2. Nivel de satisfacción**

Cavalcante, S. (2004) afirma que por nivel de satisfacción debemos entender que es la percepción sensorial que configura una persona sobre el servicio recibido valorado según el nivel de complacencia o agrado demostrado al momento de recibir el servicio solicitado.

La satisfacción por el servicio prestado no solo abarca el componente ligado al aspecto sensorial, sino que se materializa con políticas que la institución implementa para proporcionar estímulos y recompensas de diferente índole a los trabajadores que contribuyen al logro de los propósitos institucionales, las mismas que abarcan no solo el componente remunerativo sino también el componente de desarrollo individual y profesional.

La satisfacción puede entenderse según Márquez, H. (2002) como la predisposición que manifiesta el cliente o usuario para recurrir nuevamente a solicitar el servicio prestado por una persona o una entidad, la misma que depende o está influenciada por el conjunto de creencias, costumbres y valores que determinan este nivel de satisfacción.

Debemos de precisar que el nivel de satisfacción depende de características y criterios ligados a situaciones perceptuales, por lo que es muy difícil definirla, por lo que se recurre a otro tipo de criterios que permitan contar con algunas evidencias que demuestran que el cliente ha sido atendido según como percibe su nivel de exigencia y demanda, en ese sentido, si bien es cierto que existen muchos cuestionarios que pretenden medir el nivel de satisfacción siempre será conveniente realizar un análisis exhaustivo del contexto donde se pretende cuantificar el nivel de satisfacción, porque convergen en esta apreciación componentes objetivos y subjetivos.

**DIMENSIONES: se considera a las siguientes:**

La satisfacción de la labor encomendada está relacionada con las oportunidades de aprendizaje que poseen los trabajadores, así como el uso de métodos y estrategias que hacen posible satisfacer las exigencias y demandas de los clientes. (Cavalcante, S. (2016))

Este mismo autor señala que esta dimensión también comprende los horarios de trabajo, así como las recompensas e incentivos que la institución establece para mejorar la productividad y lograr que sea una empresa competitiva.

Otro aspecto para considerar en esta dimensión viene a ser aquella relacionada con la infraestructura y el espacio físico en el que se desenvuelve la organización, porque de ella depende que el nivel de satisfacción del cliente supere las expectativas previstas. (Robbins & Judge, 2016)

Reconocimiento personal y/o social, considera aquellas observaciones o críticas al trabajo encomendado.

Beneficios económicos: están considerados dentro de este criterio las recompensas o incentivos monetarios, las que se implementa en la institución como políticas institucionales con la intención de mejorar los niveles de identificación e identidad que poseen y manifiestan los trabajadores hacia la entidad. (Cavalcante, 2016)

Las reglas de conducta que se implementan en la organización son vitales para la convivencia entre todos los que trabajan en la institución, por lo que su cumplimiento no siempre está supeditado a la obediencia imperativa y obligada de dichas normas, sino que procura que la regulación de la conducta de los trabajadores se origina de una posición convencida que dichas reglas se deben cumplir. (Marriner Tomey, 2016)

### **Importancia del nivel de satisfacción**

El nivel de satisfacción es importante porque se convierte en un indicador que valora el cumplimiento de la misma, por lo que es necesario contar con criterios que en cierta medida sirvan de referente para valorar si se cumple a cabalidad lo planificado.

Los indicadores más comunes que podemos observar sobre el nivel de satisfacción del usuario a nivel interno, es cuando el personal tiende a faltar a su centro de labor muy frecuentemente, asimismo podemos mencionar que otro indicador que nos permite valorar esta percepción es el bienestar y satisfacción que sienten y manifiestan los trabajadores, lo que asegura mejorar los niveles de productividad.

Para Robbins, T. (2015) la calidad de vida del trabajador se ve favorecido cuando observamos que en el ámbito laboral el personal realiza y cumple a cabalidad las funciones encomendadas.

### **Relación de la motivación con el nivel de satisfacción**

Muchos autores sostienen que el poder más grande existente en la naturaleza es la motivación del hombre, porque ella permite alcanzar y lograr los propósitos deseados, la misma que a través de la perseverancia y el afán de superación sobrepasan cualquier obstáculo que se atraviesa en el camino que lleva del fracaso al éxito.

En la organización el nivel de motivación es vital para alcanzar los propósitos institucionales previstos, ya que esta fuerza interna hace que los trabajadores se sientan comprometidos con las metas trazadas de la empresa a nivel de la etapa de la planificación.

Es necesario precisar que las posturas y conductas que asume el trabajador es esencial en el éxito de los objetivos de diferentes ámbitos, las mismas que orientadas al trabajo institucional que se realiza permite que la organización se desarrolle y se mantenga vigente en el mercado, la misma que se caracteriza por un nivel de incertidumbre alarmante.

La relación que existe entre los niveles de satisfacción y los de motivación se refleja en la complacencia o agrado con el que trabajador cumple con la tarea encomendada, la mismas que asegura altos niveles de productividad por lo que la organización alcanza a liderar el mercado del rubro a las que se dedica.

La unidad y el trabajo mancomunado es esencial para asegurar y mantener al interior de la organización los niveles de motivación, solo así se podrá garantizar un trabajo de calidad, en el que el componente de la comunicación es esencial, por ello es necesario que se implementen políticas de mejora continua en la que el trato horizontal entre el personal directivo y los demás trabajadores se desenvuelve en un clima y espacio de respeto y valoración por el trabajo de los demás.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **1.4.1. Problema general**

¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano con el nivel de satisfacción de los guías oficiales de turismo en las agencias de viajes en el Distrito de Ayacucho?

##### **1.4.2. Problemas específicos**

¿Cómo son las condiciones de trabajo de los guías oficiales de turismo en las agencias de viajes en el Distrito de Ayacucho?

¿Cómo es el proceso de reconocimiento personal de los guías oficiales de turismo en las agencias de viajes en el Distrito de Ayacucho?

¿Qué beneficios reciben los guías que reciben los guías oficiales de turismo en las agencias de viajes en el Distrito de Ayacucho?

## **1.5. Justificación e Importancia**

Se ha considerado los criterios establecidos por (Hernández, 2014), la misma que considera lo siguiente:

Es conveniente porque permite conocer el comportamiento de las variables de estudio, en la medida que a partir de sus conclusiones se deben implementar estrategias para promover y fomentar la gestión del talento humano, la misma que debe garantizar mejorar los niveles de satisfacción de los guías oficiales de turismo.

El estudio es relevante en la medida que compromete a un gran sector de la población que directa o indirectamente se beneficia de las actividades turísticas, razón por la cual es importante la información que registre en sus conclusiones.

La justificación teórica sostiene que el estudio debe incrementar el cuerpo de conocimientos relacionados con las variables, así como la generación de hipótesis de investigación.

A nivel práctico consideramos que los principales beneficiados son las personas que están directamente vinculadas a las actividades turísticas, en la medida que la implementación de estrategias para gestionar el talento humano es esencial para el desarrollo profesional y personal.

A nivel metodológico, es necesario precisar que los cuestionarios elaborados para recoger la información al haber sido validados pueden ser utilizados convenientemente en próximas investigaciones.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

H1: La gestión del talento humano en las agencias de viajes en el Distrito de Ayacucho se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción de los guías oficiales de turismo será positivo.

Ho: La gestión del talento humano en las agencias de viajes en el Distrito de Ayacucho no se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción de los guías oficiales de turismo será positivo.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el nivel de satisfacción de los guías oficiales de turismo en las agencias de viajes en el Distrito de Ayacucho.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Determinar las condiciones de trabajo de los guías oficiales de turismo en las agencias de viajes en el Distrito de Ayacucho.

Identificar el proceso de reconocimiento personal de los guías oficiales de turismo en las agencias de viajes en el Distrito de Ayacucho.

Verificar los beneficios que reciben los guías oficiales de turismo en las agencias de viajes en el Distrito de Ayacucho.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación

Se ha considerado tipo mixta en razón que, por el criterio de tratamiento de los datos, se necesita utilizar técnicas de recojo de datos del tipo cuantitativo y cualitativo, como es el caso del cuestionario y la entrevista.

Al respecto debemos mencionar que Gamaniel (2015) sostiene que, los tipos de investigación mixta tratan de complementar el uso de diferentes técnicas cuantitativas y textuales, las mismas que permiten una explicación más detallada del comportamiento de las variables de estudio. Es importante recalcar que los estudios mixtos empiezan con el componente cualitativo (entrevistas, observaciones, etc.) y terminan con el componente cuantitativo (análisis matemático y estadístico para medir la variable de estudio)

#### 2.1.2. Diseño de investigación

Se ha considerado el *no experimental descriptivo correlacional*, en la medida que la intención del estudio ha sido ampliar el conocimiento teórico y caracterizar el comportamiento de las variables, sin tener en cuenta la manipulación de las variables, es decir estudiarlos tal y como sucede el fenómeno en la realidad. La unidad de análisis no estuvo expuesta a estímulo ni a manipulación, solo se limitó a recabar la información necesaria para medir la variable.

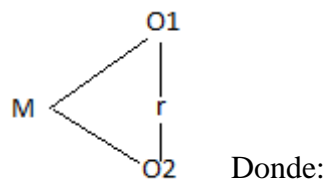
Al respecto se debe mencionar que Albújar (2016) sostiene que, los diseños no experimentales, no tienen la intención de explicar las causas que originan el fenómeno, más al contrario están orientados a estudiar el fenómeno identificado desde la perspectiva externa, es decir sin mediar la intervención protagónica del investigador.

Bardales (2013) afirma que los estudios que corresponden al tipo no experimental y que contienen dos variables en el que la intención o el propósito es determinar la relación que existe entre ellas corresponden y deben ser abordados con el diseño descriptivo correlacional, porque este



garantiza estimar los niveles de asociación a nivel de dirección e intensidad. Es importante recalcar que la correlación intenta demostrar que la variable dependiente se relaciona o asocia con la variable independiente en un cierto grado (asociación o relación fuerte, moderado o débil) según lo establecido en las tablas de puntuaciones de autores como Spearman o Pearson según la prueba que corresponda.

Esquema:



M es la muestra calculada a través de criterios estadísticos

O1: Medición de gestión del talento humano.

O2: Valoración del nivel de satisfacción

r: es la estimación estadística de la intensidad y la dirección de la asociación.

## 2.2. Población y muestra

### 2.2.1. Población

Bardales (2013) señala que es un conjunto de individuos o eventos que son motivo de estudio y que brindan información esencial sobre el problema investigado.

En este estudio se ha considerado 80 guías oficiales de turismo que laboran en las agencias de viajes que ofrecen el servicio de turismo afincadas en el distrito de Ayacucho, según reporte de la Municipalidad Provincia de Huamanga y el Mincetur.

### 2.2.2. Muestra

Para Ander (2016) es la parte de la población cuyas características deben ser similares, de tal modo que es posible realizar estimaciones que pueden generalizarse a la población a través de procedimientos inferenciales, en ese sentido al tener una muestra que no supera las 100

unidades, por criterios estadísticos se consideró trabajar con todas ellas, es decir el estudio considera a 80 guías oficiales de turismo como muestra de estudio.

La muestra al ser considerada en la totalidad de la población obedece al criterio de muestreo no probabilístico intencionado, porque la identificación de las unidades de estudio no consideró un proceso aleatorio, en la medida que todas las unidades de la población también forman parte de la muestra en su totalidad. A este tipo de muestreo se le llama censal también.

### **2.3. Operacionalización de variables**

#### **2.3.1. Variables**

Variable (1): Gestión del talento humano

Variable (2): Nivel de satisfacción

### 2.3.2. Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión del talento humano	Es un conjunto de políticas y prácticas que son fundamentales para guiar todo lo relacionado a los cargos gerenciales asociados con los colaboradores. Esto incluye selección y reclutamiento de personal, evaluar su desempeño y formación (Chiavenato, 2009) mencionado en Inca, 2015).	La variable será valorada a partir de la pertinencia de la aplicación de las actividades consideradas en el módulo o plan de intervención.	Selección	Perfil profesional Experiencia Habilidades sociales	Nominal:  Pertinente Adecuado Inadecuado
			Capacitación	Habilidades Destrezas Competencias	
			Evaluación	De entrada De proceso De salida	
Nivel de satisfacción	Es la percepción que posee la persona que siente que las condiciones de trabajo que realiza son las más favorables, valorando el reconocimiento personal que la empresa demuestra a sus trabajadores, la misma que redundo en estímulos económicos tanto para la organización como para el colaborador (Chiavenato, 2016)	Será evaluada a través de un cuestionario que mida la variable en función a sus dimensiones e indicadores	Condiciones de trabajo	Higiene Infraestructura Salubridad	Ordinal: Alta Media Baja
			Reconocimiento personal	Capacitaciones Incentivos laborales Seguridad	
			Beneficios económicos	Salarios Compensaciones Estímulos económicos	

## **2.4. Técnicas e instrumentos, validación**

### **2.4.1. Técnicas de recolección de datos**

Para Hernández (2014) son procesos o competencias que los investigadores sistematizan para organizar de forma coherente la recolección de datos.

Se utilizó la encuesta, que viene a ser una técnica práctica que, a través de la elaboración de cuestiones, recoge fácilmente información abundante sobre cada variable y sus respectivas dimensiones, de modo que se pueda recolectar la percepción de los encuestados de modo que se pueda colmar los objetivos de la investigación.

La encuesta es definida como un método de investigación, justamente al que denominan investigación por encuestas, porque es práctico respecto al recojo de abundante información sobre un eje temático definido porque brinda la oportunidad de agrupar una cantidad considerable de unidades de estudio que puedan responder con bastante facilidad las preguntas que se puedan plasmar en un cuestionario.

### **2.4.2. Instrumentos**

Ander (2016) sostiene que son medios físicos en el que se plasma los criterios para registrar la presencia del atributo en una realidad específica.

El instrumento utilizado fue el cuestionario, que fue elaborado en base a las exigencias investigativas, conteniendo los ítems o reactivos necesarias para medir la variable de estudio.

De la misma manera elaboró la ficha de entrevista, la misma que contiene preguntas que permitan caracterizar el fenómeno problemático investigado, siendo una manera de captar la parte subjetiva de la unidad de análisis y que será complementada con la parte cuantitativa.

### **2.4.3. Validez**

Se hizo uso de técnicas cuantitativas y cualitativas, así tenemos que para el primer caso se utilizó el modelo ítems-total calculando el valor de la R de Pearson para cada ítem, la misma que ha superado el valor 0.21; para el segundo método se utilizó el Juicio de Expertos para lo cual se solicitó la

colaboración de profesionales expertos en el tema (panel de expertos), para calcular el índice de validez de concordancia a partir de lo vertido por los diversos panelistas.

#### **2.4.4. Confiabilidad**

Se utilizó el estadístico denominado Alpha de Cronbach, cuyo valor superó el valor 0.81 (el valor mínimo permitido es 0.70) asegurando de esta manera que el instrumento es confiable, no solo en forma general si no en todas las dimensiones. Es importante precisar que la confiabilidad junto con la validez hace que la aplicación del instrumento sea aplicable.

#### **2.5. Procedimiento de análisis de datos**

En primer momento se elaboraron los instrumentos de recojo de información, las mismas que necesariamente exigen la formulación de interrogantes en base a las dimensiones y los indicadores, luego en segundo momento se ha aplicado dichos instrumentos a una muestra similar al del estudio, para evaluar la validez y confiabilidad de los instrumentos; en un tercer momento se ha aplicado los instrumentos a la muestra, luego del cual se ha ingresado los datos al software SPSS V24.

Las estimaciones a nivel descriptivo han exigido la elaboración de tablas y figuras estadísticas, y a través del análisis estadístico se ha logrado conocer el comportamiento de las variables, para cuyo efecto se ha descrito e interpretado dichos resultados en base a proceso cognitivos como el análisis, síntesis, así como la inducción y la deducción.

En relación con el análisis inferencial, se ha evaluado la normalidad de los datos, habiendo demostrado que estos no configuran la distribución normal, razón por la cual, se ha elegido el estadígrafo Tau\_b de Kendal en la medida que las variables son del tipo ordinal y el objetivo es determinar la relación entre variables y dimensiones.

## **2.6. Criterios éticos**

El estudio se caracteriza por ser original y transparente en los resultados. Además, se ha respetado la propiedad intelectual de cada autor citados. Por otro lado, los sujetos participaron de manera voluntaria.

También se consideró la reserva de la información obtenida cuando su divulgación afecte la esfera íntima de las personas que fueron tomadas como área de estudio, por lo mismo se ha aplicado un cuestionario anónimo que ha permitido salvaguardar la credibilidad de la investigación.

## **2.7. Criterios científicos**

El trabajo de investigación ha cumplido con efectivizar cada uno de los procedimientos investigativos considerados en el método científico, por lo que su validez interna y externa está garantizada en la medida que se ha asegurado la consistencia lógica investigativa entre marco teórico, metodológico y muestral.

Cada uno de los procedimientos empleados se ciñen estrictamente a la coherencia entre problemas, objetivos, hipótesis y diseño de investigación, por lo que las conclusiones registrada en este informe tienen sustento y asidero científico.

### III. RESULTADOS

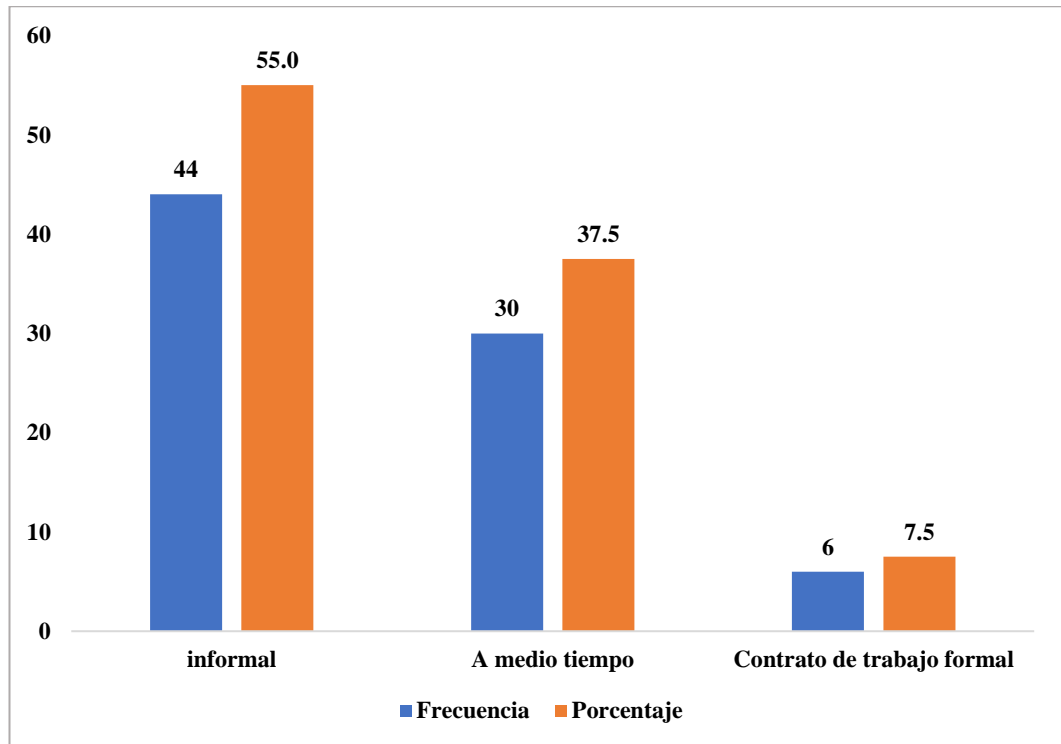
#### 3.1. A nivel descriptivo

Tabla 1

*Objetivo específico 1: Resultados de las condiciones de trabajo de los guías oficiales de turismo en las agencias de viajes en el Distrito de Ayacucho*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Informal	44	55.0
A medio tiempo	30	37.5
Contrato de trabajo formal	6	7.5
Total	80	100.0

Nota: Cuestionario de opinión; n=80



*Figura 1. Resultados de las condiciones de trabajo de los guías oficiales de turismo en las agencias de viajes en el Distrito de Ayacucho*

La tabla 3 registra que el 55.0% de encuestado considera que las condiciones de trabajo que brindan las agencias viajes son informales; el 37.5% sostiene que es medio tiempo; el 7.5% considera que es un contrato de trabajo formal.

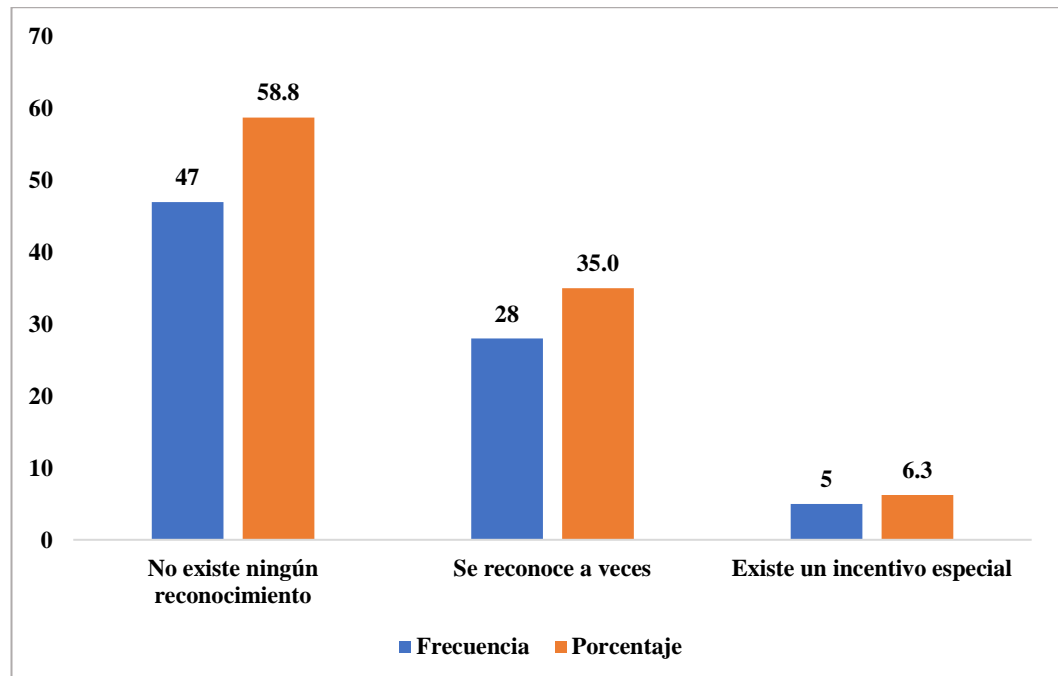
La mayoría de las agencias de viajes que se localizan en Ayacucho, no regularizan formalmente las relaciones contractuales con sus trabajadores, lo que implica que no se firma con contrato de trabajo formal, porque ello genera responsabilidades del parte del empleador y el otorgamiento de beneficios para el trabajador, por lo que los propietarios de estas empresas prefieren la informalidad.

Tabla 2

*Objetivo específico 2: Resultados del proceso de reconocimiento personal de los guías oficiales de turismo en las agencias de viajes en el Distrito de Ayacucho*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
No existe ningún reconocimiento	47	58.8
Se reconoce a veces	28	35.0
Existe un incentivo especial	5	6.3
Total	80	100.0

Nota: Cuestionario de opinión; n=80



*Figura 2. Resultados del proceso de reconocimiento personal de los guías oficiales de turismo en las agencias de viajes en el Distrito de Ayacucho*



La tabla 2 registra que el 58.8% de encuestado considera no existe reconocimiento personal por parte de las agencias viajes a los guías oficiales; el 35.0% sostiene que se reconoce a veces; el 6.3% considera que existe un incentivo especial.

La gestión del talento humano centra toda su propuesta en el reconocimiento que se debe hacer al trabajador que mejor desempeño laboral demuestra, sin embargo, en la mayoría de las situaciones, las agencias de viaje en nuestra ciudad no reconocen ningún beneficio o incentivo a sus trabajadores, lo que genera desmotivación y poco interés por parte del trabajador con los objetivos de la empresa.

Tabla 3

*Objetivo específico 3: Resultados sobre los beneficios que reciben los guías que reciben los guías oficiales de turismo en las agencias de viajes en el Distrito de Ayacucho*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
No existe beneficio alguno	37	46.3
Solo en temporada alta	36	45.0
Reciben un beneficio económico	7	8.8
Total	80	100.0

Nota: Cuestionario de opinión; n=80

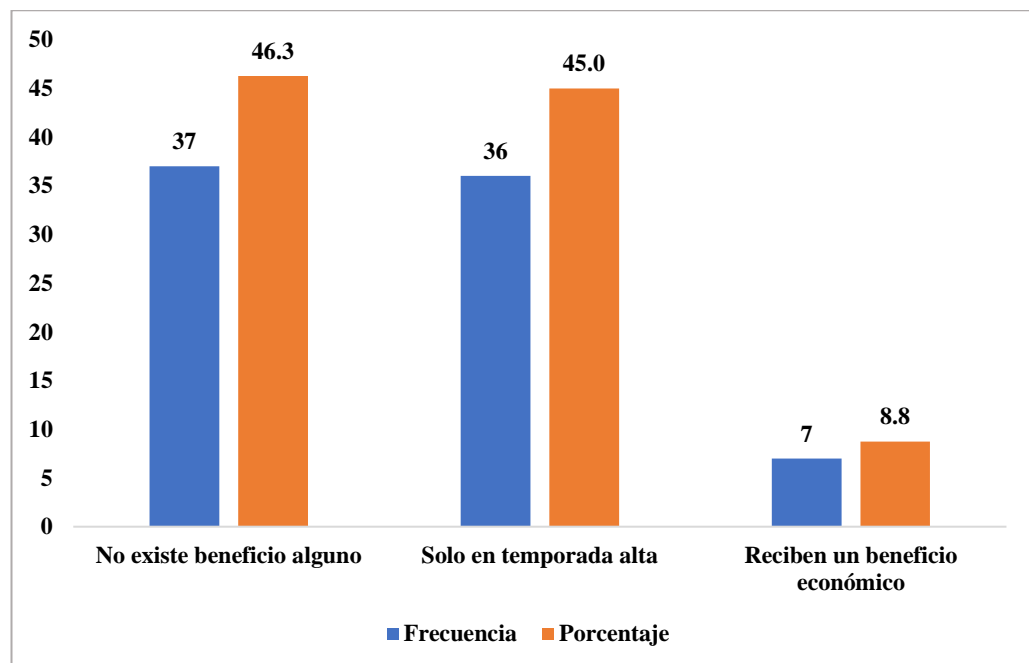


Figura 3. Resultados sobre los beneficios que reciben los guías que reciben los guías oficiales de turismo en las agencias de viajes en el Distrito de Ayacucho

La tabla 5 registra que el 46.3% de encuestado considera no existe beneficio alguno por parte de las agencias viajes a los guías oficiales; el 45.0% sostiene que se reconoce solo en temporada alta; el 8.8% considera que los guías oficiales reciben un beneficio económico.

Las agencias de viaje no tienen empoderado dentro de su gestión el desarrollo de las capacidades y potencialidades del trabajador, menos aún consideran lo importante que resulta la identificación del personal con los propósitos de la empresa, por ello es que la mayoría de estas agencias no tiene una política de beneficios para las personas que laboran en la empresa, lo que genera poco compromiso de los trabajadores en la tarea que desempeñan.

### 3.2. A nivel inferencial

#### 3.2.1. Prueba de normalidad de datos

Se realizó para conocer el comportamiento de los datos, respecto a la distribución normal, a partir de ella se puede inferir el estadígrafo que se debe utilizar para estimar y evaluar la comprobación de las hipótesis de investigación.

Tabla 4

*Resultados de la prueba de normalidad de datos*

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión_talento_humano	,311	80	,000
Nivel_satisfacción	,334	80	,000
Condiciones_trabajo	,345	80	,000
Proceso_reconocimiento_personal	,367	80	,000
Beneficios	,297	80	,000

Nota: cuestionario de opinión; n=80

En la tabla 6 nos permiten inferir que los datos no logran configurar la curva normal, lo que significa que se trata de datos no paramétricos, por lo que es necesario utilizar el estadígrafo denominado Chi Cuadrado en la medida que los variables son del tipo nominal.

### 3.3. Discusión

La gestión del talento humano es una propuesta ligada a las ciencias empresariales las mismas que procuran o sostienen que el desarrollo de las competencia y capacidades de los trabajadores permite mejorar los niveles de productividad, porque se afianza los valores ligados con los objetivos de la empresa, de tal manera que el trabajador se siente identificado con la visión y la misión de la organización.

La tabla 1 registra que el 21.3% de encuestados considera que la gestión del talento humano en las agencias viajes es inadecuado; el 61.3% sostiene que es adecuado; el 17.5% considera que es pertinente. Como podemos apreciar, la mayoría de los encuestados considera que las agencias de viaje no se preocupan en desarrollar las habilidades de sus trabajadores, por lo que el trabajo que realizan no alcanza los niveles de productividad deseados, confirmando lo obtenido por **Tabarez (2018)** quien en su investigación encontró una relación directa y significativa entre las variables de estudio, lo que significa que mientras existan mejores condiciones de desarrollo personal y profesional para los trabajadores, el nivel de satisfacción mejorará ostensiblemente. De igual modo, coincide con los resultados de **García (2018)** quien en su estudio afirmó la existencia de una relación directa fuerte entre las variables, por lo que la implementación de políticas que promuevan la gestión del talento humano, favorece el nivel de satisfacción de los usuarios, evidenciados en el trato, la calidad de los servicios y las facilidades en la comunicación.

La tabla 2 registra que el 33.8% de encuestado considera que el nivel de satisfacción que brindan las agencias viajes es bajo; el 58.8% sostiene que es medio; el 7.5% considera que es alto. La mayoría de los encuestados sostiene que el nivel de satisfacción de los servicios que brindan las agencias de viajes en nuestra ciudad no supera las expectativas de los usuarios, por lo que muchas veces la competencia entre ellas es más complicada, porque no tienen o no atienden las necesidades y expectativas de los turistas nacionales y extranjeros, confirmando los resultados obtenidos por **Orellana (2016)**, quien afirmó una asociación directa entre la calidad del servicio turístico y la gestión del talento humano ( $Tau_b=0,574$ ;  $p\_valor=0,02 < \alpha=0,05$ ), lo que significa que la inversión en los colaboradores es esencial y de necesidad vital para asegurar la sobrevivencia de las empresas turísticas. De la misma manera, coincide con lo señalado por **Sánchez (2016)** quien halló una correlación directa significativa

entre las variables de estudio, en la medida que se ha demostrado que las empresas turísticas que menos invierten en el desarrollo de su capital humano, son aquellas que registran también baja rentabilidad.

La tabla 3 registra que el 55.0% de encuestado considera que las condiciones de trabajo que brindan las agencias viajes son informales; el 37.5% sostiene que es medio tiempo; el 7.5% considera que es un contrato de trabajo formal. La mayoría de las agencias de viajes que se localizan en Ayacucho, no regularizan formalmente las relaciones contractuales con sus trabajadores, lo que implica que no se firma con contrato de trabajo formal, porque ello genera responsabilidades del parte del empleador y el otorgamiento de beneficios para el trabajador, por lo que los propietarios de estas empresas prefieren la informalidad, confirmando los resultados obtenidos por **Urribari (2017)** quien encontró que, es más probable que en unos tres años, la mayoría de las agencias de viaje culminen con sus actividades comerciales porque no se atiende formalmente la captación y desarrollo de habilidades del personal. Asimismo, coincide con lo señalado por **Tamayo (2016)**, quien afirma que, el desarrollo de las habilidades de las personas que laboran en las agencias de viaje, ha permitido que su nivel de rentabilidad aumente considerablemente, en comparación de aquellas en las que poco o nada se invierte por gestionar el talento humano.

La tabla 4 registra que el 58.8% de encuestado considera no existe reconocimiento personal por parte de las agencias viajes a los guías oficiales; el 35.0% sostiene que se reconoce a veces; el 6.3% considera que existe un incentivo especial. La gestión del talento humano centra toda su propuesta en el reconocimiento que se debe hacer al trabajador que mejor desempeño laboral demuestra, sin embargo podemos observar que en la mayoría de los casos, las agencias de viaje en nuestra ciudad no reconoce ningún beneficio o incentivo a sus trabajadores, lo que genera desmotivación y poco interés por parte del trabajador con los objetivos de la empresa, confirmando lo señalado por **Salazar (2017)** quien encontró que, el 68% de los trabajadores sostienen que las empresas en las que laboran no invierten en sus trabajadores, razón por la cual no encuentran motivación ni identificación para alcanzar o contribuir a conseguir las metas de la empresa. De igual modo, coincide con lo afirmado por **Alcócer (2016)**, quien halló una dependencia y asociación directa entre

la gestión del talento humano y la rentabilidad de las agencias de viajes, lo que implica que se debe invertir en este componente para asegurar presencia en el mercado.

La tabla 5 registra que el 46.3% de encuestado considera no existe beneficio alguno por parte de las agencias viajes a los guías oficiales; el 45.0% sostiene que se reconoce solo en temporada alta; el 8.8% considera que los guías oficiales reciben un beneficio económico. Las agencias de viaje no tienen empoderado dentro de su gestión el desarrollo de las capacidades y potencialidades del trabajador, menos aún consideran lo importante que resulta la identificación de los trabajadores con la empresa, por ello es que la mayoría de estas agencias no tiene una política de beneficios para las personas que laboran en la empresa, lo que genera poco compromiso de los trabajadores en la tarea que desempeñan, confirmando lo señalado por **Jaúregui (2017)**, cuando las empresas de agencias de viajes no reparan en la capacitación de su personal es poco probable que logre alcanzar la rentabilidad prevista. Lo mencionado anteriormente coincide con **Alminagorta (2018)** quien afirma que, la gestión del talento humano debidamente implementada condiciona o favorece el nivel de satisfacción de los guías oficiales de turismo.

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

1. La falta de estrategias para promover e incentivar la *gestión del talento humano* de los guías oficiales de turismo perjudica e influye sustancialmente en *el nivel de satisfacción* de los usuarios de las agencias de turismo de la ciudad de Ayacucho, en la medida que condiciona factores como la formalización laboral, las condiciones de trabajo y el reconocimiento del personal que labora en estas empresas.
2. Las *condiciones de trabajo* en el que se desenvuelven los guías oficiales de turismo presenta las características de ser informal (55%) lo que condiciona y afecta seriamente la calidad de prestación de servicios que realiza el guía oficial de turismo afectando los niveles de satisfacción de las personas que acuden a este tipo de establecimientos, debido a que los contratos laborales de las agencias de turismo con los guías oficiales no reúne las exigencias establecidas en las normas que regulan el trabajo formal.
3. La mayoría de las agencias de viajes no tienen implementado políticas de gestión del talento humano, por lo que no existe *reconocimiento personal* sobre la actividad desarrollado por el guía de turismo lo que disminuye y reduce los niveles de motivación de los guías oficiales de turismo, asociándose este problema directamente con la insatisfacción de los turistas nacionales y extranjeros que observan y denuncian con mucha frecuencia la insatisfacción del servicio prestado por estas empresas.
4. Los *beneficios* que tienen los guías oficiales de turismo se ven condicionados por la falta de compromiso e identificación con el logro de los objetivos de la agencia de viajes es mínimo, lo que implica que las actividades que realizan no logran satisfacer las expectativas de los usuarios, por lo que existe la necesidad de implementar estrategias que permitan el desarrollo del potencial humano, así como el desarrollo de las competencias y capacidades personales y laborales de los guías oficiales de turismo.

## **4.2. Recomendaciones**

1. Los propietarios de las agencias de viaje que desarrollan sus actividades en el departamento de Ayacucho, deben implementar una política de desarrollo de la gestión del talento humano, y de esta manera lograr contar con un capital humano debidamente empoderado cuya labor satisface las expectativas de los usuarios, favoreciendo de esta manera la prestación de un servicio turístico de calidad.
2. Las autoridades que fiscalizan la labor que desarrollan las agencias de viajes que se ubican en la ciudad, deben emitir ordenanzas que regulen y exijan el desarrollo del potencial humano de los guías oficiales de turismo, la misma que asegure un servicio de calidad, promoviendo de esta manera la afluencia de más visitantes a nuestra ciudad.
3. La Oficina descentralizada del Ministerio de Trabajo debe realizar inspecciones opinadas e inopinadas con el propósito de formalizar la relación contractual de los guías oficiales de turismo con las agencias de viajes, lo que en gran medida contribuirá a incrementar la motivación y empoderamiento de las personas que se dedican a la actividad turística.
4. La Dirección de Turismo de nuestra ciudad debe promover la organización de capacitaciones para guías oficiales de turismo con la intención de aumentar su desempeño en el trabajo y de esta manera garantizar la plena satisfacción de los usuarios, promoviendo de esta manera que más personas visiten la ciudad de Ayacucho.

## REFERENCIAS

- Alarcón, O. (2017). *Influencia de la gestión del talento humano y la rentabilidad de las empresas de agencias de turismo en el Valle del Colca, Arequipa*. Arequipa: Trabajo de investigación presentado a la Universidad San Agustín de Arequipa para obtener el título de Licenciado en Turismo y Marketing.
- Albújar, H. (2016). *Técnicas y métodos en la investigación social*. Lima: San Marcos.
- Alcócer, F. (2016). *Implicancias y efectos de la gestión del talento humano sobre los niveles de rentabilidad de las agencias de viaje en el Municipio de Copán Honduras*. Copán: Trabajo de investigación presentado a la Universidad de Tegucigalpa para obtener el título de Licenciado en Turismo y Administración de Negocios.
- Alminagorta, H. (2018). *Relación de la gestión del talento humano y los niveles de satisfacción de los guías oficiales de turismo en el Municipio de Paracas, Ica*. Ica: Trabajo de investigación presentado a la Universidad San Luis Gonzaga de Ica para obtener el título de Licenciado en Turismo.
- Ander, E. (2016). *Técnicas de investigación social*. Madrid: Humanitas.
- Balbuena, O. (2018). *Relación de la gestión del talento humano y la rentabilidad en las agencias de viajes de la ciudad de Cusco en el año 2018*. Cusco: Trabajo de investigación presentado a la Universidad San Antonio Abad del Cusco para obtener el título de Licenciado en Turismo.
- Bardales, J. (2013). *Elaboración de proyectos e informes de investigación*. Lima: San Marcos.
- Bautista, S. (2016). *La gestión del talento humano y el desarrollo comercial de las empresas turísticas en el valle sagrado, Cusco*. Cusco: Trabajo de investigación presentado a la Universidad San Antonio Abad del Cusco para obtener el título de Licenciado en Turismo y Marketing.
- Billón, R. (2016). *Estrategias investigativas en las ciencias empresariales. Método cuantitativo de la investigación*. Lima: San Marcos.



- Cardona, G. (2016). *Planes y proyectos de inversión turística en el Valle del Cauca*. Bogotá: Oficina de Promoción y Fomento Turístico.
- Fernández, M. (2010). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Lima: San Marcos.
- Gamaniel, V. (2015). *Enfoques y métodos de investigación social*. Lima: UNFV.
- García, A. (2018). *Gestión del talento humano y los niveles de satisfacción de los usuarios de las agencias de viaje en la provincia de Maracaibo, Venezuela*. Maracaibo: Trabajo de investigación presentado a la Universidad de Caracas para obtener el título de Licenciado en Turismo .
- Gómez, G. (2015). *Relación de la gestión del talento humano y los niveles de productividad en las empresas turísticas de la bahía de Paracas, Ica*. Ica: Trabajo de investigación presentado a la Universidad San Luis Gonzaga de Ica para obtener el título de Licenciado en Turismo y Negocio.
- Gutiérrez, R. (2016). *La gestión del capital humano y los niveles de rentabilidad de las empresas turísticas en la ciudad de Junín*. Junin: Trabajo de investigación presentado a la Universidad del Centro para obtener el título de Licenciado en Turismo.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- Huamán, F. (2016). *Desarrollo del potencial humano y los niveles de productividad en las agencias de turismo en la ciudad de Ayacucho*. Ayacucho: Trabajo de investigación presentado a la UNSCH para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas.
- Hughes, J. (2016). *Estudio de la actividad turística en Egipto. Políticas y perspectivas*. El Cairo: Limusa.
- Jaúregui, S. (2017). *Gestión del talento humano y los niveles de productividad de las agencias de viaje en el Valle del Yucatán México*. Yucatán: Trabajo de investigación presentado a la Universidad de Monterrey para obtener el título de Licenciado en Turismo.

- Jove, M. (2017). *Gestión del capital humano y su relación con los niveles de satisfacción de los turistas en el Distrito de Urcos, Cusco*. Cusco: Trabajo de investigación presentado a la Universidad San Antonio Abad del Cusco para obtener el título de Licenciado en Turismo.
- Julca, H. (2017). *Gestión del talento humano y los niveles de satisfacción de los usuarios de las agencias de viajes en la Provincia de Huamanga*. Ayacucho: Trabajo de investigación presentado a la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga para obtener el título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.
- Meneses, F. (2015). *Relación de la gestión del talento humano y los niveles de satisfacción en los guías oficiales de turismo en la provincia de Huamanga*. Ayacucho: Trabajo de investigación presentado a la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga para obtener el título de Licenciado en Ciencias Sociales.
- Miranda, R. (2016). *Influencia de la gestión del talento humano y la rentabilidad en el sector turismo de la ciudad de Paracas, Ica*. Ica: Trabajo de investigación presentado a la Universidad San Luis Gonzaga de Ica para obtener el título de Licenciado en Turismo.
- Orellana, M. (2016). *Calidad del servicio turístico y la gestión del talento humano en el Distrito Federal de Morelia, México*. Morelia: Trabajo de investigación presentado a la Universidad de Puebla para obtener el título de Licenciado en Turismo y Marketing.
- Salazar, A. (2017). *Influencia de la gestión del talento humano y el crecimiento de la rentabilidad en el Municipio de Aguascalientes en el año 2017*. Aguascalientes: Trabajo de investigación presentado a la Universidad de Puebla para obtener el título de Licenciado en Turismo y Marketing.
- Sánchez, M. (2016). *Gestión del talento humano en las empresas turísticas y su relación con el logro de los objetivos institucionales en la provincia de Salinas, Ecuador*. Salinas: Trabajo de investigación presentado a la Universidad de Quito para obtener el título de Licenciado en Turismo.

- Sánchez, O. (2017). *Planes de desarrollo y proyectos de inversión pública en la actividad turística en el Distrito Federal de México*. México: Mc Graw Hill.
- Tabarez, J. (2018). *Relación de la gestión del talento humano y el nivel de satisfacción de los usuarios de las agencias de viaje en la Municipalidad de Temuco, Chile*. Temuco: Trabajo presentado a la Universidad de Temuco para obtener el título de Licenciado en Turismo.
- Tamayo, J. (2016). *Gestión del talento humano y la rentabilidad de las agencias de viaje en el Municipio de Acapulco, México*. Acapulco: Trabajo de investigación presentado a la Universidad de Puebla para obtener el título de Licenciado en Turismo y Marketing.
- Tenorio, D. (2017). *La gestión del talento humano y las actividades turísticas en la ciudad de Trujillo*. Trujillo: Trabajo de investigación presentado a la Universidad de Trujillo para obtener el título de Licenciado en Turismo.
- Urribari, G. (2017). *Gestión del talento humano y el desarrollo económico de las agencias de viaje en el Municipio de Loja, Ecuador*. Loja: Trabajo de investigación presentado a la Universidad de Quito para obtener el título de Licenciado en Turismo.
- Valdivieso, A. (2017). *Desarrollo de las capacidades de los operadores de turismo y su relación con el desempeño laboral en la ciudad de Ayacucho*. Ayacucho: Trabajo de investigación presentado a la Universidad César Vallejo de Trujillo para obtener el grado académico de magíster en gestión pública.
- Zorrilla, H. (2017). *Diagnóstico de la actividad turística en la región de Cataluña, España*. Barcelona: Paidós.

## **ANEXOS**

## Prueba de hipótesis

### Para la hipótesis general

Hipótesis alterna (Ha)

Sí la gestión del talento humano en las agencias de viajes en el Distrito de Ayacucho es la correcta, entonces el nivel de satisfacción de los guías oficiales de turismo será positivo.

Hipótesis nula (Ho)

Sí la gestión del talento humano en las agencias de viajes en el Distrito de Ayacucho es inadecuada, entonces el nivel de satisfacción de los guías oficiales de turismo será negativo.

*Tabla 5: Resultados del contraste entre la gestión del talento humano y el nivel de satisfacción en las agencias de viajes de la ciudad de Ayacucho*

Valores		Gestión talento humano				
		Inadecuado	Adecuado	Pertinente	Total	
Nivel satisfacción	Bajo	Recuento	15	7	5	27
		% del total	18,8%	8,8%	6,3%	33,8%
	Medio	Recuento	1	42	4	47
		% del total	1,3%	52,5%	5,0%	58,8%
	Alto	Recuento	1	0	5	6
		% del total	1,3%	0,0%	6,3%	7,5%
Total	Recuento	17	49	14	80	
	% del total	21,3%	61,3%	17,5%	100,0%	

Nota: cuestionario de opinión; n=80

En la tabla 07 se observa que el 33.8% de encuestados considera que el nivel de satisfacción es bajo; el 58.8% sostiene que es medio y el 7.5% afirma que es alto. Por otro lado, observamos que el 21.3% de encuestados considera que la gestión del talento implementado por las agencias de viaje de Ayacucho, es inadecuado; el 61.3% señala que es adecuado y el 17.5% manifiesta que es pertinente.

*Tabla 6: Resultados de la asociación entre la gestión del talento humano y el nivel de satisfacción de lo guías oficiales de turismo que laboran en las agencias de viajes de la ciudad de Ayacucho*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
Valores	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	55,386 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	53,840	4	,000
Asociación lineal por lineal	16,243	1	,000
N de casos válidos	80		

Nota: cuestionario de opinión; n=80

En la tabla se observa que el valor de  $X^2=55.386$  demuestra la relación directa fuerte entre las variables de estudio, es decir que a mayores puntajes en la variable gestión del talento humano le corresponde mayores puntajes en la variable niveles de satisfacción; mientras que, el  $p\_valor=0.000$  que resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0.05$ , por lo que se asume la hipótesis alterna.

PROPUESTA DE UN PLAN ALINIADO CON EL PRESENTE TRABAJO DE  
INVESTIGACIÓN.

**TÍTULO**

**LA GESTIÓN DE TALENTO Y LA SATISFACCIÓN DE SERVICIOS EN EL  
GUIADO TURÍSTICO EN LA CIUDAD DE AYACUCHO.**

**FUNDAMENTACIÓN**

El propósito de llevar a cabo una capacitación tiene como finalidad de descubrir, desarrollar y fortalecer las habilidades en el servicio del guiado, así como en asistencia o manejo de una agencia de viaje, ésta capacitación va a estar dirigida a los profesionales guías oficiales de turismo, gerentes / administradores de agencias de viaje, transportes de servicio turístico, incluso aquellos que brindan servicios de alimentación porque habrá trato directo con el pasajero y/o turista; la importancia de esta propuesta es invertir en la Gestión del Talento para así obtener la satisfacción del turista en el servicio tours y por supuesto también una gran satisfacción en el Guía Oficial de Turismo.

A través de la gestión de talento debemos enfocarnos en la calidad que queremos ofrecer al turista, viajero o pasajero porque de ello dependerá las recomendaciones como: guía, agencia, transporte, alimentación y destino elegido, dando así crédito que la inversión en el capital humano no ha sido en vano, todo lo contrario al obtener resultados los actores en esta actividad se sentirán valorados, optimistas, estimulados y trabajarán con mucho más compromiso e identificación en aras de turismo sostenible y responsable.

La presente capacitación también contará con la participación de representantes de La Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ayacucho (DIRCETUR-A), Municipalidad Provincial de Huamanga (MPH), Dirección Desconcentrada de Cultura de Ayacucho (DDCA), quiénes darán soporte y alcances de las normas vigentes con las que se rigen los diferentes servicios en el ámbito turístico; asimismo, servirá para que cada Institución se comprometa en realizar el cumplimiento de sus funciones

según su competencia para la mejora continua de los servicios, también permitiendo que a través de la Gestión de Talento Humano se pueden lograr excelentes resultados.

## BENEFICIARIOS

Los beneficiarios serán:

- 80 Guías Oficiales de Turismo (considerados en la presente tesis y registrados en el directorio del MINCETUR).
- 50 egresados Guías Oficiales de Turismo.
- 15 gerentes / administradores de agencias de viaje.
- 10 transportistas de servicio turístico.
- Prestadores de servicio de alimentación, según destino turístico (opcional)

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Beneficiarios	Cronograma					
	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.
Guías Oficiales de Turismo.	X					
Egresados Guías Oficiales de Turismo.			X			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerentes / Administradores de Agencias de Viaje.</li> <li>• Transportistas de Servicio Turístico.</li> </ul>		X				
*Prestadores de Servicio de Alimentación.				X	X	X

## PRESUPUESTO

LA GESTIÓN DE TALENTO Y LA SATISFACCIÓN DE SERVICIOS EN EL GUIADO TURÍSTICO EN LA CIUDAD DE AYACUCHO	
Facilitadores/Materiales / Logística	Presupuesto S/.
1 facilitador en Gestión de Talento – Recursos Humanos.	1,200.00
Representante de la DIRCETUR-A	0.00
Representante de la MPH	0.00



Representante de la DDCA	0.00
Logística (local, equipos de cómputo, data, otros)	600.00
Refrigerios	600.00
<b>TOTAL</b>	<b>2,400.00</b>