



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

**DESCRIPCIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL TURISMO DE
AVENTURA – SENDERISMO EN LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR,
REGIÓN CUSCO – 2019**

Presentado por:

Bach. David Ricardo Palacios Ojeda

Para optar el título profesional de:

Licenciado En Turismo

Asesor:

Mg. Friné Valderrama Vizcarra

CUSCO – PERÚ

2020



AGRADECIMIENTOS

Agradecer primero a HASHEM Dios Todopoderoso.

A la Universidad Andina del Cusco y especialmente a la Facultad de Ciencias y Humanidades, Escuela Profesional de Turismo, por brindarme educación competente para poder desarrollarme y formarme profesionalmente en turismo.

A cada uno de los docentes de la Escuela Profesional de Turismo por compartir sus conocimientos en gran medida durante y después de la etapa universitaria.

Agradezco a mi asesor Mg. Friné Valderrama Vizcarra, gracias a sus consejos, impartió toda su profesionalidad y experiencia en el desarrollo de la presente tesis.

Agradezco al Lic. Hugo Vitorino Quispe, por permitirme realizar la investigación en las actividades de senderismo que realiza la agencia de viajes Diamir en la región Cusco.



DEDICATORIA

A HASHEM Dios Todopoderoso, por brindarme en gracia cada una de las actividades de investigación de la presente tesis de mi querida Escuela Profesional de Turismo.

A mis padres Roxana y David, quienes me dan un apoyo incondicional en cada una de las cosas que realizo en diferentes ámbitos.

A cada una de las personas que me acompañaron en la hermosa aventura de estudiar Turismo.

David Ricardo Palacios Ojeda



PRESENTACIÓN

Señora Decana de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad Andina del Cusco
Mgt. Herminia Callo Sánchez.

Señores Profesores Miembros del Jurado:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Andina del Cusco, para optar el Título Profesional de Licenciado en Turismo, pongo a vuestra disposición la presente tesis titulada: “DESCRIPCIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL TURISMO DE AVENTURA – SENDERISMO EN LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR, AÑO 2019”.

Para realizar el presente trabajo de investigación se tuvo como motivación el conocer la Gestión del talento humano en la actividad de senderismo en la Agencia de Viajes Diamir en la región Cusco, y además en base a la obtención del conocimiento, plantear alternativas de solución que propongan la mejora del talento humano en la ya mencionada empresa.

Bachiller: David Ricardo Palacios Ojeda.



INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general describir la Gestión del Talento Humano en el turismo de aventura senderismo en la región Cusco de la Agencia de Viajes Diamir.

La Agencia de Viajes Diamir es una empresa que ofrece sus servicios a nivel mundial. En este caso se realizó el estudio solamente de los servicios de senderismo que ofrecen en la región Cusco, en los cuales los servicios requieren específicamente de tres puestos de trabajo los cuales son: guía de turismo, arrieros y cocineros. Al realizar el estudio la población y muestra fue de 35 empleados, a quienes se les realizó las encuestas en lo que refiere a la gestión del talento humano en las actividades ya mencionadas.

El presente trabajo de investigación contiene cinco capítulos:

El Capítulo I: el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación y delimitación de la investigación.

El Capítulo II: el Marco Teórico, donde se encuentran los antecedentes de la investigación, bases teóricas, el marco conceptual y por último el cuadro de Operacionalización de la variable con sus respectivas dimensiones e indicadores.

El Capítulo III: la Metodología de la investigación, que refiere al tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de la investigación, población y muestra de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnicas para el procesamiento de datos.

El Capítulo IV: los Resultados de la investigación, se establecen los resultados de las encuestas realizadas al personal de la agencia de viajes Diamir que laboran en las actividades de turismo de aventura senderismo en la región Cusco.



El Capítulo V: la Discusión, en donde se revela los hallazgos más importantes de la investigación, las limitaciones e implicancias del estudio. Además se plantean propuestas para el mejor desarrollo de la gestión del talento humano en las actividades de turismo de aventura senderismo.

Finalmente, se da a conocer las conclusiones de la investigación, las recomendaciones, la bibliografía que fue utilizada, los instrumentos utilizados, así como la validación de estos y para finalizar se da a conocer los anexos fotográficos que respaldan el trabajo de investigación.



JURADO DE LA TESIS

RESOLUCION N° 000 - 2020-FCS YHH – UAC.

DICTAMINANTES:

- PRIMER DICTAMINANTE: Dra. Aydee FLORES CONTRERAS
- SEGUNDO DICTAMINANTE: Mgt. Leone FUENTES MONGE

REPLICANTES:

- PRIMER REPLICANTE: Mgt. Marco Fernando CARPIO SANCHEZ.
- SEGUNDO REPLICANTE: Mgt. Ronal Raúl FLOREZ DIAZ.

ASESOR DE TESIS: Mgt. Frine, VALDERRAMA VIZCARRA.



RESUMEN

La agencia de viajes Diamir es una empresa que está dedicada a la venta de paquetes turísticos, básicamente de aventura y senderismo en pequeños grupos a nivel mundial; sin embargo, en las actividades de senderismo en la región Cusco no cuenta con una adecuada gestión del talento humano en los servicios que presta a sus clientes.

El objetivo general es: Describir la Gestión del Talento Humano en el Turismo de Aventura – Senderismo en la Agencia de Viajes Diamir, año 2019 en la región Cusco.

La metodología utilizada para la elaboración del presente trabajo es de tipo cuantitativo, el nivel es descriptivo no experimental, la muestra de estudio estuvo conformada por 35 trabajadores que laboran en los servicios de senderismo en la agencia de viajes Diamir; entre ellos se diferencia a los guías de turismo, arrieros y cocineros; la técnica de investigación fue la encuesta y el instrumento el cuestionario elaborado específicamente para esta investigación.

Los resultados muestran que en medio de la gestión del talento humano en actividades de senderismo en la agencia de viajes Diamir en la región Cusco, el 85% son varones y 15 % mujeres, en un rango de edad de 26 a 45 años; el personal considera en un 54.29% que tienen un excelente perfil para el cargo, el 54.29% considera que la capacitación es regular, alrededor del 80% considera que tienen un excelente desempeño laboral y en promedio el 50% considera tener un salario e incentivos regulares.

La conclusión de la investigación es que el personal considera mayormente que tienen un perfil adecuado y acreditado, así como un excelente desempeño; mientras que en lo que respecta a la capacitación y la administración salarial lo consideran mayormente regular.

Palabras clave: Gestión del talento humano, senderismo, personal, desempeño laboral, capacitación, administración salarial.



ABSTRACT

The Diamir travel agency is a company that is dedicated to sale tourist packages, basically adventure and trekking - hiking in small groups worldwide. However, in hiking activities in Cusco province, it does not have adequate human talent management in the services it provides to its clients.

The general objective is: To describe the Management of Human Talent in Adventure Tourism trekking - hiking in the Diamir Travel Agency 2019 in the Cusco province.

The methodology used for the preparation of this work is quantitative, the level is descriptive, not experimental, the study sample consisted of 35 workers who work in the trekking - hiking services at the Diamir travel agency; Among them, tourist guides, muleteers and cooks are distinguished; The investigation technique was the survey and the instrument was the questionnaire prepared specifically for this investigation.

The results show that in the midst of managing human talent in trekking - hiking activities at the Diamir travel agency in the Cusco province, 85% are men and 15% women, in an age range of 26 to 45 years; the staff considers that 54.29% have an excellent profile for the position, 54.29% consider that the training is regular, around 80% consider that they have an excellent job performance and, on average, 50% consider that they have a regular salary and incentives.

The conclusion of the research is that the staff consider that they have an adequate and accredited profile, as well as excellent performance; while in regards to training and salary administration they consider mostly regular.

Keywords: Human talent management, trekking - hiking, staff, job performance, training, salary administration.



ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	ii
DEDICATORIA	iii
PRESENTACIÓN	iv
INTRODUCCIÓN	v
JURADO DE LA TESIS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE	x
RELACIÓN DE TABLAS.....	xiv
RELACIÓN DE GRÁFICOS	xvii
RELACIÓN DE ILUSTRACIONES	xix
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del Problema	1
1.2. Formulación del Problema	1
1.2.1. Problema General.....	1
1.2.2. Problemas Específicos	1
1.3. Justificación de la Investigación.....	1
1.3.1. Conveniencia.....	1



1.3.2. Relevancia Social 1

1.3.3. Implicancias Prácticas 2

1.3.4. Valor Teórico 2

1.3.5. Unidad Metodológica..... 2

1.4. Objetivos de la Investigación 2

1.4.1. Objetivo General 2

1.4.2. Objetivos Específicos..... 2

1.5. Delimitación del Estudio 3

1.5.1. Delimitación Espacial 3

1.5.2. Delimitación Temporal 3

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 4

2.1. Antecedentes de la Investigación 4

2.2. Bases Teóricas 10

2.2.1. Teoría de la Gestión del Talento Humano 10

2.2.2. Turismo de Aventura – Senderismo..... 20

2.2.3. Agencia de Viajes DIAMIR..... 27

2.3. Marco Conceptual 28

2.4. Variables..... 29

2.5. Operacionalización de Variables..... 30

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO 31



3.1. Tipo de Investigación	31
3.2. Diseño de la Investigación.....	31
3.3. Población.....	31
3.4. Muestra	31
3.5. Técnicas de Recolección de Datos	32
3.6. Técnicas de Procesamiento de Datos	32
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	33
4.1. Resultados por cargo y funciones en la empresa.....	33
4.1.1. Resultados de Guías	34
4.1.2. Resultados de Arrieros	52
4.1.3. Resultados de Cocineros	69
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN Y PROPUESTAS.....	87
5.1. Discusión.....	87
5.1.1. Descripción de los Hallazgos más relevantes y significantes	87
Objetivo 1: Reclutamiento y Selección.....	88
Objetivo 2: Capacitación de Personal	90
Objetivo 3: Desempeño y Evaluación.....	92
Objetivo 4: Administración Salarial.....	94
5.1.2. Limitaciones del Estudio.....	96
5.1.3. Comparación Crítica con la literatura existente	96



5.1.4. Implicancias del Estudio 96

5.2. Propuesta 97

CONCLUSIONES 101

RECOMENDACIONES 103

REFERENCIAS 104

ANEXOS..... 107

ANEXO 01: INSTRUMENTOS 108

ANEXO 03: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS 114

ANEXO 04: MATRIZ DE CONSISTENCIA 115

ANEXO 05: FOTOGRAFÍAS 116



RELACIÓN DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables	30
Tabla 2 Género de Guías de Senderismo DIAMIR	34
Tabla 3 Edad de Guías de Senderismo DIAMIR	35
Tabla 4 Procedencia de Guías de Senderismo DIAMIR.....	36
Tabla 5 Tipo de Reclutamiento de Guías de Senderismo DIAMIR.....	37
Tabla 6 Forma de Reclutamiento de Guías de Senderismo DIAMIR.....	38
Tabla 7 Preparación de Guías de Senderismo DIAMIR	39
Tabla 8 Acreditación de Guías de Senderismo DIAMIR.....	40
Tabla 9 Idiomas de Guías de Senderismo DIAMIR	41
Tabla 10 Capacitación sobre la empresa Guías de Senderismo DIAMIR	42
Tabla 11 Capacitación para los Guías de Senderismo DIAMIR.....	43
Tabla 12 Capacitaciones Adicionales a los Guías de Senderismo DIAMIR	44
Tabla 13 Desempeño de Guías de Senderismo DIAMIR	45
Tabla 14 Existencia de Evaluación de Desempeño Guías de Senderismo DIAMIR	46
Tabla 15 Satisfacción de turistas de los Guías de Senderismo DIAMIR.....	47
Tabla 16 Cumplimiento de metas y objetivos de Guías de Senderismo DIAMIR	48
Tabla 17 Salario de Guías de Senderismo DIAMIR	49
Tabla 18 Beneficios de ley de Guías de Senderismo DIAMIR.....	50
Tabla 19 Incentivos de Guías de Senderismo DIAMIR.....	51
Tabla 20 Género de Arrieros de Senderismo DIAMIR	52
Tabla 21 Edad de Arrieros de Senderismo DIAMIR	53
Tabla 22 Procedencia Arrieros de Senderismo DIAMIR	54



Tabla 23 Tipo de Reclutamiento Arrieros de Senderismo DIAMIR 55

Tabla 24 Forma de Reclutamiento Arrieros de Senderismo DIAMIR..... 56

Tabla 25 Preparación Arrieros de Senderismo DIAMIR..... 57

Tabla 26 Acreditación de Arrieros de Senderismo DIAMIR..... 58

Tabla 27 Capacitación sobre la empresa Arrieros de Senderismo DIAMIR 59

Tabla 28 Capacitación para los Arrieros de Senderismo DIAMIR..... 60

Tabla 29 Capacitaciones Adicionales a Arrieros de Senderismo DIAMIR 61

Tabla 30 Desempeño de Arrieros de Senderismo DIAMIR 62

Tabla 31 Existencia de Evaluación de Desempeño Arrieros de Senderismo DIAMIR 63

Tabla 32 Satisfacción de turistas de Arrieros de Senderismo DIAMIR 64

Tabla 33 Cumplimiento de metas y objetivos Arrieros de Senderismo DIAMIR 65

Tabla 34 Salario de Arrieros de Senderismo DIAMIR 66

Tabla 35 Beneficios de ley de Arrieros de Senderismo DIAMIR..... 67

Tabla 36 Incentivos de Arrieros de Senderismo DIAMIR..... 68

Tabla 37 Género de Cocineros de Senderismo DIAMIR..... 69

Tabla 38 Edad de Cocineros de Senderismo DIAMIR 70

Tabla 39 Procedencia de Cocineros de Senderismo DIAMIR 71

Tabla 40 Tipo de Reclutamiento de Cocineros de Senderismo DIAMIR 72

Tabla 41 Forma de Reclutamiento de Cocineros de Senderismo DIAMIR..... 73

Tabla 42 Preparación de Cocineros de Senderismo DIAMIR 74

Tabla 43 Estudios de Cocinero de Senderismo DIAMIR 75

Tabla 44 Carnet de sanidad de Cocineros DIAMIR 76

Tabla 45 Capacitación sobre la empresa Cocineros de Senderismo DIAMIR 77



Tabla 46 Capacitación para los Cocineros de Senderismo DIAMIR.....	78
Tabla 47 Capacitaciones Adicionales a los Cocineros de Senderismo DIAMIR	79
Tabla 48 Desempeño de Cocineros de Senderismo DIAMIR.....	80
Tabla 49 Existencia de Evaluación de Desempeño Cocineros de Senderismo DIAMIR	81
Tabla 50 Satisfacción de turistas de los Cocineros de Senderismo DIAMIR	82
Tabla 51 Cumplimiento de metas y objetivos de Cocineros de Senderismo DIAMIR.....	83
Tabla 52 Salario de Cocineros de Senderismo DIAMIR	84
Tabla 53 Beneficios de ley de Cocineros de Senderismo DIAMIR.....	85
Tabla 54 Incentivos de Cocineros de Senderismo DIAMIR	86
Tabla 55 Presupuesto Plan de Gestión del Talento Humano	100



RELACIÓN DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Mapa de la Región Cusco 3

Gráfico 2 Género de Guías de Senderismo DIAMIR 34

Gráfico 3 Edad de Guías de Senderismo DIAMIR 35

Gráfico 4 Procedencia de Guías de Senderismo DIAMIR..... 36

Gráfico 5 Tipo de Reclutamiento de Guías de Senderismo DIAMIR 37

Gráfico 6 Forma de Reclutamiento de Guías de Senderismo DIAMIR..... 38

Gráfico 7 Preparación de Guías de Senderismo DIAMIR..... 39

Gráfico 8 Acreditación de Guías de Senderismo DIAMIR 40

Gráfico 9 Idiomas de Guías de Senderismo DIAMIR 41

Gráfico 10 Capacitación sobre la empresa Guías de Senderismo DIAMIR 42

Gráfico 11 Capacitación para los Guías de Senderismo DIAMIR..... 43

Gráfico 12 Capacitaciones Adicionales a los Guías de Senderismo DIAMIR 44

Gráfico 13 Desempeño de Guías de Senderismo DIAMIR 45

Gráfico 14 Existencia de Evaluación de Desempeño Guías de Senderismo DIAMIR 46

Gráfico 15 Satisfacción de turistas de los Guías de Senderismo DIAMIR..... 47

Gráfico 16 Cumplimiento de metas y objetivos de Guías de Senderismo DIAMIR 48

Gráfico 17 Salario de Guías de Senderismo DIAMIR..... 49

Gráfico 18 Beneficios de ley de Guías de Senderismo DIAMIR 50

Gráfico 19 Incentivos de Guías de Senderismo DIAMIR 51

Gráfico 20 Género de Arrieros de Senderismo DIAMIR 52

Gráfico 21 Edad Arrieros de Senderismo DIAMIR..... 53

Gráfico 22 Procedencia Arrieros de Senderismo DIAMIR 54



Gráfico 23 Tipo de Reclutamiento de Arrieros de Senderismo DIAMIR 55

Gráfico 24 Forma de Reclutamiento Arrieros de Senderismo DIAMIR 56

Gráfico 25 Preparación Arrieros de Senderismo DIAMIR 57

Gráfico 26 Acreditación Arrieros de Senderismo DIAMIR 58

Gráfico 27 Capacitación sobre la empresa Arrieros de Senderismo DIAMIR 59

Gráfico 28 Capacitación para Arrieros de Senderismo DIAMIR 60

Gráfico 29 Capacitaciones Adicionales a Arrieros de Senderismo DIAMIR 61

Gráfico 30 Desempeño de Arrieros de Senderismo DIAMIR 62

Gráfico 31 Existencia de Evaluación de Desempeño Arrieros de Senderismo DIAMIR 63

Gráfico 32 Satisfacción de turistas de Arrieros de Senderismo DIAMIR 64

Gráfico 33 Cumplimiento de metas y objetivos de Arrieros de Senderismo DIAMIR 65

Gráfico 34 Salario de Arrieros de Senderismo DIAMIR 66

Gráfico 35 Beneficios de ley de Arrieros de Senderismo DIAMIR 67

Gráfico 36 Incentivos de Arrieros de Senderismo DIAMIR 68

Gráfico 37 Género de Cocineros de Senderismo DIAMIR 69

Gráfico 38 Edad de Cocineros de Senderismo DIAMIR 70

Gráfico 39 Procedencia de Cocineros de Senderismo DIAMIR 71

Gráfico 40 Tipo de Reclutamiento de Cocineros de Senderismo DIAMIR 72

Gráfico 41 Forma de Reclutamiento de Cocineros de Senderismo DIAMIR 73

Gráfico 42 Preparación de Cocineros de Senderismo DIAMIR 74

Gráfico 43 Acreditación de Guías de Senderismo DIAMIR 75

Gráfico 44 Carnet de Sanidad Cocineros de DIAMIR 76

Gráfico 45 Capacitación sobre la empresa Cocineros de Senderismo DIAMIR 77



Gráfico 46 Capacitación para los Cocineros de Senderismo DIAMIR	78
Gráfico 47 Capacitaciones Adicionales a los Cocineros de Senderismo DIAMIR	79
Gráfico 48 Desempeño de Cocineros de Senderismo DIAMIR	80
Gráfico 49 Existencia de Evaluación de Desempeño Cocineros de Senderismo DIAMIR.....	81
Gráfico 50 Satisfacción de turistas de los Cocineros de Senderismo DIAMIR.....	82
Gráfico 51 Cumplimiento de metas y objetivos de Cocineros de Senderismo DIAMIR	83
Gráfico 52 Salario de Cocineros de Senderismo DIAMIR	84
Gráfico 53 Beneficios de ley de Cocineros de Senderismo DIAMIR	85
Gráfico 54 Incentivos de Cocineros de Senderismo DIAMIR.....	86

RELACIÓN DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Reclutamiento y Selección de Personal Senderismo Diamir	88
Ilustración 2 Capacitación de Personal Senderismo Diamir	90
Ilustración 3 Desempeño y Evaluación de Personal Senderismo Diamir	92
Ilustración 4 Administración Salarial de Personal Senderismo Diamir.....	94



CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

A nivel mundial la Gestión del Talento Humano ha tomado relevancia en el mundo globalizado, ya que los aspectos de la gestión del recurso humano son factores diferenciadores que posibilitan a una organización ser más exitosa que sus competidores. Saldarriaga (2007) sostiene que:

En las empresas se han implementado una serie de estrategias que desde ciertas perspectivas han sido vistas como tendencias que no tienen mayor aporte en la organización y desde otros, ayudan al incremento de la productividad y la competitividad al tocar con los procesos de gestión humana de la organización, teniendo implicancias de forma positiva o negativa en el proceso productivo.

En el Perú, la Universidad ESAN (2017) señala que existen dos grupos de empresas. El primer grupo de empresas son parte de la globalidad, entre ellas compañías internacionales, que trabajan con una gestión estratégica de personal alineada a objetivos empresariales, donde los ejecutivos de recursos humanos tienen cada vez más importancia en la toma de decisiones organizacionales. El segundo grupo, compuesto de pequeñas y medianas empresas en donde existe una persona que administra el personal y se encarga de los salarios, la cual controla de forma muy básica el talento



humano. Se puede ver que el primer grupo se da más importancia al talento humano, mientras que en el segundo los cambios son menores.

En el Cusco, la OMT que tiene como objetivos crear una comunidad del conocimiento del personal humano en cuestiones relacionadas con el turismo para contribuir a la competitividad, la sostenibilidad, el desarrollo y la gobernanza; producir, difundir y aplicar conocimiento, considerando un factor importante en el impulso del turismo; esto se viene trabajando de la mano con CENFOTUR en la búsqueda de lo señalado. (CENFOTUR, 2017)

Dado que gestionar el talento humano se convierte en un elemento de desarrollo de una organización, es importante que en las organizaciones privadas como la Agencia de Viajes Diamir que está relacionada con el turismo de aventura – senderismo en la región Cusco, se describa la problemática de la falta de gestión del talento humano de la ya mencionada actividad turística de forma profesional y no solo empíricamente, ya que actualmente se observa que no existe un adecuado proceso de reclutamiento y selección donde gran parte del personal proviene de referencias y amistades, por otro lado se encuentran insatisfacciones en el personal como por ejemplo quejas sobre falta de capacitación y falta de una mejor retribución e incentivos, lo que puede conllevar a la falta de la calidad de los servicios prestados en la actividad de senderismo.

De continuar con una gestión del talento humano de forma básica y empírica en la Agencia de viajes Diamir en la región Cusco en la actividad del senderismo, esta empresa no tendrá el capital humano óptimo para prestar servicios turísticos de senderismo, lo cual no es beneficioso para esta organización, ya que perderá



competitividad en relación a otras empresas que ofrezcan los mismos o parecidos servicios.

Por lo tanto, la Gerencia de la Agencia de Viajes Diamir Turismo de Aventura- Senderismo debe implementar un Plan de Gestión del Talento Humano, mecanismo que permita incorporar en la compañía el personal idóneo para brindar servicios de calidad, por lo que se plantean propuestas en base a los resultados obtenidos, entre estas se encuentran las capacitaciones tanto para el área gerencial como para el talento humano actual y futuro de la Agencia de viajes Diamir; así como involucrar a los gremios y asociaciones formales de trabajadores como el Colegio de Licenciados en Turismo (COLITUR), Asociación de Guía Oficiales de Turismo (AGOTUR), las bases de arrieros Alto Salkantay, Mollepata y Vilcabamba en la capacitación de personas que se encuentran afiliados formalmente a estos entes.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo es la Gestión del Talento Humano en el Turismo de Aventura – Senderismo en la Agencia de Viajes Diamir, año 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo es el reclutamiento y selección de personal en el Desarrollo de Turismo de Aventura – Senderismo en la Agencia de Viajes Diamir, año 2019?
- ¿Cómo es la capacitación del personal en el Desarrollo de Turismo de Aventura – Senderismo en la Agencia de Viajes Diamir, año 2019?
- ¿Cómo es la evaluación de desempeño del personal en el Desarrollo de Turismo de Aventura – Senderismo en la Agencia de Viajes Diamir, año 2019?
- ¿Cómo es la Administración de sueldos y salarios del personal en el Desarrollo de Turismo de Aventura – Senderismo en la Agencia de Viajes Diamir, año 2019?

1.3. Justificación de la Investigación

1.3.1. Conveniencia

La presente investigación es conveniente porque a través de esta se podrá conocer la gestión del talento humano en una agencia de viajes que opera los servicios turísticos de senderismo. A la vez, proponer sugerencias para un mejor desarrollo de los recursos humanos en las empresas turísticas.

1.3.2. Relevancia Social

La presente investigación tiene como fin el conocer sobre la importancia de los roles de cada uno de los miembros del recurso humano que necesita una agencia de viajes en la modalidad de senderismo.



1.3.3. Implicancias Prácticas

Desde la praxis del turismo de aventura en la modalidad de senderismo podrá ser utilizado para la toma de decisiones y desarrollo de acciones en las agencias de viajes que permitan realizar progresos en la gestión del talento humano para de esta manera brindar mejores servicios.

1.3.4. Valor Teórico

A través de la presente investigación se conocerá y analizará sobre la gestión del talento humano en el desarrollo del turismo de aventura modalidad senderismo, lo cual servirá para futuras investigaciones y validaciones de éstas.

1.3.5. Unidad Metodológica

La presente investigación es cuantitativa y descriptivo, de manera que se obtiene una base o ejemplo para futuras indagaciones que refieran a la gestión del talento humano en el rubro turístico.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Describir la Gestión del Talento Humano en el Turismo de Aventura – Senderismo en la Agencia de Viajes Diamir, año 2019.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Describir el reclutamiento y selección de personal en el Desarrollo de Turismo de Aventura – Senderismo en la Agencia de Viajes Diamir, año 2019.
- Describir la capacitación del personal en el Desarrollo de Turismo de Aventura – Senderismo en la Agencia de Viajes Diamir, año 2019.
- Describir la evaluación de desempeño del personal en el Desarrollo de Turismo de Aventura – Senderismo en la Agencia de Viajes Diamir, año 2019.

- Describir la Administración de sueldos y salarios del personal en el Desarrollo de Turismo de Aventura – Senderismo en la Agencia de Viajes Diamir, año 2019.

1.5. Delimitación del Estudio

1.5.1. Delimitación Espacial

La descripción de la gestión del talento humano se realizará en los lugares donde se desarrolle la actividad turística de senderismo en la región Cusco.

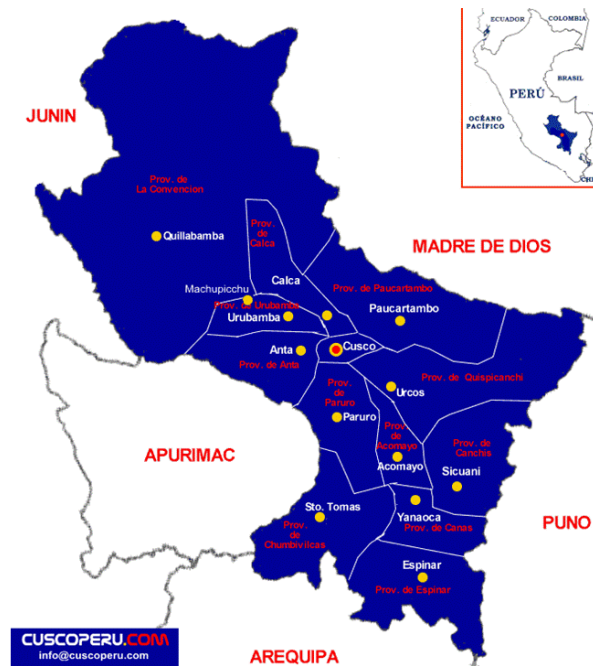


Gráfico 1 Mapa de la Región Cusco

Fuente: Cuscoperu, 2016

1.5.2. Delimitación Temporal

El estudio tiene la delimitación temporal en el año 2019, en los meses de mayo a noviembre, meses en donde se desarrolla la actividad turística en la modalidad senderismo debido a que es la temporada seca en la región Cusco.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedente Internacional

Tesis 01:

Autor: Ángela Paola Corrales Sánchez & Ximena Morales Quintero

Título: “Análisis del área gestión del talento humano en algunas organizaciones del sector turístico de la ciudad de Manizales en el año 2015”.

Año de publicación: 2016

Universidad: Universidad Católica de Manizales.

País: Colombia

Conclusiones:

Las prácticas de la gestión humana son herramientas relevantes e intrínsecas de la organización y propiamente de la empresa prestadora de servicios turísticos, a pesar de ello en las organizaciones en general, incluso, aquellas con gran trayectoria y con un número considerable de empleados, se encuentran con grandes vacíos relacionados al área. Éstas realizan las actividades de manera empírica, y a pesar que las organizaciones afirman contar con elementos que componen una estructura organizacional de talento



humano sólida, no se cumple en las prácticas diarias llevadas a cabo al interior de la organización.

Son muy pocas las organizaciones en Manizales, que poseen un área estructurada de gestión del talento humano, sólo se encontró que un 40% de la muestra total poseían un departamento semi estructurado, el 60% restante de la muestra asignaba las funciones del área al gerente o administrador para que supliera dichas funciones.

La gran mayoría de áreas de talento humano entrevistadas no tienen formalizados los procesos que llevan a cabo, no tienen definidas políticas sobre incentivos y reconocimientos que permitan la retención de personal, no realizan planeación estratégica, tienen desconocimiento de lo que son los planes de carrera y programas de desarrollo, no miden ni utilizan métodos que propicien un buen clima laboral, no se apalancan en los manuales de procesos y procedimientos. Tan solo una organización cuenta con todos los procesos inherentes que constituye formalmente un área de gestión humana.

Comentario:

Este trabajo de investigación sirve de referencia a la Gestión del talento Humano con incidencias en la actividad turística en Manizales, en donde se aprecia que la mayoría de las organizaciones no tienen instrumentos de gestión del talento humano, además de que es básica e incipiente. La investigación es de enfoque mixto, en donde se hizo uso de encuestas y entrevistas; por otro lado el diseño metodológico es descriptivo, igual a la presente investigación.



2.1.2. Antecedentes Nacionales

Tesis 01:

Autor: Diego Armando Cabrera Cruz.

Título: “Gestión del Talento Humano en los Hoteles de 4 y 5 Estrellas y la Satisfacción del Turista Nacional y Extranjero”.

Año de publicación: 2019

Universidad: Universidad Nacional de Trujillo.

País: Perú

Conclusiones:

Se determinó que la gestión del talento humano si influye favorablemente en la satisfacción del turista nacional y extranjero que llegan a los hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Trujillo; debido al servicio recibido del recurso humano que labora en dichos establecimientos.

Se determinó que el adecuado proceso de selección del capital humano de los hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Trujillo influyen de manera favorable en la satisfacción (65%) de los turistas nacionales y extranjeros; además se determinó que el perfil del recurso humano que labora en los hoteles de 4 y 5 estrellas es adecuado pues son empáticos, tienen buena disposición, trato amable y cortés para el turista influyendo favorablemente en la satisfacción de este.

Se determinó que el proceso de capacitación constante al personal en los hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Trujillo según los requerimientos del turista nacional y extranjero son constantes, ya que siempre quieren estar a la vanguardia en brindar un buen servicio, adecuada atención al cliente y mejorar sus procesos de desempeño



llegando a ser reconocidos a nivel local y nacional; influyendo favorablemente en la satisfacción del turista nacional y extranjero.

Se concluye que el clima laboral es agradable ya que se promueve el respeto, compañerismo entre los trabajadores y entre las diferentes áreas, además del estímulo que recibe el personal como parte del programa de recompensa que son los premios a trabajador del mes, brindándole la empresa un incentivo monetario por dicho logro, y se puede corroborar que esto influye positivamente en el buen desempeño del capital humano en los hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Trujillo y a su vez incide en la satisfacción del turista nacional y extranjero pues ellos emiten comentarios favorables y recomiendan el servicio brindado.

Comentario:

Este trabajo de investigación servirá como base de la Gestión del talento Humano con incidencias en la actividad turísticas, en este caso muestra sobre el rubro hotelero y de acomodación. Lo cual tendrá ciertos parecidos con la investigación ya que en la modalidad senderismo del turismo de aventura es necesario los servicios complementarios como el camping para pernocte y la alimentación que es brindada por un cocinero.

Respecto al tipo de investigación, esta viene a ser una investigación correccional, mientras la investigación propuesta es de carácter descriptivo. Por otro lado, ambas investigaciones son de tipo cuantitativo y los instrumentos aplicables son encuestas.



Tesis 02:

Autor: Zarina Érica Sánchez Barreto.

Título: “Gestión del talento humano y su influencia en la calidad de servicio en los hoteles tres estrellas de Trujillo.”.

Año de publicación: 2019

Universidad: Universidad Nacional de Trujillo.

País: Perú

Conclusiones:

La gestión del talento humano de los hoteles de tres estrellas del centro histórico de Trujillo, influyen favorablemente en la calidad del servicio brindado al huésped pues han mejorado las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía con el huésped, mejorando sus niveles de satisfacción

La gestión del talento humano de los hoteles tres estrellas del centro histórico de Trujillo han permitido mejorar los niveles de fiabilidad mastranto un servicio seguro, confiable y cuidadoso causando en el huésped una buena imagen del personal y el establecimiento

La gestión del talento humano de los hoteles tres estrellas del centro histórico de Trujillo han permitido mejorar la capacidad de respuesta mostrando un servicio rápido y oportuno al huésped evidenciando una calidad del servicio brindado y repercutiendo de manera favorable en los niveles de satisfacción del huésped.

La gestión del talento humano de los hoteles tres estrellas del centro histórico de Trujillo han permitido mejorar la empatía mostrando cortesía, respeto y consideración



hacia el huésped al momento brindar el servicio, generando un clima agradable entre el trabajador y el huésped.

Comentario:

El segundo antecedente muestra un enfoque muy parecido al primer antecedente, por lo cual a través de estos dos podemos apreciar el modelo metodológico de la investigación, haciendo cambios de lo hotelero al turismo de aventura en la modalidad senderismo.

Al igual que el antecedente anterior el tipo de investigación es correccional, mientras la investigación propuesta es de carácter descriptivo. Por otro lado, ambas investigaciones son de tipo cuantitativo y los instrumentos aplicables son encuestas.

Tesis 03:

Autor: Magaly Haydée Carbajal Álvarez.

Título: “Gestión del Talento Humano y el Desarrollo del Turismo en la Provincia de Huánuco, 2015”.

Año de publicación: 2016

Universidad: Universidad de Huánuco.

País: Perú

Conclusiones:

La capacitación en gestión del talento humano de los operadores turísticos tiene una alta relación estratégica con el desarrollo del turismo en la provincia de Huánuco.

Una empresa o institución que invierte en conocimientos sobre la gestión turística favorece el desarrollo del turismo en la provincia de Huánuco.

Un adecuado y permanente desarrollo de habilidades de los operadores turísticos incide en el desarrollo del turismo en la provincia de Huánuco.

Comentario:

Con el tercer antecedente nacional se obtiene una visión más amplia sobre la investigación que se pretende, debido a que incide en la actividad turística de una forma más amplia. Respecto al tipo de investigación este antecedente se encuentra como descriptivo – correlacional, por lo que es base para la parte descriptiva de la investigación que se plantea. Además en cuanto a la recolección de datos utiliza encuestas y entrevistas, en el caso de la investigación que se plantea solo se utilizará encuestas.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Teoría de la Gestión del Talento Humano

La gestión del Talento humano es definido por Chiavenato (2009) como la dirección de un grupo humano con conocimiento, habilidad, juicio, y actitud en base a un conjunto de políticas aplicadas, que coadyuvan al desarrollo de una empresa o compañía, en estos aspectos quedan incluidos el reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño. (p.50)

2.2.1.1. Reclutamiento y Selección

El reclutamiento es el proceso de buscar candidatos para el empleo y estimularlos a solicitar puestos de trabajo en la organización.

Es el proceso de hallar y establecer un trato con el mejor candidato calificado (dentro o fuera de la organización) para un puesto de trabajo, de forma conveniente y adquisitiva. El proceso de reclutamiento se basa en analizar los requisitos para el



puesto de trabajo, atraer candidatos para ese puesto, seleccionar, contratar e integrar al nuevo empleado a la empresa.

Importancia:

Proceso para descubrir fuentes de mano de obra para cumplir con los requisitos del horario de personal y emplear medidas efectivas para atraer esa mano de obra en cantidades adecuadas para facilitar la selección efectiva de fuerza de trabajo eficiente. (Bijaya Vanu, 2014)

El reclutamiento de candidatos es la función que precede a la selección, lo que posibilita crear un grupo de posibles empleados para la organización para que la gerencia pueda seleccionar el candidato adecuado para el trabajo correcto. El objetivo principal del proceso de reclutamiento es acelerar el proceso de selección.

El reclutamiento es un proceso continuo por el cual la empresa intenta desarrollar un grupo de solicitantes calificados para las necesidades futuras de recursos humanos aunque no existan vacantes específicas. Por lo general, el proceso de reclutamiento comienza cuando un gerente inicia una solicitud de empleado para una vacante específica o una vacante anticipada.

Las necesidades de reclutamiento son de tres tipos:

- Planificado: es decir, las necesidades derivadas de los cambios en la organización y la política de jubilación.
- Anticipado: Las necesidades anticipadas son aquellos movimientos en el personal, que una organización puede predecir estudiando las tendencias en el entorno interno y externo.



- Inesperados: La renuncia, las muertes, los accidentes, las enfermedades dan lugar a necesidades inesperadas.

Proceso de Selección:

El proceso de selección se lleva a cabo en dos etapas, la primera es el Examen Escrito Común y la segunda etapa es Entrevistas Comunes.

Objetivos principales del proceso de reclutamiento y selección

El proceso de reclutamiento está diseñado para dotar de personal a la organización con los nuevos empleados, y utiliza muchas fuentes de reclutamiento diferentes para atraer el talento adecuado en la calidad definida y en un tiempo definido.

El proceso de selección tiene varios objetivos de acuerdo a Renuka Devi (2014):

- Encuentra los mejores talentos para las vacantes
- Gestionar las fuentes de reclutamiento.
- Gestionar las vacantes en la organización.
- Ejecuta el proceso de reclutamiento interno
- Creación de una sólida plataforma de marketing de recursos humanos
- Cooperación con universidades locales e internacionales.
- Proporcionar comentarios sobre las tendencias en el mercado laboral.

La mayoría de los objetivos de reclutamiento no son visibles para los gerentes directamente, y utilizan solo el abastecimiento de los candidatos para el trabajo como el resultado principal del proceso de reclutamiento y selección.

2.2.1.2. Capacitación

La capacitación del personal consiste en un conjunto de actividades destinadas a mejorar su desempeño actual o futuro y aumentar su capacidad mejorando sus conocimientos, habilidades y actitudes.

El programa de capacitación incluye la provisión de conocimiento, que le permite al trabajador desarrollar sus tareas y es capaz de resolver los problemas que surgen durante su desempeño. Esto afecta al individuo de dos maneras diferentes:

- Mejorar su nivel de vida: la forma directa de lograr esto es mejorando sus ingresos, y a través de esto tiene la oportunidad de lograr un mejor trabajo y buscar mejores salarios.
- Mejora su productividad: esto se logra cuando el beneficio es tanto para la empresa como para el empleado.

La capacitación en la empresa debe proporcionarse al individuo según sea necesario, enfocándose en los puntos específicos y necesarios para poder realizar su trabajo de manera efectiva en su posición. La especialización exagerada puede conducir a un bloqueo en las capacidades del personal y una disminución en la productividad de un individuo.

Para Idalberto Chiavenato (2009) el entrenamiento es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos.

El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades. (p.28)



La Capacitación y su Importancia en Recursos Humanos

Actualmente, la capacitación en recursos humanos es la solución a la necesidad de que las empresas u organizaciones tengan empleados calificados y productivos. Para las empresas u organizaciones, la capacitación en recursos humanos debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de las personas y al mismo tiempo produce beneficios para la empresa.

La Capacitación y sus beneficios:

La capacitación en todos los niveles es una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar de los empleados y la organización.

Beneficios a la organización:

- Aumenta la rentabilidad y actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del trabajo en todos los niveles.
- Crea una mejor imagen
- Mejora la relación subordinada.
- Se promueven las comunicaciones en toda la organización.
- Reduce la tensión y permite gestionar las zonas de conflicto.
- Acelerar la toma de decisiones y la resolución de problemas.
- Promueve el desarrollo con el objetivo de actualizar
- Contribuye a la formación de líderes y gerentes.

Beneficios al personal:

- Permite al individuo a tomar decisiones y resolver problemas.
- Alimenta la confianza, la actitud firme y el desarrollo.



- Contribuye positivamente a la gestión de conflictos y tensiones.
- Formar líderes y mejorar las habilidades de comunicación.
- Mayor nivel de satisfacción con el trabajo.
- Permite alcanzar objetivos individuales.
- Desarrollar un sentido de progreso en muchas áreas.
- Elimina los temores de ineficiencia individual.

2.2.1.3. Desempeño y Evaluación de Desempeño

El desempeño laboral se relaciona con el acto de hacer un trabajo. El desempeño laboral es un medio para alcanzar una meta o un conjunto de metas dentro de un trabajo, rol u organización (Campbell, 1990), pero no las consecuencias reales de los actos realizados dentro de un trabajo. Campbell (1990) afirma que el desempeño laboral no es una sola acción sino más bien una "actividad compleja" (p. 704). El desempeño en un trabajo es estrictamente un comportamiento y una entidad separada de los resultados de un trabajo en particular que se relacionan con el éxito y la productividad.

Según Chiavenato (2009), el desempeño empresarial se define como el comportamiento que se ha evaluado en comparación con los objetivos organizacionales específicos, y es un indicador de progreso estratégico en relación con los objetivos deseados. (p. 359).

Además Chiavenato (2009, pp. 15 - 21) confirma que la evaluación del desempeño laboral consiste en medir y determinar sus características para administrar todo el desempeño humano. La evaluación es una actividad problemática en las organizaciones, ya que identificar todas las capacidades representa el potencial



humano confiable para analizar cada trabajo que requiere. La evaluación del desempeño incluye un proceso en el que se revisa la actividad productiva que se realiza para conocer todo lo que las personas han contribuido a alcanzar cada uno de los objetivos del sistema administrativo. El autor describe la evaluación del desempeño del talento humano como “una valoración sistemática de la actuación de cada persona, en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo; es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización”.

Evaluación de desempeño

La evaluación del empleado es la evaluación y revisión del desempeño laboral de un colaborador. La mayoría de las empresas tienen un sistema de evaluación de empleados en el que los empleados son evaluados regularmente.

Por lo general, estas evaluaciones se realizan al final del año o en el aniversario de servicio del empleado. Es decir, si se nombra en febrero, se evaluará en febrero, y si se nombra en diciembre, se evaluará en diciembre. Muchas compañías asocian sus aumentos anuales con las evaluaciones de los empleados.

La evaluación regular de los empleados ayuda a recordar a los trabajadores lo que sus gerentes esperan en el lugar de trabajo. Proporcionan a los empleadores información para usar al tomar decisiones de empleo, como promociones, aumentos de sueldo y despidos.



En una evaluación tradicional de los empleados, el gerente o supervisor escribe y presenta las contribuciones y las deficiencias del empleado al empleado. El gerente y el empleado luego discuten las mejoras. Algunas organizaciones le piden al empleado que escriba una autoevaluación antes de la reunión.

Las autoevaluaciones son a menudo críticas para su buena calificación de desempeño. Los gerentes no pueden saber todo lo que haces todos los días. Por lo tanto, una autoevaluación bien escrita con éxitos y proyectos complejos enumerados puede informar o recordarle a su gerente sobre los objetivos que ha logrado y las contribuciones que ha realizado durante el año.

El proceso de evaluación del desempeño en las organizaciones es continuo, todos los días, mientras el gerente o supervisor observa y entrena el desempeño de cada empleado.

En muchas organizaciones con un proceso formal de evaluación de empleados, los empleados son clasificados y calificados en comparación con otros empleados. Los aumentos se asignan en función de la clasificación de la evaluación y la calificación, generalmente de uno a cinco, que el gerente asigna al desempeño del empleado.

Es derecho del empleado, si recibe una evaluación con la que no está de acuerdo, la mayoría de las empresas tienen un proceso de apelación. Por lo general, puede reunirse con un gerente de Recursos Humanos y su gerente, y algunas veces con el jefe de su jefe, para analizar los motivos de su calificación. Puede presentar evidencia de que tal vez su jefe lo olvidó. Una autoevaluación bien escrita a menudo puede evitar una evaluación falsa.



Tenga en cuenta que muchas empresas tienen clasificaciones forzadas y solo pueden marcar un cierto porcentaje de empleados que excede las expectativas. Puede que haya sido espectacular, pero si no fuera tan espectacular como sus compañeros de trabajo, es posible que encuentre su calificación más baja de lo que realmente merece.

2.2.1.4. Administración Salarial

El salario puede analizarse como un pago por el trabajo humano y, por lo tanto, como un vínculo económico entre organizaciones productivas e individuos (su tiempo y esfuerzo, al ingresar, los llamados recursos humanos), desde múltiples perspectivas. Por ejemplo, desde el punto de vista de la igualdad en la distribución de la riqueza, o desde el punto de vista de la formación de patrones de producción social, o en términos de las relaciones entre el capital y el trabajo en la economía, entre muchas otras cosas. Además, las políticas de empleo y salarios también forman parte de la agenda que se debate constantemente entre gobiernos, empleadores y empleados, y los criterios de distribución salarial son una cuestión de negociación y regulación. Estos acuerdos y regulaciones, que forman parte de acuerdos, leyes y rangos, definen conjuntos de reglas del juego que forman los subsistemas salariales de las organizaciones. El análisis de este subsistema salarial es el objetivo de este trabajo.

Tiene sentido hablar de un sistema de sub-salarios y no del sistema directamente, porque las reglas salariales del juego definen las reglas entre el contexto - el mercado laboral - y otros dos subsistemas estrechamente relacionados: el sistema que debemos ver con las estructuras organizacionales y los trabajos, y por otro lado, lo



que indica la gestión de recursos La humanidad, y por lo tanto a la evaluación de las personas y su evaluación.

El subsistema salarial se relaciona con las estructuras organizativas porque, por supuesto, el propósito de pagar los salarios es mantener los trabajos que ocupan con las personas adecuadas para ellos. Es necesario, entonces, definir los requisitos de estos trabajos muy claramente y evaluarlos en relación con el mercado laboral para obtener recursos humanos externos, así como evaluarlos en relación con otras funciones de la organización misma, a fin de mantener cierta equidad interna que evite conflictos y otros problemas. Sin embargo, los aspectos organizativos no son los únicos que deben determinar los casos salariales. Además de los trabajos que ocupan las personas, pueden ser apreciados, como tales, como un recurso humano en términos de sus antecedentes, habilidades, capacitación, experiencia y otros aspectos. Estas consideraciones se refieren al perfil de las personas, no a los trabajos, el perfil que tiene valor en el mercado laboral y, de acuerdo con las reglas internas del juego, también dentro de las organizaciones. Es cierto que una buena política de recursos humanos debe reforzar que las personas ocupen puestos de trabajo en estructuras organizativas adecuadas a su perfil personal. Esta adaptación, que se denomina recursos humanos de la organización de conformidad en este trabajo, significa, en la práctica, que las características de los requisitos profesionales para los trabajos son razonablemente consistentes con los perfiles profesionales de los recursos humanos que los ocupan. Sin embargo, no hay duda de que la evaluación, desde el punto de vista salarial, de los perfiles de trabajo es una cuestión de gestión



organizativa, mientras que la evaluación del CV de los trabajadores es una cuestión de gestión de recursos humanos.

Desde este punto de vista, las relaciones entre los subsistemas para gestionar las estructuras organizativas y la gestión de los recursos humanos entre ellas y las condiciones del contexto institucional (mercado laboral, legislación, negociaciones comerciales, etc.) conducen a un tercer subsistema, la gestión de la nómina. Este subsistema suele ser la articulación principal del grupo, porque, entre otras razones, organiza uno de los aspectos más sensibles de la relación entre instituciones e individuos: la retribución.

Finalmente, todas estas cosas están sujetas a restricciones finales: la disponibilidad económica y financiera de las instituciones y los aspectos que gestionan los sistemas de gestión financiera.

2.2.2. Turismo de Aventura – Senderismo

El senderismo traducido al idioma inglés se conoce como trekking y se desarrolla como parte del turismo de aventura en la región Cusco. Respecto a los conceptos, podemos ver que:

Montipedia Enciclopedia de Montaña (2015) menciona:

Modalidad de excursionismo a pie de largos recorridos, pernoctando en refugios, tiendas de campaña o vivac. Está considerado como deporte de aventura, no por contener riesgos y emociones físicas, sino por participar de la aventura del contacto con la naturaleza y de la exploración de nuevos lugares alejados del turismo convencional. Originariamente, el término trekking se usaba sólo para recorridos largos y organizados, pero la generalización de su uso ha extendido su significado a recorridos menores y que no requieren de una planificación exhaustiva. En español, un término equivalente es el de senderismo.



El Comité de Senderos de la Federación Española de Deportes de Montaña y Escalada FEDME (1997) manifiesta:

Senderismo es la actividad deportiva no competitiva, que se realiza sobre caminos preferentemente tradicionales, ubicados en el medio natural; busca acercar a la persona al medio natural y al conocimiento del país a través de los elementos patrimoniales y etnográficos que caracterizan las sociedades preindustriales, recuperando el sistema de vías de comunicación. (p.6)

El senderismo o trekking es una de las últimas tendencias en turismo del mundo. Se trata principalmente como una forma moderna de turismo de aventura y geoturismo. Por un lado, debido al terreno extremo donde se practica y una cierta dosis de adrenalina, se trata como una forma de turismo de aventura. El deseo de lograr, adquirir y llegar a muchos de los lugares más difíciles decide las características de una competición deportiva. Aunque, parece que en el mundo de hoy todos los lugares ya han sido descubiertos, aún pueden aparecer nuevos desafíos. Por otro lado, la belleza del trekking se basa en que se implementa en un extraordinario y sorprendente entorno natural y geológico. Aunque muchos desafíos, los turistas se sienten atraídos por la geodiversidad y los paisajes fascinantes, las condiciones climáticas cambiantes o la supervivencia espiritual.

A menudo se asocia solo con montañas, pero debe enfatizarse que se pueden distinguir ocho tipos de trekking, estos son: trekking de montaña, desierto, tropical, glacial, polar, fluvial, pantanos y volcánico (Rozyki & Dryglas, 2014). Todo esto permite que una persona se haga realidad en circunstancias muy inusuales. Las personas también descubren y aprenden sobre sus propias habilidades, tanto mentales como físicas.



El Trekker moderno tiene muchas más oportunidades de exploración de entornos desafiantes con ropa y equipos cómodos aseguran un alto nivel de seguridad.

Entonces, se entiende al senderismo o trekking por una actividad de recorridos por senderos en donde se demanda una condición física adecuada para realizarla, así como adaptación a los diversos entornos naturales. Además en el desarrollo turístico de esta actividad es necesario contar con profesionales especialistas al servicio para prever la seguridad y la satisfacción de los visitantes.

El Trekking o Senderismo en el Perú se desarrolla por lo general en zonas aledañas a las ciudades y espacios rurales, debido a la geografía que ofrece paisajes y un escenario natural donde hay una mayor diversidad de recursos naturales e incluso culturales en el camino. Aunque no existe un rango oficial para los niveles de dificultad de senderismo en Perú (Begazo, 2002), menciona los requisitos requeridos para cada nivel.

- **Nivel 1:** Actividades tipo tour que involucran muy poco esfuerzo físico. No requiere muchas recomendaciones ni requisitos.
Ejemplo: Lachay, Paracas (tour), Puerto Inca (tour), Lunahuaná y Petroglifos de Checta.
- **Nivel 2:** Actividades donde se requiere algún esfuerzo físico para llegar al atractivo turístico. Ideal para aquellos principiantes en el senderismo, los recorridos son cortos. No requiere muchas recomendaciones ni requisitos.
Ejemplo: Sisicaya, Chontay, Collana, Ucros, Cascadas de Ucros, Obrajillo, Pueblo Inca, Laguna de Ñahuinpuquio.
- **Nivel 3:** Las caminatas de este nivel se realizan a menos de 3.500 metros sobre el nivel del mar. Las pendientes y las pendientes son más grandes que el nivel anterior. En algunos casos, los caminos son extensos. Recomendaciones: tener experiencias en las actividades del nivel anterior.
Ejemplo: Cascadas de Palacala, Repartición, Cascadas de Ucros, Bosques de Zárate, Paihua.

- **Nivel 4:** este nivel implica un esfuerzo físico moderado sobre más de 3,500 metros sobre el nivel del mar. En este caso, las pendientes son mayores, con la elevación y las condiciones climáticas que representan algunos de los factores que hacen que este nivel de mayor riesgo que los niveles anteriores. Las rutas de viaje (en algunos casos) son un tanto extensas. Recomendaciones: adaptación a la altura, buena aclimatación y el requisito tener experiencia en los niveles anteriores.

Ejemplo: Huacapune, Laguna de Rapagna, Caminos del Inca.

- **Nivel 5:** Actividades que requieren una excelente condición física. Existen mayores desniveles y los senderos son extensos. Recomendaciones: buena respuesta a la altitud, buena forma física y equipo de senderismo.

Ejemplo: Ayaviri-Miraflores, Olleros-Chavín de Huantar, Llanganuco-Santa. (Pp.27-29)

Además cabe resaltar que en la actividad turística de trekking, es necesario contar con un guía especializado en esta actividad, así como en los paquetes turísticos se cuenta con servicios de personas locales, generalmente asociados en rutas largas o en donde la altitud pasa los 4000 m.s.n.m que vienen a ser los porteadores y arrieros con mulas. Tener en cuenta que para otros servicios de larga duración se pueden necesitar cocinero y/o asistente dependiendo de la cantidad de personas del grupo de turistas. A continuación se amplía la información sobre todo este grupo humano.

2.2.2.1. Guía Profesional de Turistas

De acuerdo al Tesouro de Turismo de Antonio Torrejón (2016), se define al guía de turismo como:

Profesional turístico cuya misión es informar, asistir y atender al turista durante una visita u otro servicio técnico-informativo turístico. Según las normas legales, la actividad propia del guía es aquella que va encaminada a la prestación de manera habitual y retribuida, de servicios de orientación, información y asistencia al turista. (p.9)



Por otro lado en la legislación peruana, de acuerdo al REGLAMENTO DE LA LEY DEL GUIA DE TURISMO (2005), Ley N° 28529, se define a dos tipos de profesionales:

1. Guía Oficial de Turismo

La persona natural acreditada con el título de Guía Oficial de Turismo otorgado a nombre de la Nación, por institutos superiores y centros de formación superior oficialmente reconocidos, después de haber cursado y aprobado estudios por un lapso mínimo de seis semestres académicos. (p. 1)

2. Licenciado en Turismo

La persona que posee el grado académico de licenciado en turismo emitido por universidades peruanas, o es validado de acuerdo con la ley, si el certificado fue otorgado por una universidad extranjera, registrada en el Colegio de Licenciados de Turismo. (p.1)

En el artículo 3° de la Ley N° 28529 (2005) se encuentran las funciones correspondientes a estos profesionales, las cuales son:

Son funciones del guía de turismo:

1. Conducir, dirigir y proporcionar información al turista o grupo de turistas bajo su responsabilidad, sobre la atracción turística de eventos culturales, naturales, folclóricos o programados visitados por el turista.
2. Dar a conocer valores, costumbres y tradiciones, y mostrar respeto a los turistas en todo momento.
3. Contribuir a la preservación de monumentos, parques y reservas naturales, así como a la identidad cultural y la diversidad étnica de nuestros pueblos.



4. Informar de manera veraz y responsable a los turistas, de acuerdo con investigaciones actualizadas, fuentes históricas, arqueológicas, antropológicas y sociales sobre dónde desarrollan su profesión.
5. Proporcionar información básica a los turistas durante su servicio.

2.2.2.2. Arrieros

Según el La Real Academia Española (RAE) (2019) es la persona que trajina con bestias de carga.

A lo largo de la literatura, se puede ver que no se menciona a los arrieros dentro de la actividad turística peruana, por lo cual el autor de la presente investigación se permite hacer una definición en base a su observación en campo de estas personas: Los arrieros que laboran en las actividades turísticas en la región del Cusco son personas locales con posesión de mulas, caballos y burros; pertenecientes a comunidades y/o anexos cercanos a donde se desarrollan las actividades del turismo de aventura modalidad senderismo o trekking, quienes llevan en los animales de carga parte de las pertenencias de los turistas, así como el equipo necesario para los servicios complementarios de cocina y camping. En algunos casos existen grupos organizados como es en el caso de los habitantes del poblado de Yanama, Santa Teresa, punto convergente y cercano entre los circuitos que realiza la Agencia de Viajes Diamir como Choquequirao, Vilcabamba, Salkantay. En otros casos, no existe tal organización debido a que son rutas de poca afluencia turística como en el caso de Huancacalle, Vilcabamba y en Qesiuno, Pitumarca; sin embargo existen personas que ofrecen servicios de forma ocasional con sus animales de carga.

2.2.2.3. Servicios Complementarios

Entre los servicios complementarios se puede notar dos actividades en senderismo o trekking, las cuales son servicios alimentación y el camping.

El servicio de alimentación consiste en preparar y servir alimentos a personas que reservan anticipadamente o lo solicitan en un preciso momento, y que den una retribución acordada por estos servicios. Se puede considerar entre los servicios de alimentación los siguientes: café, restaurant, pastelería, bar, resto bar, fast food, etc.

La finalidad de brindar servicios de alimentación es proporcionar al comensal alimentos bien preparados, a una tarifa razonable, bajo estándares de calidad en salud y atención.

En el Blog Touristour (2009) nos muestra que para consolidar el párrafo anterior se debe:

- Preparación de alimentos según normas de higiene e higiene.
- Proponer comida regional o de temporada.
- El costo debe ser apropiado al nivel socioeconómico de los invitados.
- Prepare la comida a tiempo.
- Gestión de calidad según estándares internacionales de gastronomía.
- Tener personal capacitado y equipo apropiado.

Como segundo servicio en el desarrollo del turismo de aventura modalidad senderismo o trekking, se encuentran los campamentos o camping que de acuerdo al Tesouro de Turismo de Antonio Torrejón (2016), existe el Alojamiento extra hotelero:

Establecimiento turístico no hotelero destinado a proporcionar habitación o residencia a las personas en épocas, zonas o situaciones turísticas, con



modalidades diversas de habitación. Son alojamientos extra hoteleros: los establecimientos de “alquiler temporario”, camping, bungalow, villas, chalets, apartamentos, casas rurales, albergues juveniles o alojamientos similares. (p. 16)

A lo largo de los circuitos que ofrece la agencia de viajes Diamir, se constata que existe un cocinero para cada servicio que se brinda, y que en ocasiones es acompañado de un asistente de cocina para grupos grandes. Por otro lado, los campamentos se encuentran en propiedades donde los dueños ofrecen espacios para acampar a cambio de un monto económico por noche.

2.2.3. Agencia de Viajes DIAMIR

El sitio web DIAMIR (2019) señala que es uno de los operadores turísticos líderes en el mundo de habla alemana. La historia de DIAMIR comenzó con la idea de diseñar recorridos culturales y de naturaleza en idioma alemán en pequeños grupos de un máximo de doce participantes, lo que permite viajes sensibles a las regiones más bellas del mundo. Fundada por un pequeño grupo de entusiastas de los viajes.

Ofrece paquetes turísticos en todo el mundo, en esta ocasión el estudio será sobre los servicios que brinda en la Región Cusco, específicamente lo que refiere a la modalidad de aventura senderismo que se detallará a continuación:

- Choquequirao trek 4D / 3N
- Choquequirao a Machupicchu 6D / 5N
- Vilcabamba a Machupicchu 4D / 3N
- Choquequirao a Vilcabamba 7D / 6N
- Vinicunca + Valle Rojo 2D / 1N
- Salkantay Trek 4D / 3N

Para brindar todos estos servicios ha de ser necesario contar con el capital humano que refiere a un guía o licenciado en turismo, un grupo de arrieros con mulas y cocinero,



para brindar los servicios complementarios de camping con los propietarios en cada lugar.

2.3. Marco Conceptual

- **Gestión:** proviene directamente de “gestio-onis”: acción de llevar a cabo y, además, está relacionada con “gesta”, en tanto historia de lo realizado, y con “gestación”, llevar encima. (Huergo, 2011)
- **Talento Humano:** grupo humano con conocimiento, habilidad, juicio, y actitud en base a un conjunto de políticas aplicadas, que coadyuvan al desarrollo de una empresa o compañía. (Chiavenato, 2009)
- **Turismo de Aventura:** Es un tipo de turismo que generalmente tiene lugar en destinos con características geográficas y paisajísticas específicas y tiende a asociarse con una actividad física, intercambio cultural, interacción y compromiso con la naturaleza. Esta experiencia puede implicar algún tipo de riesgo real o percibido y puede requerir un esfuerzo físico y / o mental. (Organización Mundial del Turismo, 2014)
- **Senderismo:** Senderismo es la actividad deportiva no competitiva, que se realiza sobre caminos preferentemente tradicionales, ubicados en el medio natural. (FEDME, 1997)
- **Agencia de Viajes:** Una agencia de viajes es un empresa privada o pública que brinda servicios relacionados con viajes y turismo al público en nombre de proveedores como actividades, aerolíneas, alquileres de automóviles, líneas de cruceros, hoteles, ferrocarriles, seguros de viaje y paquetes turísticos. (Cambridge, 2014)
- **Reclutamiento:** es el proceso de búsqueda de candidatos para empleo y estimularlos a solicitar puestos de trabajo en la organización. (Chiavenato, 2009)



- **Selección de personal:** búsqueda entre diversos candidatos, quienes ostentan puestos que existen en la organización o para las competencias que necesita. (Chiavenato, 2009)
- **Capacitación:** proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. (Chiavenato, 2009)
- **Desempeño:** son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. (Chiavenato, 2009)
- **Evaluación:** La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. (Chiavenato, 2009)
- **Administración Salarial:** conjunto de normas y procedimientos que pueden llegar a establecer y mantener las estructuras de los salarios equitativamente con la empresa. (Chiavenato, 2009)

2.4. Variables

El presente estudio es de una variable, la cual es: “Gestión del Talento Humano”, en base a la cual se desarrollará la descripción en el desarrollo del turismo de aventura – senderismo en la agencia de viajes Diamir - 2020. Con las dimensiones:

- Reclutamiento y Selección
- Capacitación de Personal
- Evaluación y Desempeño
- Administración Salarial

2.5. Operacionalización de Variables

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Aplicación en:
Gestión del talento humano	Dirección de un grupo humano con conocimiento, habilidad, juicio, y actitud en base a un conjunto de políticas aplicadas, que coadyuvan al desarrollo de una empresa o compañía, en estos aspectos quedan incluidos el reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño (Chiavenato, 2009)	Reclutamiento y Selección de personal	<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento • Preparación para el cargo • Perfil del postulante 	<ul style="list-style-type: none"> • Guías • Arrieros • Cocineros
		Capacitación de Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Sobre la Empresa • Sobre el cargo • Externa 	
		Desempeño y Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño Laboral • Evaluación de desempeño • Satisfacción en el desempeño • Cumplimiento de metas y objetivos 	
		Administración Salarial	<ul style="list-style-type: none"> • Salario justo • Beneficios de ley • Incentivos 	

Tabla 1 Operacionalización de Variables



CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es básica y descriptiva, debido a que se realizará una descripción a cerca de la gestión del talento humano en el turismo de aventura – senderismo en la agencia de viajes Diamir, año 2019. El enfoque es Cuantitativo porque como lo señala Hernández Sampieri (2014) los datos serán producto de mediciones, y se deberá analizar con métodos estadísticos (p.4).

3.2. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es No experimental porque no se manipulará deliberadamente las variables.

3.3. Población

La población serán todos aquellos trabajadores de la Agencia de Viajes Diamir, año 2019 que participen en la actividad de turismo de aventura modalidad senderismo, los cuales son los guías profesionales, arrieros y las personas de servicios complementarios en camping y alimentación. Un número aproximado a 35 personas.

3.4. Muestra

La muestra será igual a la población. Castro (2003), expresa que de ser la población menor a cincuenta (50) individuos, la población será igual a la muestra (p.69).



3.5. Técnicas de Recolección de Datos

TÉCNICA	INSTRUMENTO
Encuesta	Cuestionarios

3.6. Técnicas de Procesamiento de Datos

Los datos a ser obtenidos de la aplicación de cuestionarios serán procesados en el software Excel, para ser presentados de forma organizada en tablas y gráficos con sus respectivas interpretaciones.



CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Resultados por cargo y funciones en la empresa

Presentación de los resultados de la presente investigación en base a los hallazgos obtenidos por medio de las encuestas. Los resultados se presentan en esta parte en base a los cargos y funciones que se realizan en la empresa en el turismo de aventura modalidad senderismo en la agencia de viajes Diamir en la región del Cusco, como se explica en lo largo de la investigación existen tres roles para dicha actividad los cuales son:

- Guías de Turismo
- Arrieros
- Cocineros

De quienes se da a conocer a detalle cada uno de los resultados con sus respectivas tablas y gráficos, además de sus interpretaciones para un entendimiento adecuado de los datos obtenidos a lo largo de la presente investigación.

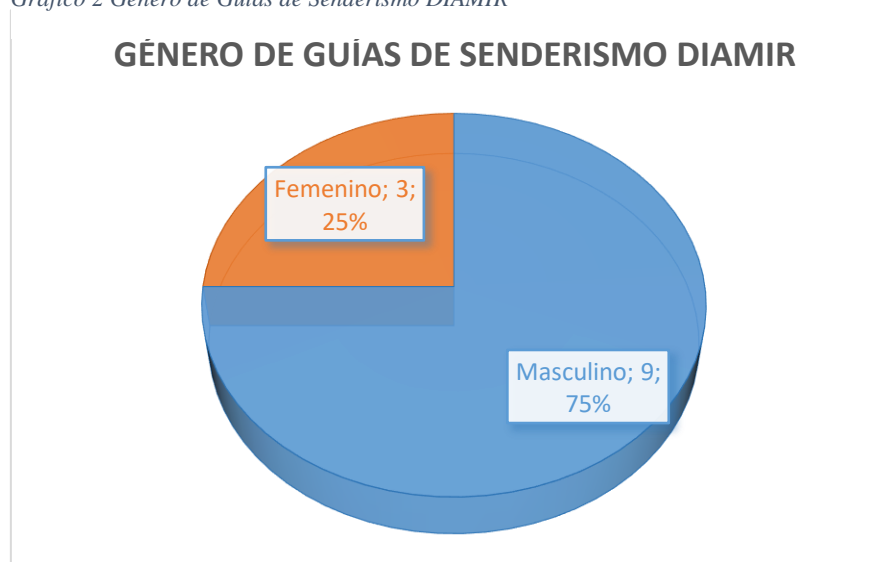
4.1.1. Resultados de Guías

- **Total de Guías: 12**
- **Género:**

Tabla 2 Género de Guías de Senderismo DIAMIR

GÉNERO DE LOS GUÍAS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Masculino	9	75%
Femenino	3	25%
TOTAL	12	100%

Gráfico 2 Género de Guías de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

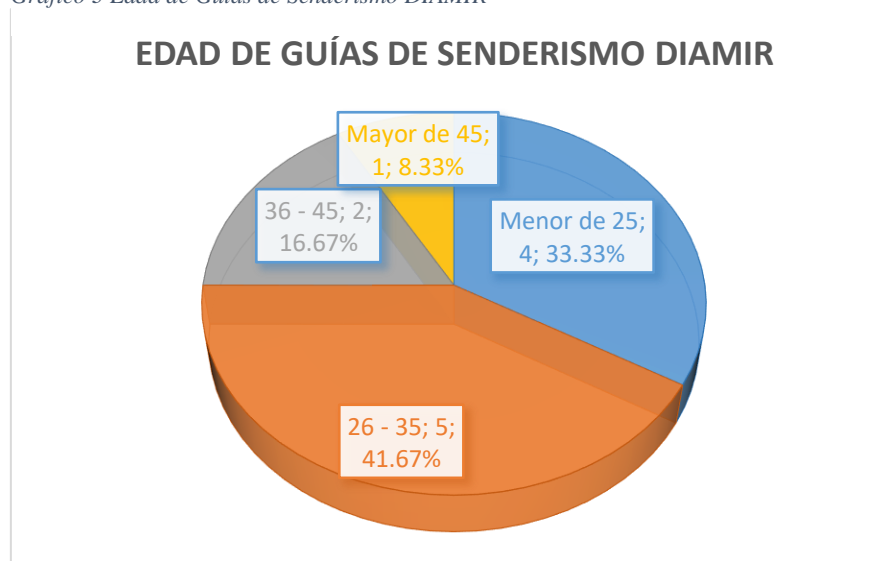
En la tabla y gráfico N° 2 se observa que el 75% de los encuestados son del sexo masculino y el 25% del sexo femenino, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los guías de la agencia de Viajes Diamir son del sexo masculino.

- **Edad:**

Tabla 3 Edad de Guías de Senderismo DIAMIR

EDAD DE LOS GUÍAS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Menor de 25	4	33.33%
26 – 35	5	41.67%
36 – 45	2	16.67%
Mayor de 45	1	8.33%
TOTAL	12	100%

Gráfico 3 Edad de Guías de Senderismo DIAMIR

**Interpretación:**

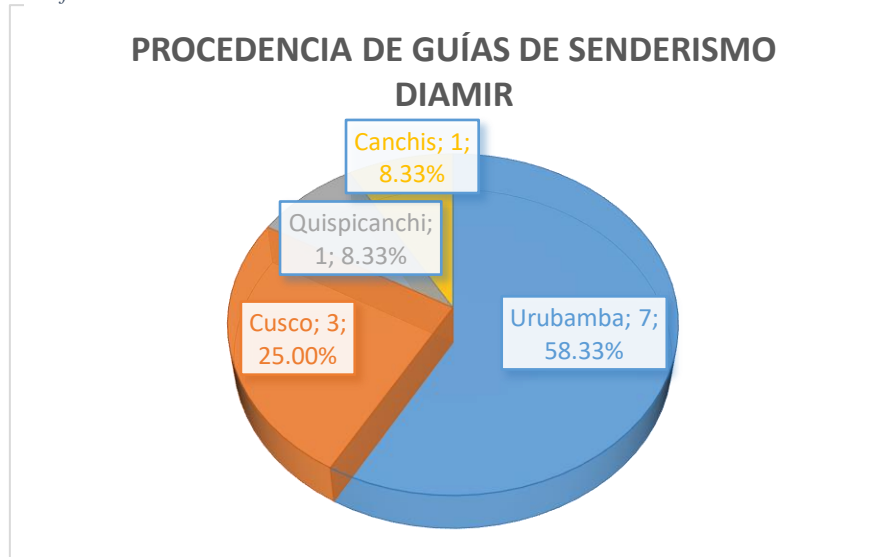
En la tabla y gráfico N° 3 se observa que el 41.67% de los encuestados son del rango de edad de 26 a 35 años, seguido del 33.33% menores de 25 años, luego se encuentra el 16.67% de guías con rango de edad de 36 a 45 años y el 8.33% mayor de 45 años, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los guías de la agencia de Viajes Diamir se encuentran en el rango de edad entre 26 a 35 años.

- **Lugar de Nacimiento:**

Tabla 4 Procedencia de Guías de Senderismo DIAMIR

PROCEDENCIA DE LOS GUÍAS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Urubamba	7	58.33%
Cusco	3	25%
Quispicanchi	1	8.33%
Canchis	1	8.33%
TOTAL	12	100%

Gráfico 4 Procedencia de Guías de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 4 se observa que el 58.33% de los encuestados son procedentes de la provincia de Urubamba, seguido del 25% de Cusco, luego se encuentra el 8.33% de Quispicanchis y a su vez el 8.33% de Canchis, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los guías de la agencia de Viajes Diamir son procedentes de la provincia de Urubamba.

- **Tipo de reclutamiento:**

Tabla 5 Tipo de Reclutamiento de Guías de Senderismo DIAMIR

TIPO DE RECLUTAMIENTO DE LOS GUÍAS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Interno	1	8.33%
Externo	11	91.67%
TOTAL	12	100%

Gráfico 5 Tipo de Reclutamiento de Guías de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

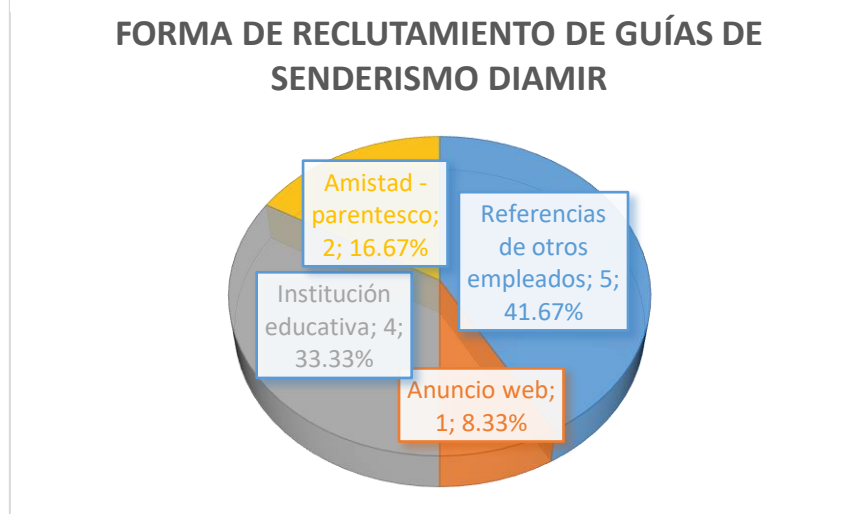
En la tabla y gráfico N° 5 se observa que el 91.67% de los encuestados son de reclutamiento externo y el 8.33% de reclutamiento interno, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los guías de la agencia de Viajes Diamir fueron reclutados de forma externa, es decir no trabajaban anteriormente en la empresa.

- **Forma de Reclutamiento:**

Tabla 6 Forma de Reclutamiento de Guías de Senderismo DIAMIR

FORMA DE RECLUTAMIENTO DE LOS GUÍAS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Referencias de otros empleados	5	41.67%
Anuncio web	1	8.33%
Institución Educativa	4	33.33%
Amistades - Parentesco	2	16.67%
TOTAL	12	100%

Gráfico 6 Forma de Reclutamiento de Guías de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

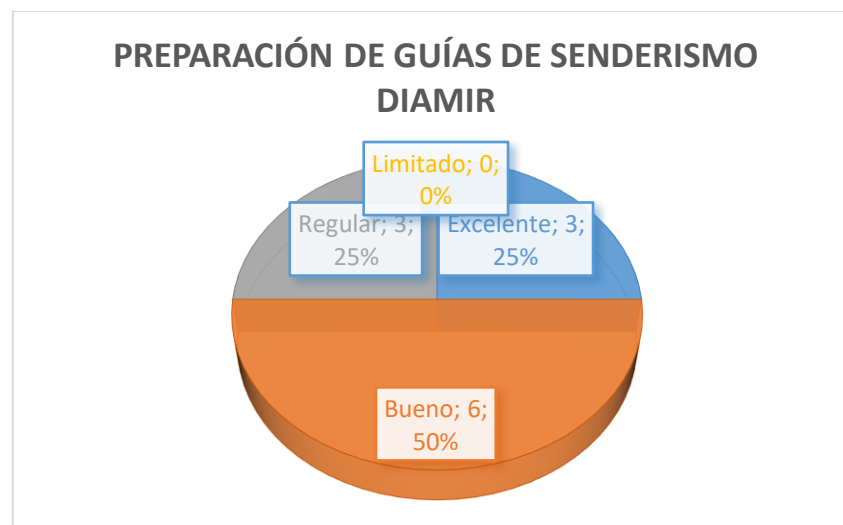
En la tabla y gráfico N° 6 se observa que el 41.67% de los guías encuestados fueron reclutados por referencia de otro empleado, seguido del 33.33% por medio de una institución educativa, luego se encuentra el 16.67% por amistad - parentesco y el 8.33% por anuncio web, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los guías de la agencia de Viajes Diamir fueron reclutados por medio de la referencia de otro empleado.

- **Consideración personal sobre preparación al cargo:**

Tabla 7 Preparación de Guías de Senderismo DIAMIR

PREPARACIÓN DE LOS GUÍAS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Excelente	3	25%
Bueno	6	50%
Regular	3	25%
Limitado	0	0%
TOTAL	12	100%

Gráfico 7 Preparación de Guías de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

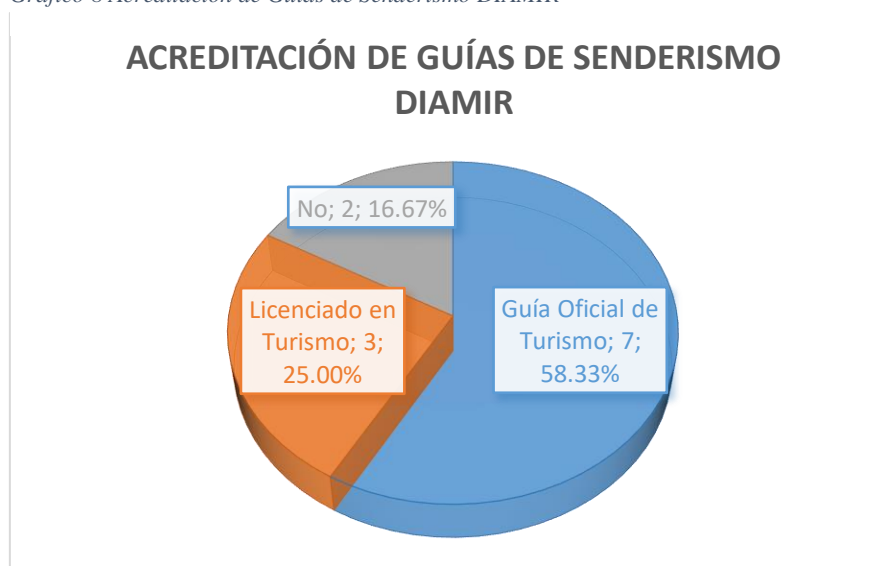
En la tabla y gráfico N° 7 se observa que el 50% de los guías encuestados consideran tener una preparación buena, seguido del 25% excelente y a su vez un 25% regular, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los guías de la agencia de Viajes Diamir consideran tener una preparación buena.

- **Acreditación como profesional habilitado:**

Tabla 8 Acreditación de Guías de Senderismo DIAMIR

ACREDITACIÓN DE LOS GUÍAS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Sí: Guía Oficial de Turismo	7	58.33%
Sí: Licenciado en Turismo	3	25%
No	2	16.67%
TOTAL	12	100%

Gráfico 8 Acreditación de Guías de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

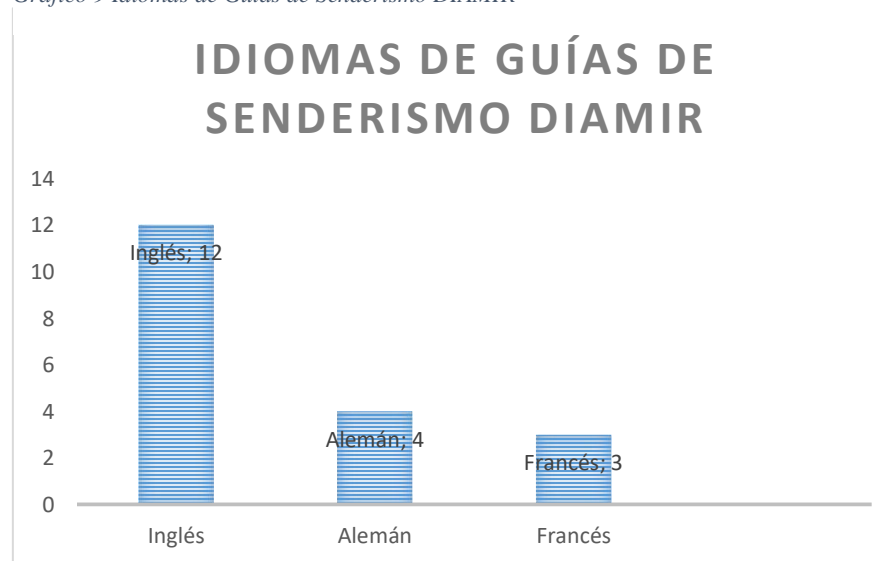
En la tabla y gráfico N° 8 se observa que el 58.33% de los guías encuestados son Guías Oficiales de Turismo, el 25% Licenciado en Turismo y 16.67% no cuenta con un carnet como profesional en turismo, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los guías de la agencia de Viajes Diamir poseen carnet como Guía Oficial de Turismo.

- Idiomas extranjeros:

Tabla 9 Idiomas de Guías de Senderismo DIAMIR

IDIOMAS DE LOS GUÍAS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Inglés	12/12	100%
Alemán	4/12	33.33%
Francés	3/12	25%

Gráfico 9 Idiomas de Guías de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

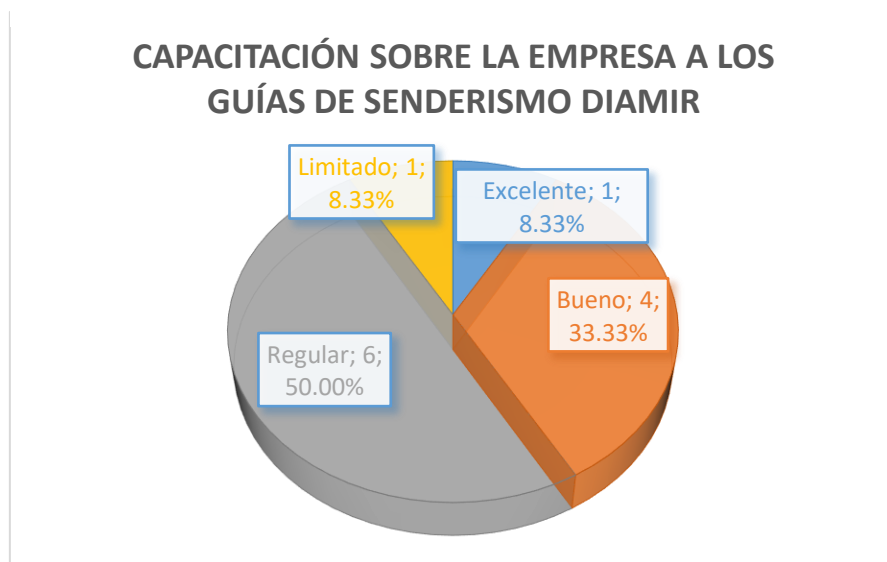
En la tabla y gráfico N° 9 se observa que el 100% de los guías encuestados habla inglés, el 33.33% habla alemán y 25% habla francés, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los guías de la agencia de Viajes Diamir hablan inglés.

- **Capacitación sobre la empresa:**

Tabla 10 Capacitación sobre la empresa Guías de Senderismo DIAMIR

CAPACITACIÓN SOBRE LA EMPRESA A LOS GUÍAS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Excelente	1	8.33%
Bueno	4	33.33%
Regular	6	50%
Limitado	1	8.33%
TOTAL	12	100%

Gráfico 10 Capacitación sobre la empresa Guías de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

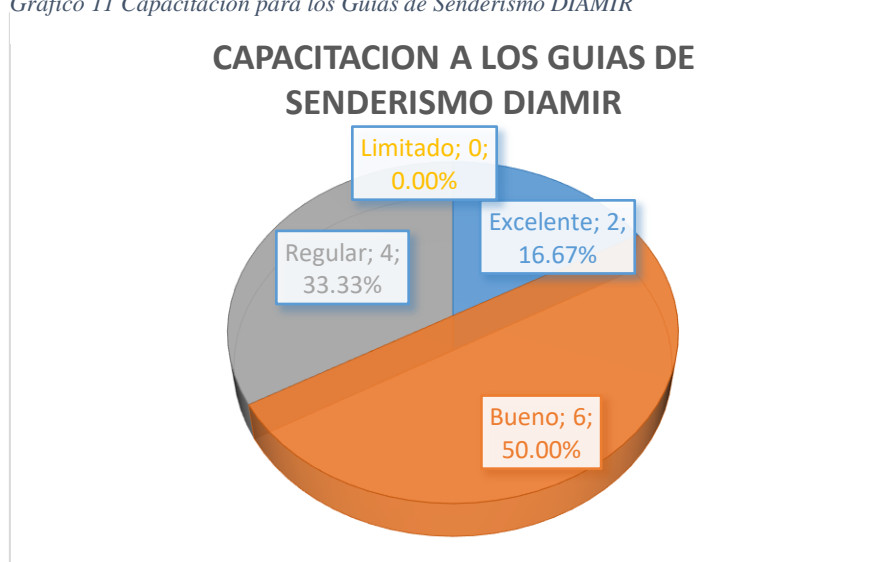
En la tabla y gráfico N° 10 se observa que el 50% de los guías encuestados fueron capacitados por la empresa de forma regular, seguido del 33.33% buena, 8.33% excelente y a su vez 8.33% limitado, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los guías de la agencia de Viajes Diamir tuvieron una capacitación sobre la empresa regular.

- **Capacitación del puesto por la empresa:**

Tabla 11 Capacitación para los Guías de Senderismo DIAMIR

CAPACITACIÓN PARA LOS GUÍAS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Excelente	2	16.67%
Bueno	6	50%
Regular	4	33.33%
Limitado	0	0%
TOTAL	12	100%

Gráfico 11 Capacitación para los Guías de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

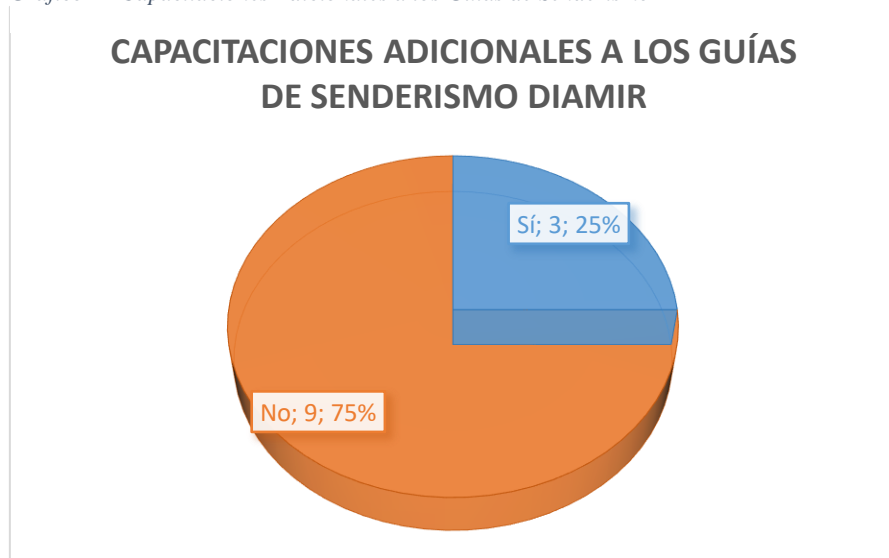
En la tabla y gráfico N° 11 se observa que el 50% de los guías encuestados fueron capacitados para el puesto forma buena, seguido del 33.33% regular y 16.67% excelente, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los guías de la agencia de Viajes Diamir tuvieron una capacitación sobre el puesto bueno.

- **Capacitaciones adicionales:**

Tabla 12 Capacitaciones Adicionales a los Guías de Senderismo DIAMIR

CAPACITACIONES ADICIONALES A LOS GUÍAS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Sí	9	75%
No	3	25%
TOTAL	12	100%

Gráfico 12 Capacitaciones Adicionales a los Guías de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

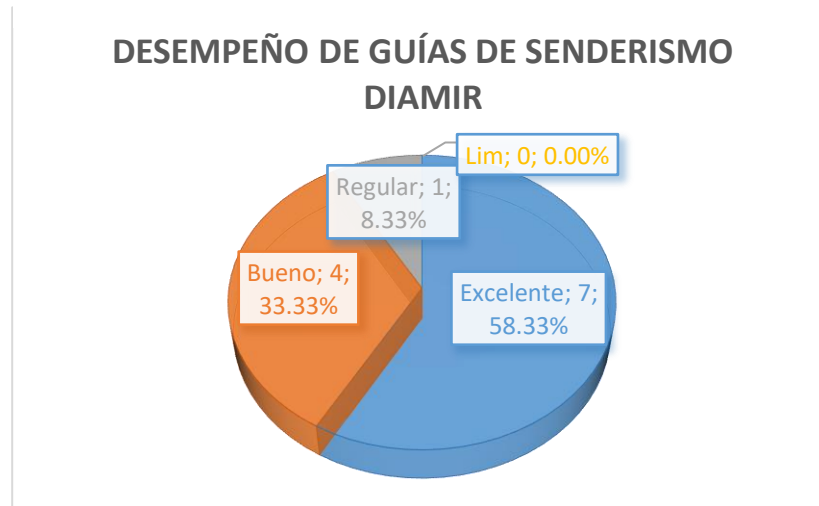
En la tabla y gráfico N° 12 se observa que el 75% de los guías encuestados señalan que NO reciben capacitaciones adicionales por parte de la empresa y 25% SÍ, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los guías de la agencia de Viajes Diamir no recibe capacitaciones adicionales de la empresa.

- **Consideración personal sobre desempeño laboral:**

Tabla 13 Desempeño de Guías de Senderismo DIAMIR

DESEMPEÑO DE LOS GUÍAS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Excelente	7	58.33%
Bueno	4	33.33%
Regular	1	8.33%
Limitado	0	0%
TOTAL	12	100%

Gráfico 13 Desempeño de Guías de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

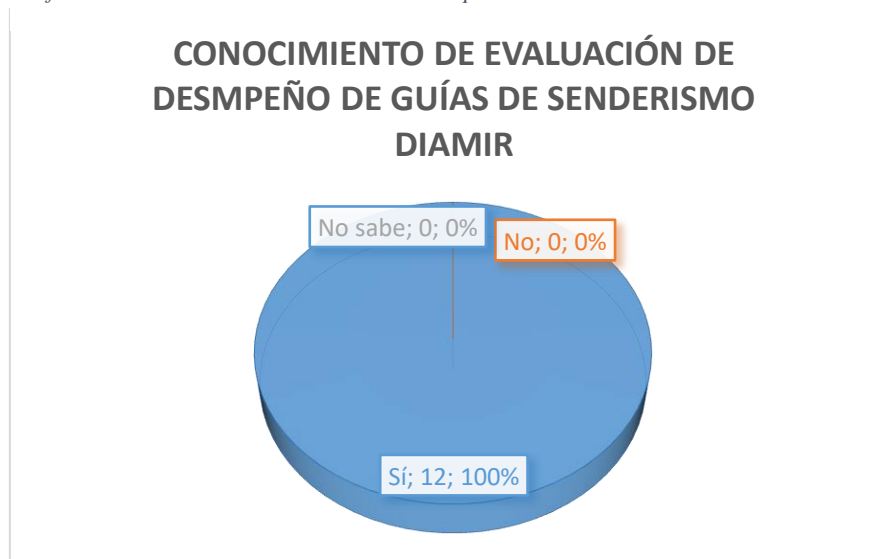
En la tabla y gráfico N° 13 se observa que el 58.33% de los guías encuestados consideran su desempeño excelente, el 33.33% bueno y 8.33% regular, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los guías de la agencia de Viajes Diamir considera su desempeño como excelente.

- **Conocimiento de existencia de evaluación de desempeño:**

Tabla 14 Existencia de Evaluación de Desempeño Guías de Senderismo DIAMIR

CONOCIMIENTO DE EVALUACIÓN DE DESMPEÑO DE LOS GUÍAS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Sí	12	100%
No	0	0%
No sabe	0	0%
TOTAL	12	100%

Gráfico 14 Existencia de Evaluación de Desempeño Guías de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

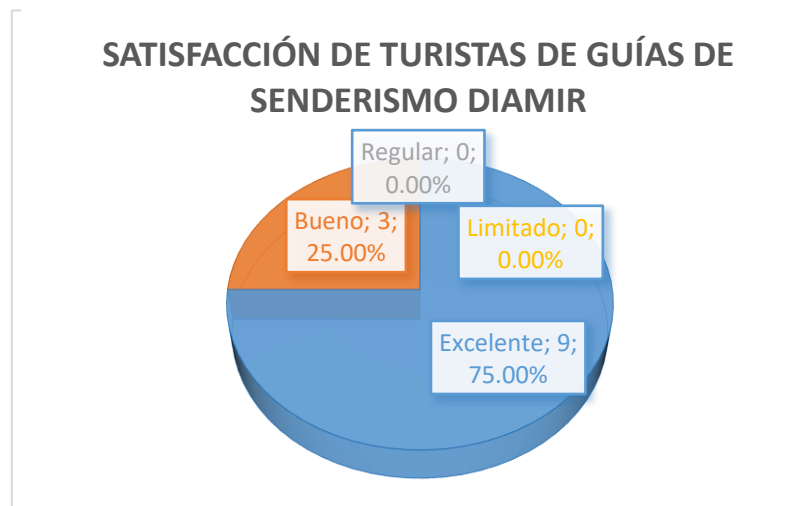
En la tabla y gráfico N° 14 se observa que el 100% de los guías encuestados tienen conocimiento de la evaluación de desempeño, lo que demuestra que el total de los guías de la agencia de Viajes Diamir conoce que su desempeño es evaluado.

- **Consideración personal sobre satisfacción de sus clientes:**

Tabla 15 Satisfacción de turistas de los Guías de Senderismo DIAMIR

SATISFACCIÓN DE TURISTAS DE LOS GUÍAS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Excelente	9	75%
Bueno	3	25%
Regular	0	0%
Limitado	0	0%
TOTAL	12	100%

Gráfico 15 Satisfacción de turistas de los Guías de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

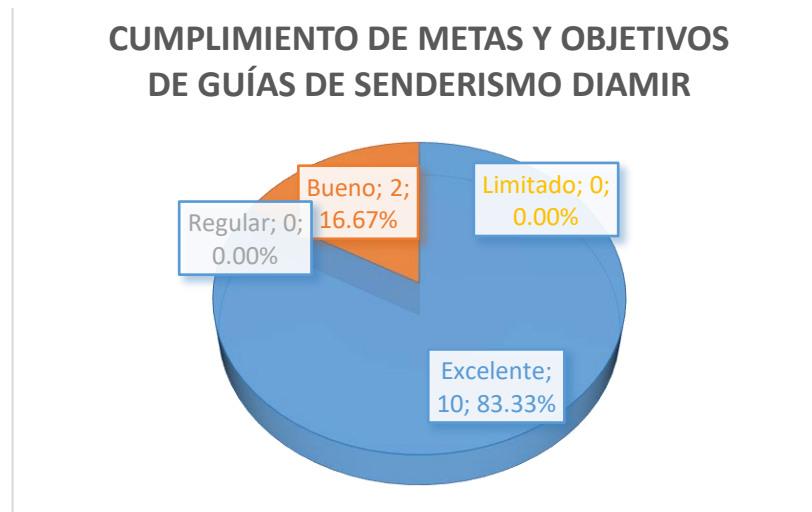
En la tabla y gráfico N° 15 se observa que el 75% de los guías encuestados considera que la satisfacción de sus clientes es excelente, y 25% bueno, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los guías de la agencia de Viajes Diamir considera que sus clientes están satisfechos de forma excelente.

- **Cumplimiento de metas y objetivos de la empresa:**

Tabla 16 Cumplimiento de metas y objetivos de Guías de Senderismo DIAMIR

CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS DE LOS GUÍAS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Excelente	10	83.33%
Bueno	2	16.67%
Regular	0	0%
Limitado	0	0%
TOTAL	12	100%

Gráfico 16 Cumplimiento de metas y objetivos de Guías de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

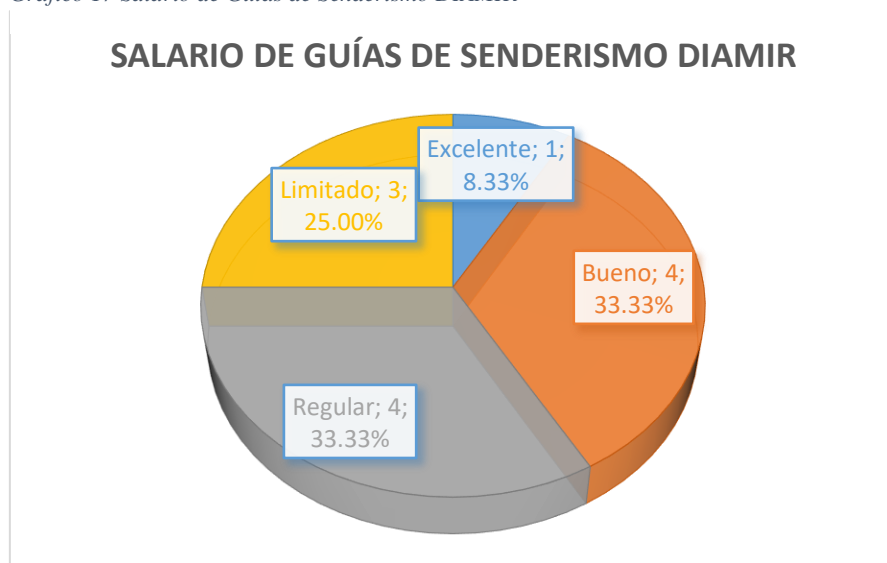
En la tabla y gráfico N° 16 se observa que el 83.33% de los guías encuestados considera que el cumplimiento de metas y objetivos es excelente, y 16.67% bueno, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los guías de la agencia de Viajes Diamir considera que cumple las metas y objetivos de forma excelente.

- **Apreciación sobre un salario justo:**

Tabla 17 Salario de Guías de Senderismo DIAMIR

SALARIO DE LOS GUÍAS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Excelente	1	8.33%
Bueno	4	33.33%
Regular	4	33.33%
Limitado	3	25%
TOTAL	12	100%

Gráfico 17 Salario de Guías de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

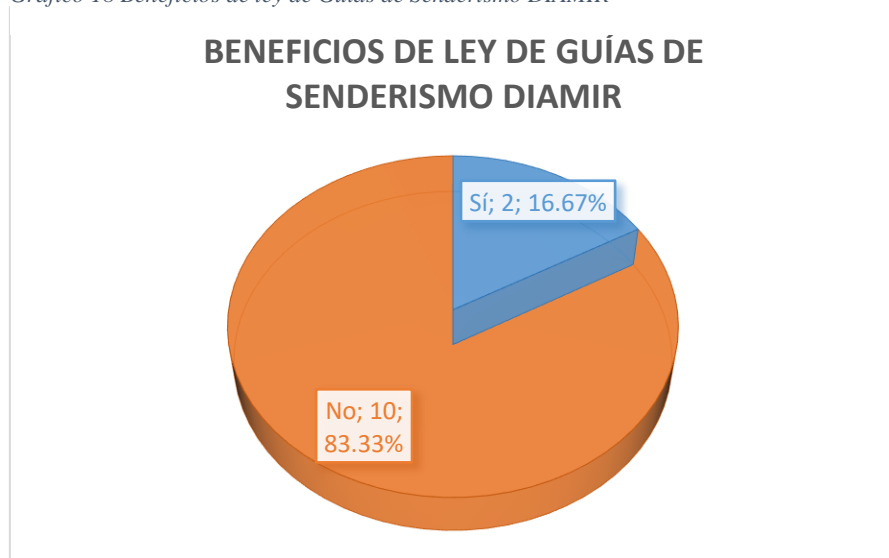
En la tabla y gráfico N° 17 se observa que el 33.33% de los guías encuestados considera que su salario es bueno, así mismo 33.33% regular, el 25% señala que es limitado y 8.33% excelente, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los guías de la agencia de Viajes Diamir considera que su salario es bueno y regular.

- **Gozo de beneficios de ley:**

Tabla 18 Beneficios de ley de Guías de Senderismo DIAMIR

BENEFICIOS DE LEY DE LOS GUÍAS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Sí	2	16.67%
No	10	83.33%
TOTAL	12	100%

Gráfico 18 Beneficios de ley de Guías de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

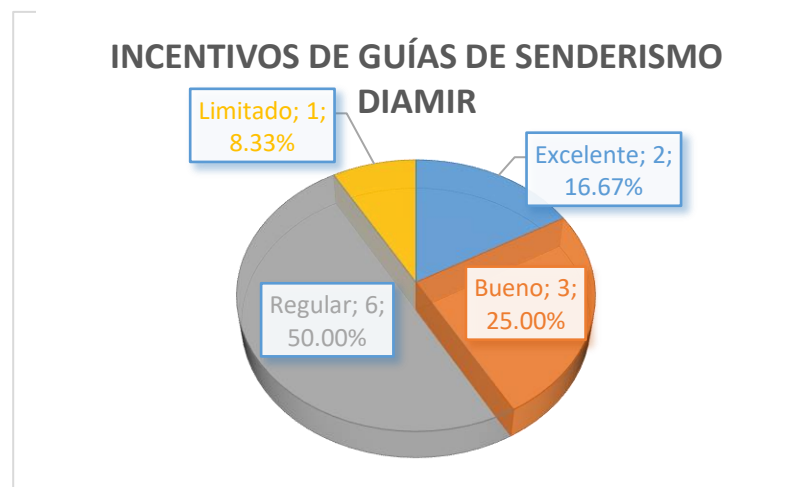
En la tabla y gráfico N° 18 se observa que el 83.33% de los guías encuestados señala que NO tiene beneficios de ley, y 16.67% SÍ, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los guías de la agencia de Viajes Diamir NO goza de beneficios de ley.

- **Percepción de incentivos:**

Tabla 19 Incentivos de Guías de Senderismo DIAMIR

INCENTIVOS DE LOS GUÍAS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Excelente	2	16.67%
Bueno	3	25%
Regular	6	50%
Limitado	1	8.33%
TOTAL	12	100%

Gráfico 19 Incentivos de Guías de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 19 se observa que el 50% de los guías encuestados perciben incentivos de forma regular, seguido del 25% bueno, 16.67% excelente y 8.33% limitado, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los guías de la agencia de Viajes Diamir perciben incentivos regulares.

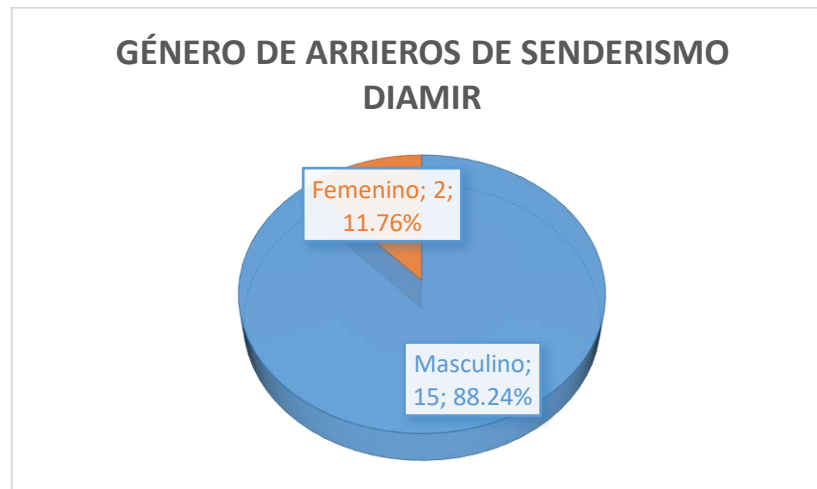
4.1.2. Resultados de Arrieros

- **Total de Arrieros: 17**
- **Género:**

Tabla 20 Género de Arrieros de Senderismo DIAMIR

GÉNERO DE LOS ARRIEROS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Masculino	15	88.24%
Femenino	2	11.76%
TOTAL	17	100%

Gráfico 20 Género de Arrieros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

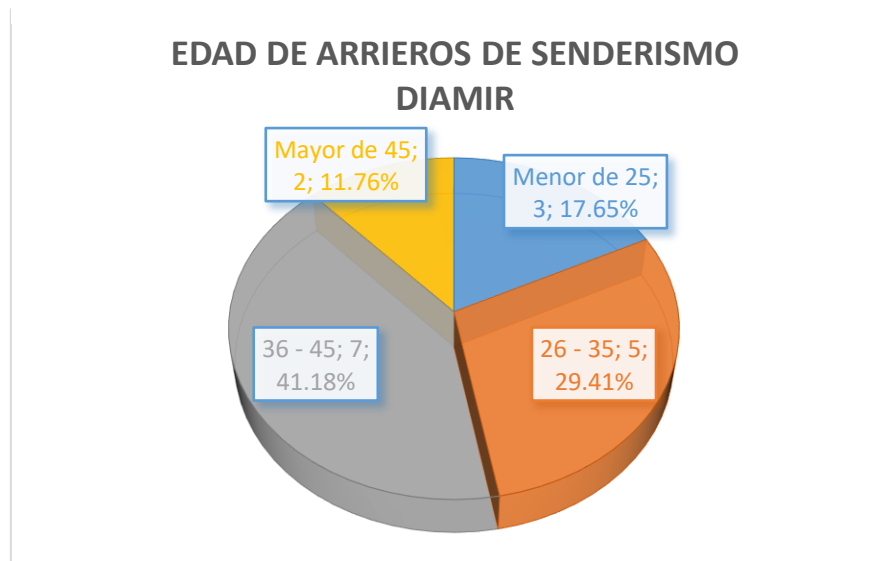
En la tabla y gráfico N° 20 se observa que el 88.24% de los encuestados son del sexo masculino y el 11.76% del sexo femenino, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los arrieros de la agencia de Viajes Diamir son del sexo masculino.

- **Edad:**

Tabla 21 Edad de Arrieros de Senderismo DIAMIR

EDAD DE LOS ARRIEROS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Menor de 25	3	17.65%
26 – 35	5	29.41%
36 – 45	7	41.18%
Mayor de 45	2	11.76%
TOTAL	17	100%

Gráfico 21 Edad Arrieros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

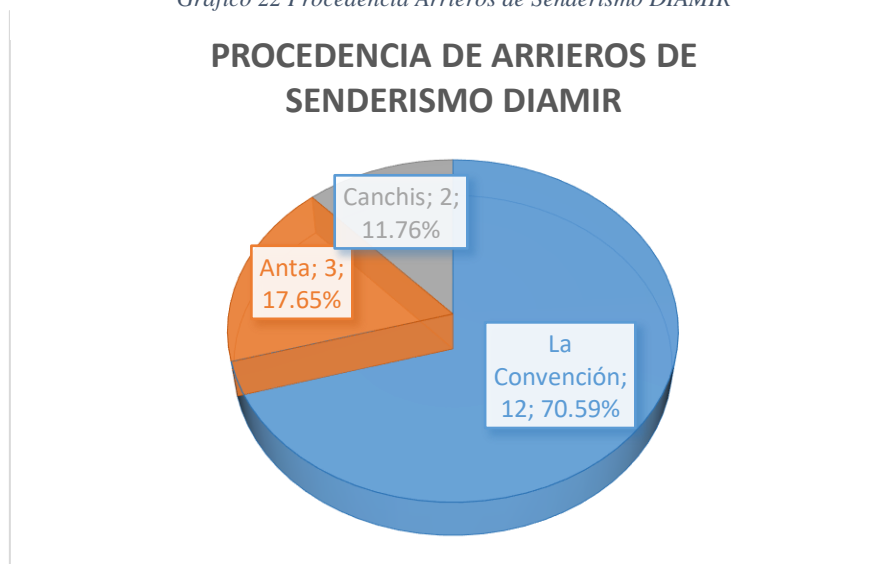
En la tabla y gráfico N° 21 se observa que el 41.18% de los encuestados son del rango de edad de 36 a 45 años, seguido del 29.41% con rango de edad de 26 a 35 años, luego se encuentra el 17.65% menores de 25 años y el 11.76% mayor de 45 años, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los arrieros de la agencia de Viajes Diamir se encuentran en el rango de edad entre 36 a 45 años.

- **Lugar de Nacimiento:**

Tabla 22 Procedencia Arrieros de Senderismo DIAMIR

PROCEDENCIA DE LOS ARRIEROS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
La Convención	12	70.59%
Anta	3	17.65%
Canchis	2	11.76%
TOTAL	17	100%

Gráfico 22 Procedencia Arrieros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

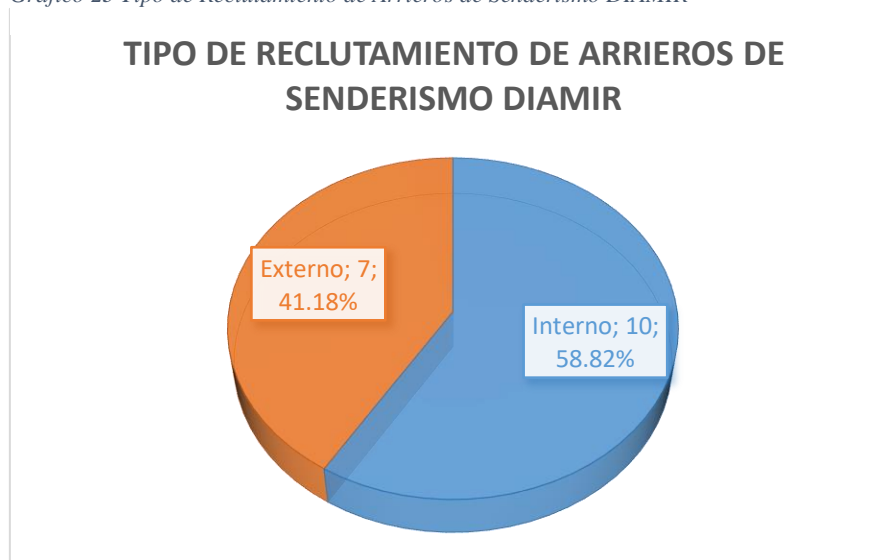
En la tabla y gráfico N° 22 respecto a la procedencia o lugar de origen de los arrieros de actividades de senderismo en la Agencia de Viajes Diamir en la región Cusco, el 70.59% son de la provincia de La Convención, el 17.65% son de la provincia de Anta, y arrieros procedentes de las provincias de Canchis conforman 11.76%. Así se puede ver que el mayor número de arrieros de senderismo en Diamir región Cusco son de la provincia de La Convención.

- **Tipo de reclutamiento:**

Tabla 23 Tipo de Reclutamiento Arrieros de Senderismo DIAMIR

TIPO DE RECLUTAMIENTO DE LOS ARRIEROS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Interno	10	58.82%
Externo	7	41.18%
TOTAL	17	100%

Gráfico 23 Tipo de Reclutamiento de Arrieros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

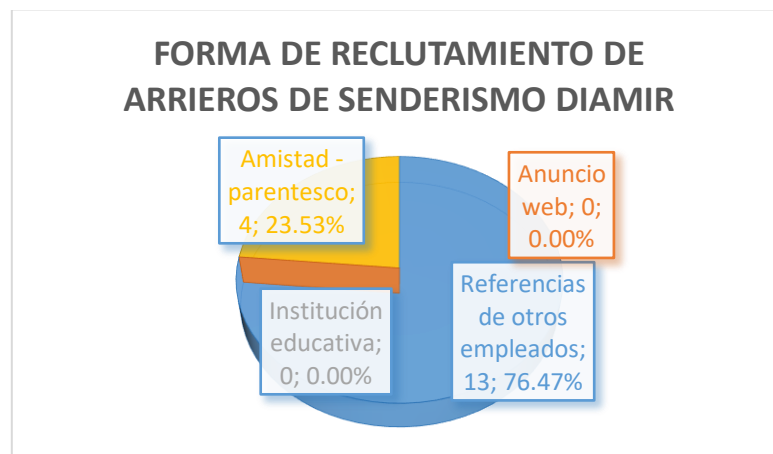
En la tabla y gráfico N° 23 se observa que el 58.82% de los encuestados son de reclutamiento interno y el 41.18% de reclutamiento externo, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los arrieros de la agencia de Viajes Diamir fueron reclutados de forma interna, es decir tenían algún vínculo anteriormente en la empresa.

- **Forma de Reclutamiento:**

Tabla 24 Forma de Reclutamiento Arrieros de Senderismo DIAMIR

FORMA DE RECLUTAMIENTO DE LOS ARRIEROS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Referencias de otros empleados	13	76.47%
Anuncio web	0	0%
Institución Educativa	0	0%
Amistades - Parentesco	4	23.53%
TOTAL	17	100%

Gráfico 24 Forma de Reclutamiento Arrieros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

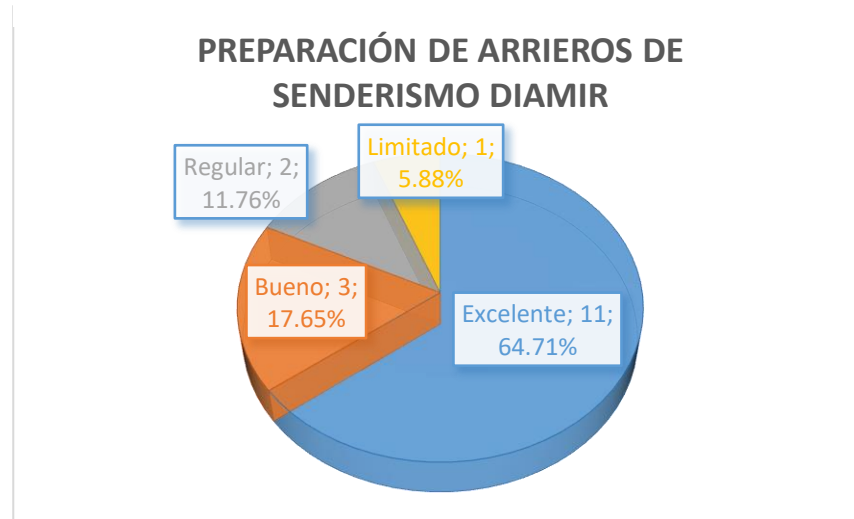
En la tabla y gráfico N° 24 se observa que el 76.47% de los arrieros encuestados fueron reclutados por referencia de otro empleado, el 23.53% por amistad - parentesco, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los arrieros de la agencia de Viajes Diamir fueron reclutados por medio de la referencia de otro empleado.

- **Consideración personal sobre preparación al cargo:**

Tabla 25 Preparación Arrieros de Senderismo DIAMIR

PREPARACIÓN DE LOS ARRIEROS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Excelente	11	64.71%
Bueno	3	17.65%
Regular	2	11.76%
Limitado	1	5.88%
TOTAL	17	100%

Gráfico 25 Preparación Arrieros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

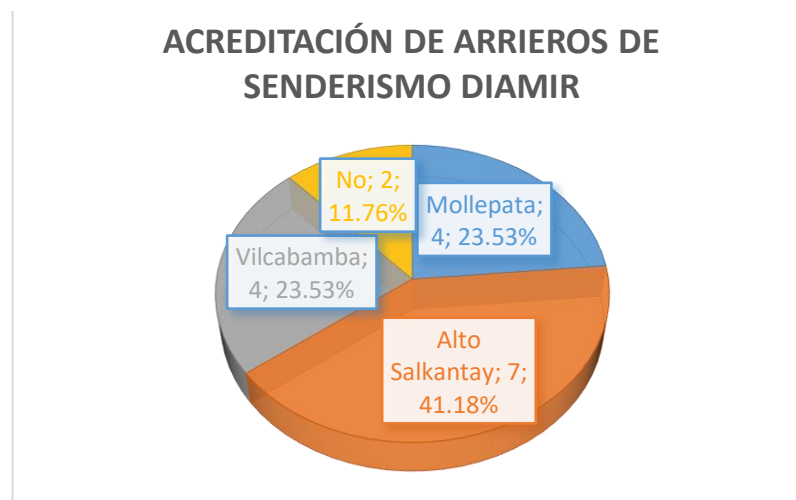
En la tabla y gráfico N° 25 se observa que el 64.71% de los arrieros encuestados consideran tener una preparación excelente, seguido del 17.65% bueno, 11.76% regular y 5.88% limitado, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los arrieros de la agencia de Viajes Diamir consideran tener una preparación excelente.

- **Acreditación para la actividad:**

Tabla 26 Acreditación de Arrieros de Senderismo DIAMIR

ACREDITACIÓN DE LOS ARRIEROS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Sí: Mollepata	4	23.53%
Sí: Alto Salkantay	7	41.18%
Sí: Vilcabamba	4	23.53%
No	2	11.76%
TOTAL	12	100%

Gráfico 26 Acreditación Arrieros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

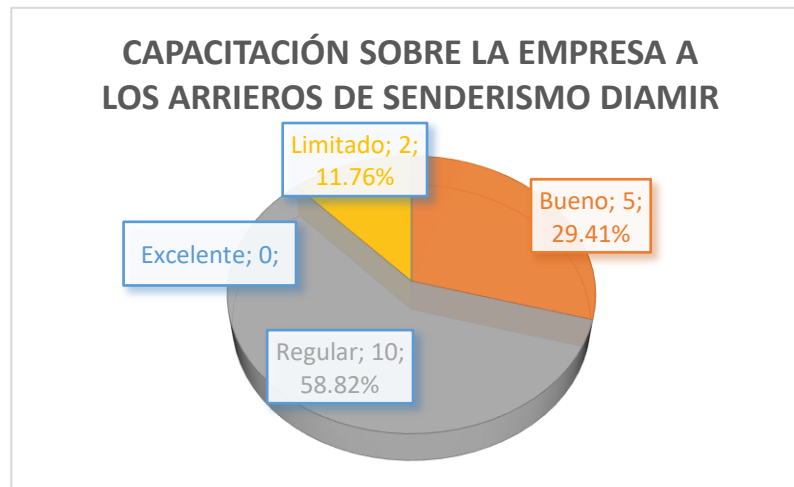
En la tabla y gráfico N° 26 se observa que el 41.18% de los arrieros encuestados son de la Asociación Alto Salkantay, el 23.53% de la Asociación Vilcabamba, asu vez el 23.53% de la Asociación Mollepata y 11.76% nopertenece a ninguna asociación de arrieros, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los arrieros de la agencia de Viajes Diamir están asociados como arrieros, principalmente en Alto Salkantay.

- **Capacitación sobre la empresa:**

Tabla 27 Capacitación sobre la empresa Arrieros de Senderismo DIAMIR

CAPACITACIÓN SOBRE LA EMPRESA A LOS ARRIEROS DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Excelente	0	0%
Bueno	5	29.41%
Regular	10	58.82%
Limitado	2	11.77%
TOTAL	17	100%

Gráfico 27 Capacitación sobre la empresa Arrieros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

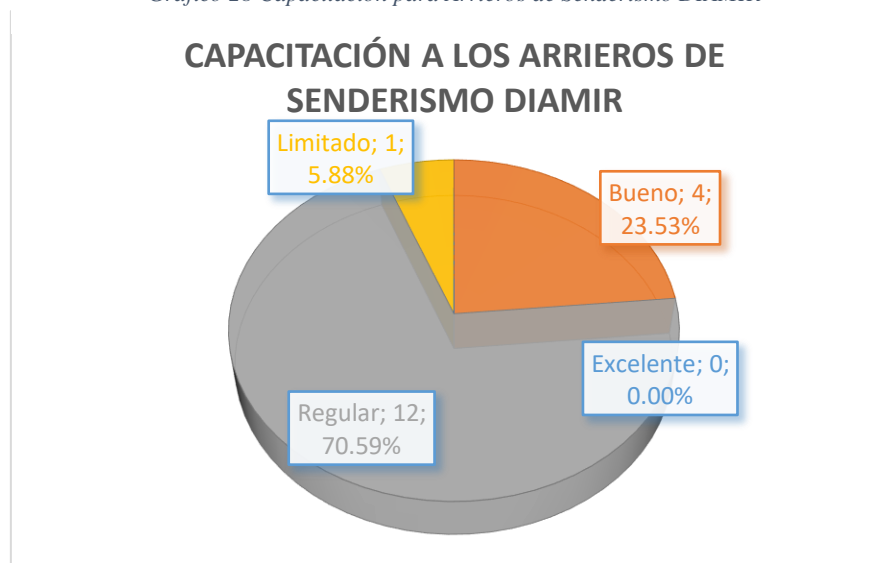
En la tabla y gráfico N° 27 se observa que el 58.82% de los arrieros encuestados fueron capacitados por la empresa de forma regular, seguido del 29.41% buena, y 11.76% limitado, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los arrieros de la agencia de Viajes Diamir tuvieron una capacitación sobre la empresa regular.

- **Capacitación del puesto por la empresa:**

Tabla 28 Capacitación para los Arrieros de Senderismo DIAMIR

CAPACITACIÓN PARA LOS ARRIEROS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Excelente	0	0%
Bueno	4	23.53%
Regular	12	70.59%
Limitado	1	5.88%
TOTAL	17	100%

Gráfico 28 Capacitación para Arrieros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

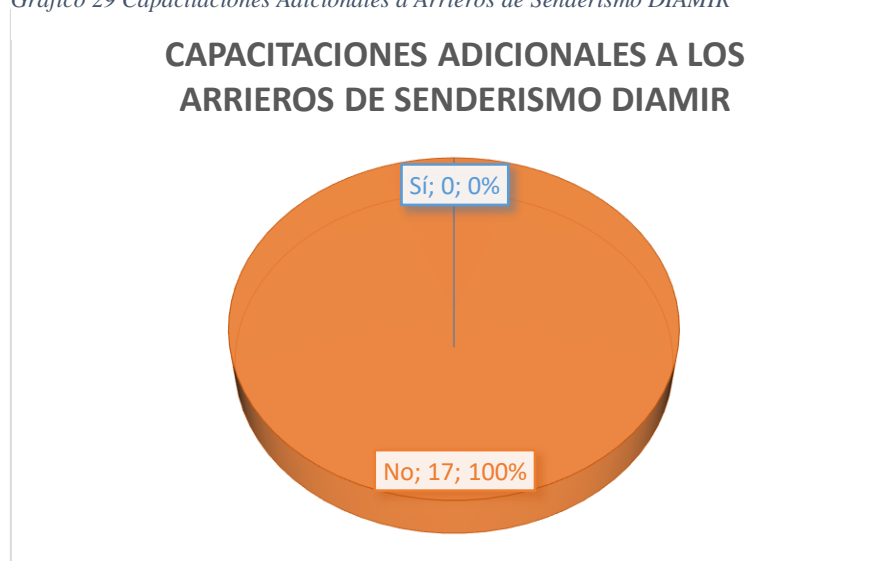
En la tabla y gráfico N° 28 se observa que el 70.59% de los arrieros encuestados fueron capacitados para el puesto forma regular, seguido del 23.53% bueno y 5.88% limitado, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los arrieros de la agencia de Viajes Diamir tuvieron una capacitación sobre el puesto regular.

- **Capacitaciones adicionales:**

Tabla 29 Capacitaciones Adicionales a Arrieros de Senderismo DIAMIR

CAPACITACIONES ADICIONALES A LOS ARRIEROS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Sí	0	0%
No	17	100%
TOTAL	17	100%

Gráfico 29 Capacitaciones Adicionales a Arrieros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

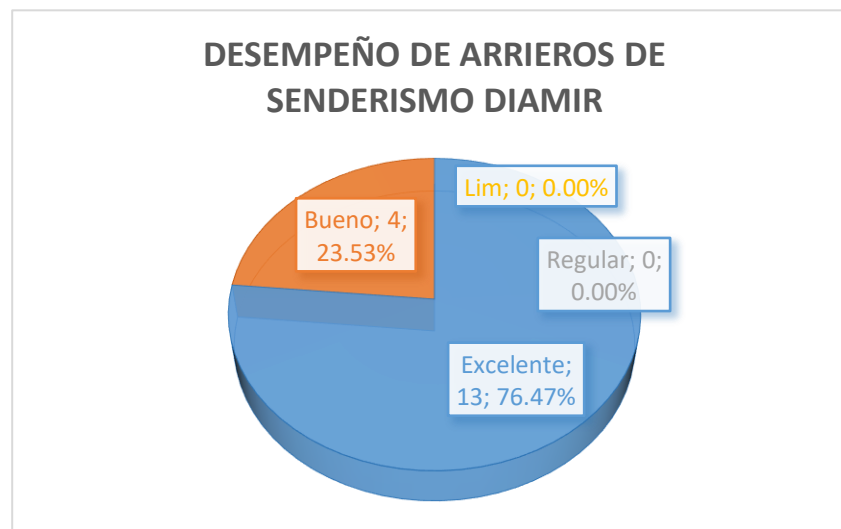
En la tabla y gráfico N° 29 se observa que el 100% de los arrieros encuestados señalan que NO reciben capacitaciones adicionales por parte de la empresa, con lo cual se afirma que todos los arrieros en actividades de senderismo de la agencia Diamir en la región Cusco no tienen capacitaciones o actualizaciones por medio de la empresa.

- **Consideración personal sobre desempeño laboral:**

Tabla 30 Desempeño de Arrieros de Senderismo DIAMIR

DESEMPEÑO DE LOS ARRIEROS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Excelente	13	76.47%
Bueno	4	23.53%
Regular	0	0%
Limitado	0	0%
TOTAL	17	100%

Gráfico 30 Desempeño de Arrieros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

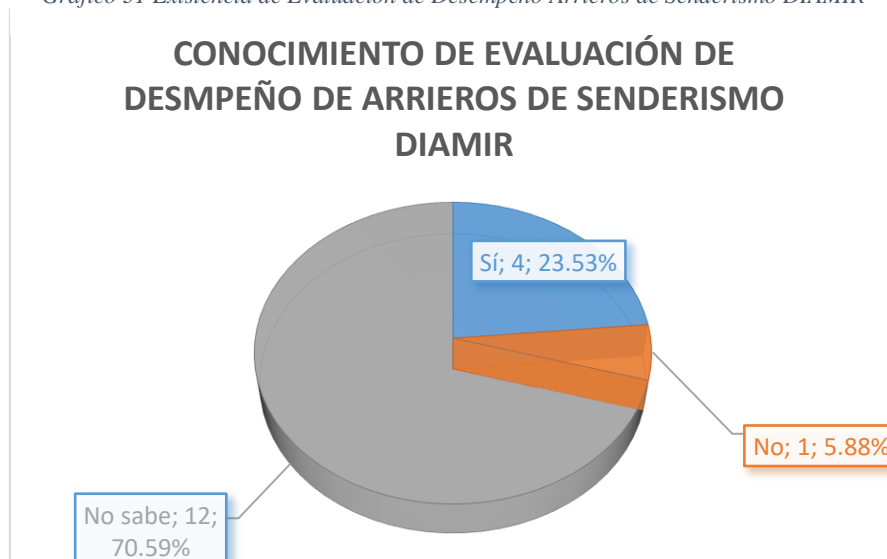
En la tabla y gráfico N° 30 se observa que el 76.47% de los arrieros encuestados consideran su desempeño excelente y 23.53% bueno, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los arrieros de la agencia de Viajes Diamir considera su desempeño como excelente.

- **Conocimiento de existencia de evaluación de desempeño:**

Tabla 31 Existencia de Evaluación de Desempeño Arrieros de Senderismo DIAMIR

CONOCIMIENTO DE EVALUACIÓN DE DESMPEÑO DE LOS ARRIEROS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Sí	4	23.53%
No	1	5.88%
No sabe	12	70.59%
TOTAL	17	100%

Gráfico 31 Existencia de Evaluación de Desempeño Arrieros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

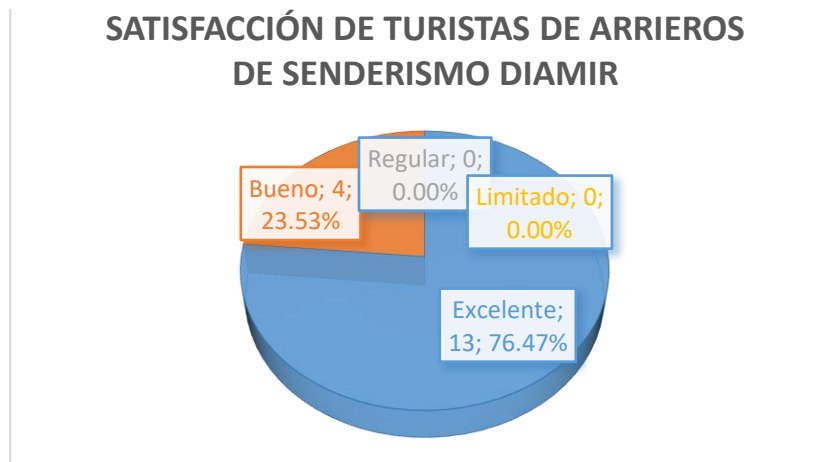
En la tabla y gráfico N° 31 se observa que el 70.59% de los arrieros encuestados no saben de la existencia de la evaluación de desempeño, 23.53% señaló que Sí sabe y 5.88% no, con estos datos se observa que la gran mayoría de arrieros se encuentra desinformado sobre la existencia de una evaluación de desempeño.

- **Consideración personal sobre satisfacción de sus clientes:**

Tabla 32 Satisfacción de turistas de Arrieros de Senderismo DIAMIR

SATISFACCIÓN DE TURISTAS DE LOS ARRIEROS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Excelente	13	76.47%
Bueno	4	23.53%
Regular	0	0%
Limitado	0	0%
TOTAL	17	100%

Gráfico 32 Satisfacción de turistas de Arrieros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

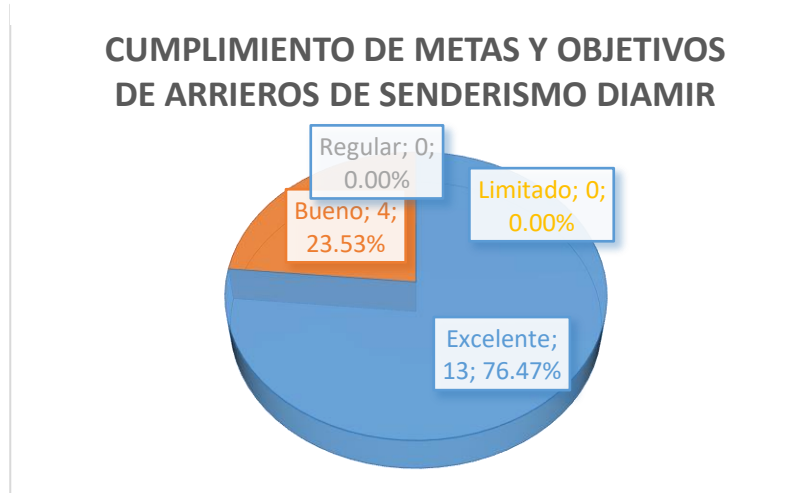
En la tabla y gráfico N° 32 se observa que el 76.47% de los arrieros encuestados considera que la satisfacción de sus clientes es excelente, y 23.53% bueno, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los arrieros de la agencia de Viajes Diamir considera que sus clientes están satisfechos de forma excelente.

- **Cumplimiento de metas y objetivos de la empresa:**

Tabla 33 Cumplimiento de metas y objetivos Arrieros de Senderismo DIAMIR

CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS DE LOS ARRIEROS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Excelente	13	76.47%
Bueno	4	23.53%
Regular	0	0%
Limitado	0	0%
TOTAL	17	100%

Gráfico 33 Cumplimiento de metas y objetivos de Arrieros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

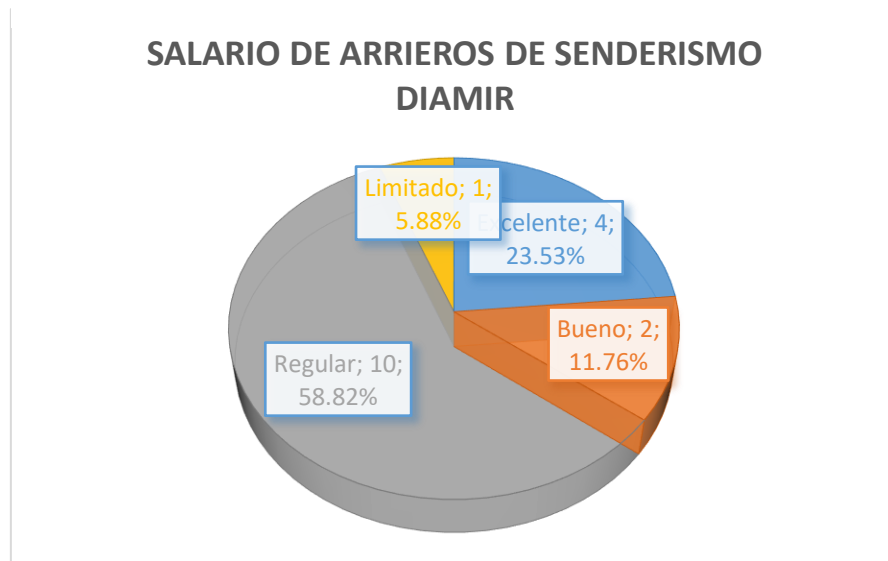
En la tabla y gráfico N° 33 se observa que el 76.47% de los arrieros encuestados considera que el cumplimiento de metas y objetivos es excelente, y 23.53% bueno, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los arrieros de la agencia de Viajes Diamir considera que cumple las metas y objetivos de forma excelente.

- **Apreciación sobre un salario justo:**

Tabla 34 Salario de Arrieros de Senderismo DIAMIR

SALARIO DE LOS ARRIEROS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Excelente	4	23.53%
Bueno	2	11.76%
Regular	10	58.82%
Limitado	1	5.88%
TOTAL	17	100%

Gráfico 34 Salario de Arrieros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

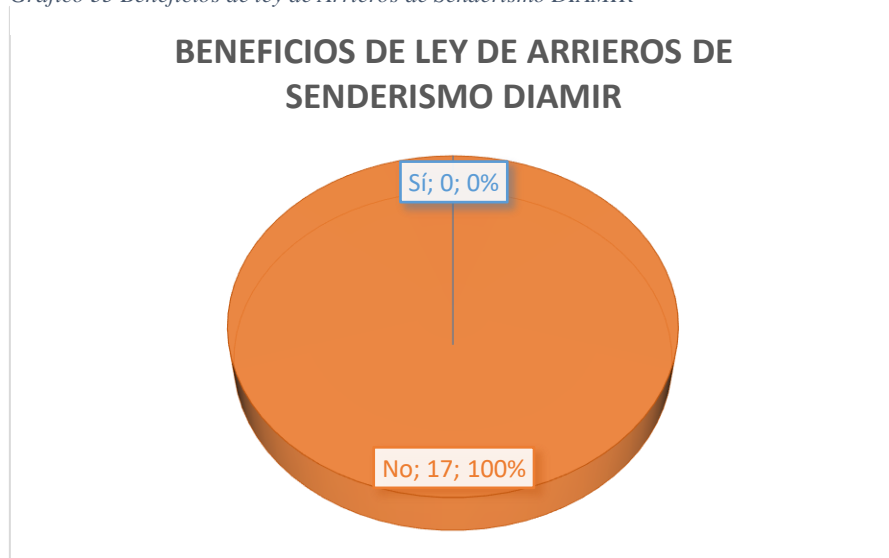
En la tabla y gráfico N° 34 se observa que el 58.82% de los arrieros encuestados considera que su salario es regular, 23.53% excelente, el 11.76% señala que es bueno y 5.88% limitado, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los arrieros de la agencia de Viajes Diamir considera que su salario es regular.

- **Gozo de beneficios de ley:**

Tabla 35 Beneficios de ley de Arrieros de Senderismo DIAMIR

BENEFICIOS DE LEY DE LOS ARRIEROS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Sí	0	0%
No	17	100%
TOTAL	17	100%

Gráfico 35 Beneficios de ley de Arrieros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

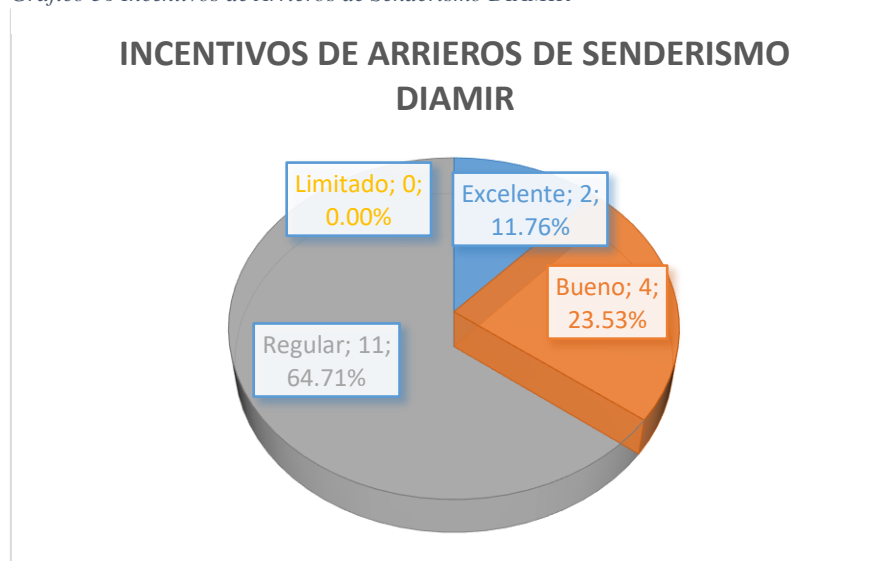
En la tabla y gráfico N° 35 se observa que el 100% de los arrieros encuestados señala que NO tiene beneficios de ley, lo que demuestra que el total de los arrieros de la agencia de Viajes Diamir NO goza de beneficios de ley.

- **Percepción de incentivos:**

Tabla 36 Incentivos de Arrieros de Senderismo DIAMIR

INCENTIVOS DE LOS ARRIEROS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Excelente	2	11.76%
Bueno	4	23.53%
Regular	11	64.71%
Limitado	0	0 %
TOTAL	17	100%

Gráfico 36 Incentivos de Arrieros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 36 se observa que el 64.71% de los arrieros encuestados perciben incentivos de forma regular, seguido del 23.53% bueno y 11.76% excelente, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los arrieros de la agencia de Viajes Diamir perciben incentivos regulares.

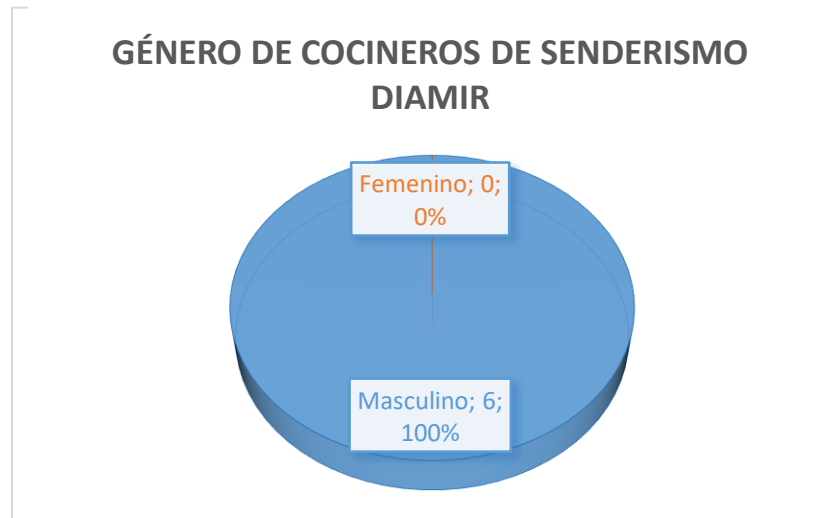
4.1.3. Resultados de Cocineros

- **Total de Cocineros: 6**
- **Género:**

Tabla 37 Género de Cocineros de Senderismo DIAMIR

GÉNERO DE LOS COCINEROS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Masculino	6	100%
Femenino	0	0%
TOTAL	6	100%

Gráfico 37 Género de Cocineros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

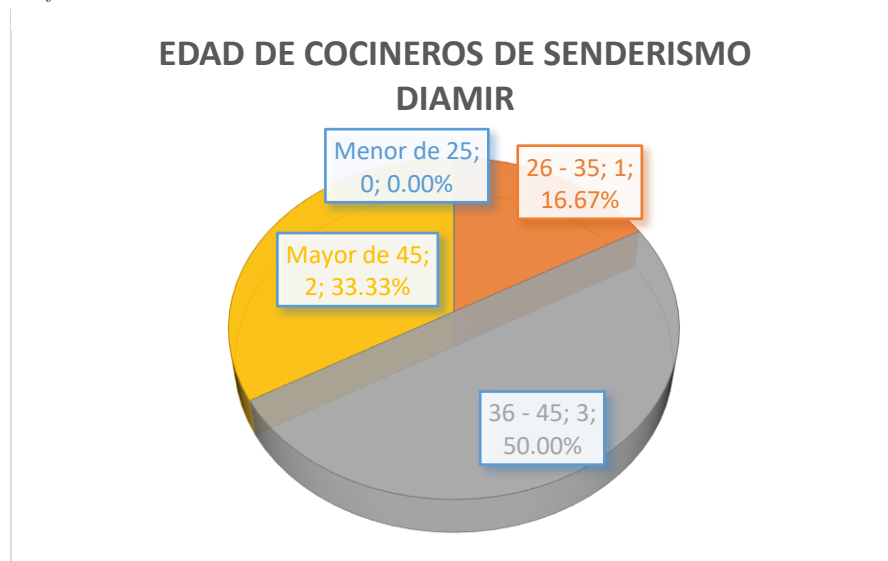
En la tabla y gráfico N° 37 se observa que el 100% de los encuestados son del sexo masculino y el 0% del sexo femenino, lo que demuestra que el total de los cocineros de la agencia de Viajes Diamir son del sexo masculino.

- **Edad:**

Tabla 38 Edad de Cocineros de Senderismo DIAMIR

EDAD DE LOS COCINEROS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Menor de 25	0	0%
26 – 35	1	16.67%
36 – 45	3	50.00%
Mayor de 45	2	33.33%
TOTAL	6	100%

Gráfico 38 Edad de Cocineros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

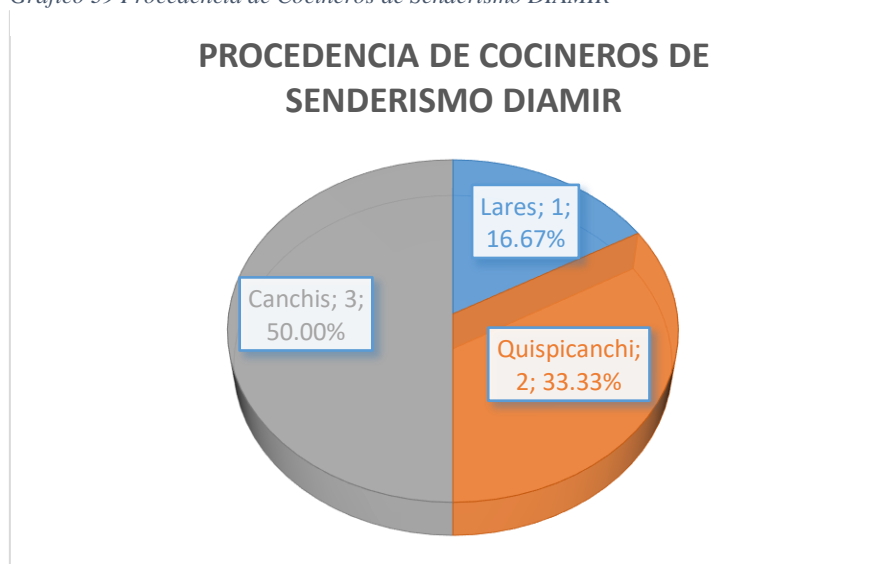
En la tabla y gráfico N° 38 se observa que el 50% de los encuestados son del rango de edad de 36 a 45 años, seguido del 33.33% mayor de 45 años, luego se encuentra el 17.65% y el 16.67% con rango de edad de 26 a 35 años, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los cocineros de la agencia de Viajes Diamir se encuentran en el rango de edad entre 36 a 45 años.

- **Lugar de Nacimiento:**

Tabla 39 Procedencia de Cocineros de Senderismo DIAMIR

PROCEDENCIA DE LOS COCINEROS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Lares	1	16.67%
Quispicanchi	2	33.33%
Canchis	3	50%
TOTAL	6	100%

Gráfico 39 Procedencia de Cocineros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

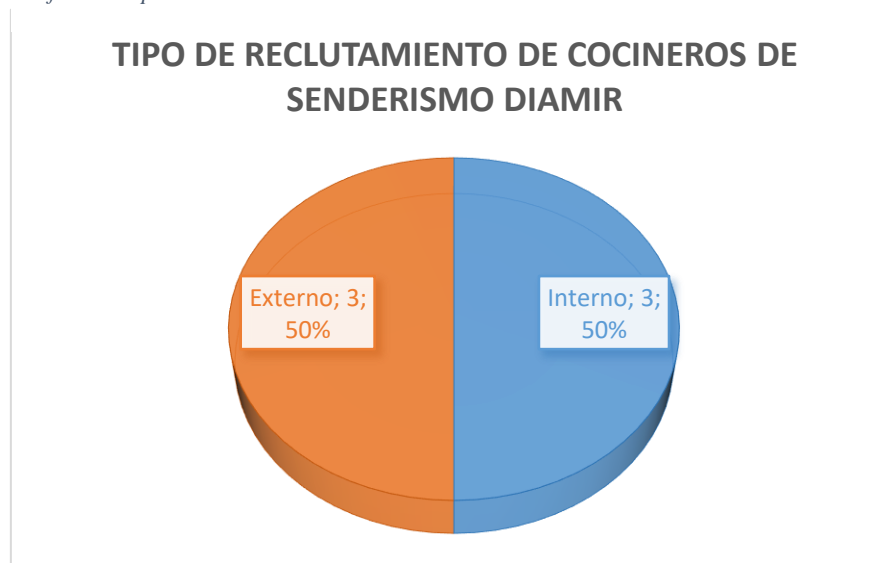
En la tabla y gráfico N°39 respecto a la procedencia o lugar de origen de los cocineros de actividades de senderismo en la Agencia de Viajes Diamir en el región Cusco, se aprecia que el 50% son de la provincia de Canchis, el 33.33% de Quispicanchi, y 16.67% de Lares. Así se puede ver que el mayor número de cocineros en actividades de senderismo en Diamir región Cusco son de la provincia de Canchis.

- **Tipo de reclutamiento:**

Tabla 40 Tipo de Reclutamiento de Cocineros de Senderismo DIAMIR

TIPO DE RECLUTAMIENTO DE LOS COCINEROS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Interno	3	50.00%
Externo	3	50.00%
TOTAL	6	100%

Gráfico 40 Tipo de Reclutamiento de Cocineros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

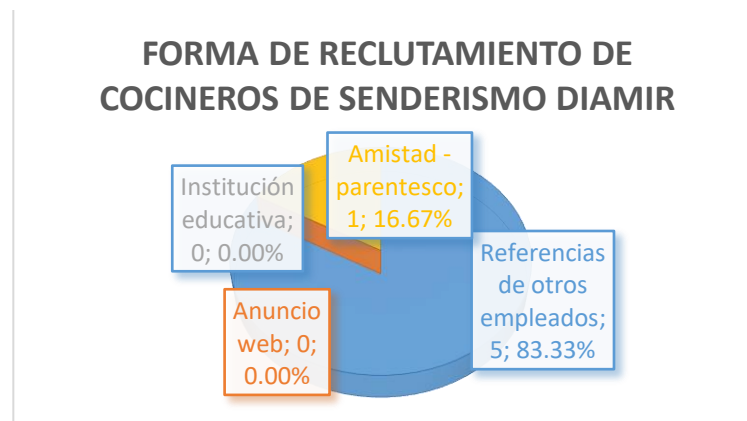
En la tabla y gráfico N° 40 se observa que el 50% de los encuestados son de reclutamiento interno y a su vez 50% de reclutamiento externo, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los cocineros de la agencia de Viajes Diamir fueron reclutados de forma interna y externa equitativamente.

- **Forma de Reclutamiento:**

Tabla 41 Forma de Reclutamiento de Cocineros de Senderismo DIAMIR

FORMA DE RECLUTAMIENTO DE LOS COCINEROS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Referencias de otros empleados	5	83.33%
Anuncio web	0	0%
Institución Educativa	0	0%
Amistades - Parentesco	1	16.67%
TOTAL	6	100%

Gráfico 41 Forma de Reclutamiento de Cocineros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

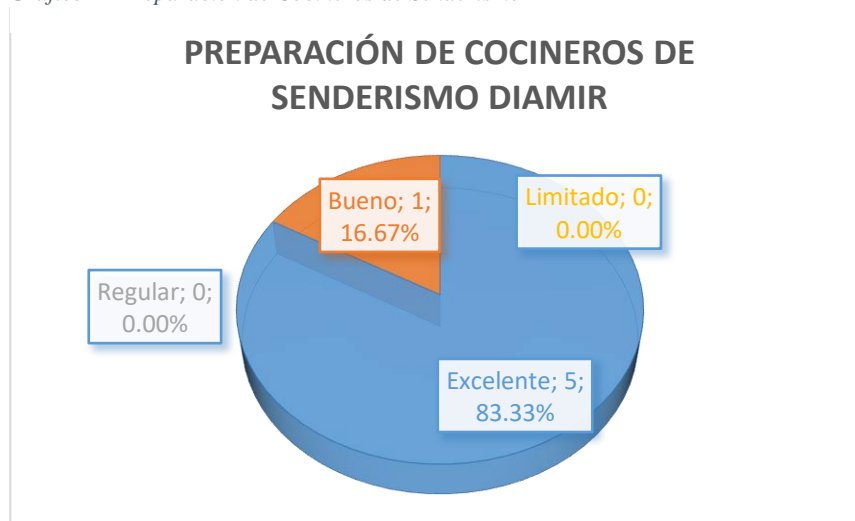
En la tabla y gráfico N° 41 se observa que el 83.33% de los cocineros encuestados fueron reclutados por referencia de otro empleado y el 16.67% por amistad - parentesco, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los cocineros de la agencia de Viajes Diamir fueron reclutados por medio de la referencia de otro empleado.

- **Consideración personal sobre preparación al cargo:**

Tabla 42 Preparación de Cocineros de Senderismo DIAMIR

PREPARACIÓN DE LOS COCINEROS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Excelente	5	83.33%
Bueno	1	16.67%
Regular	0	0%
Limitado	0	0%
TOTAL	6	100%

Gráfico 42 Preparación de Cocineros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 42 se observa que 83.33% de los cocineros encuestados consideran tener una preparación excelente, y 16.67% bueno, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los cocineros de la agencia de Viajes Diamir consideran tener una preparación excelente.

- **Acreditación como profesional:**

Tabla 43 Estudios de Cocinero de Senderismo DIAMIR

ESTUDIOS DE COCINERO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Sí	0	0%
No	6	100%
TOTAL	6	100%

Gráfico 43 Acreditación de Guías de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

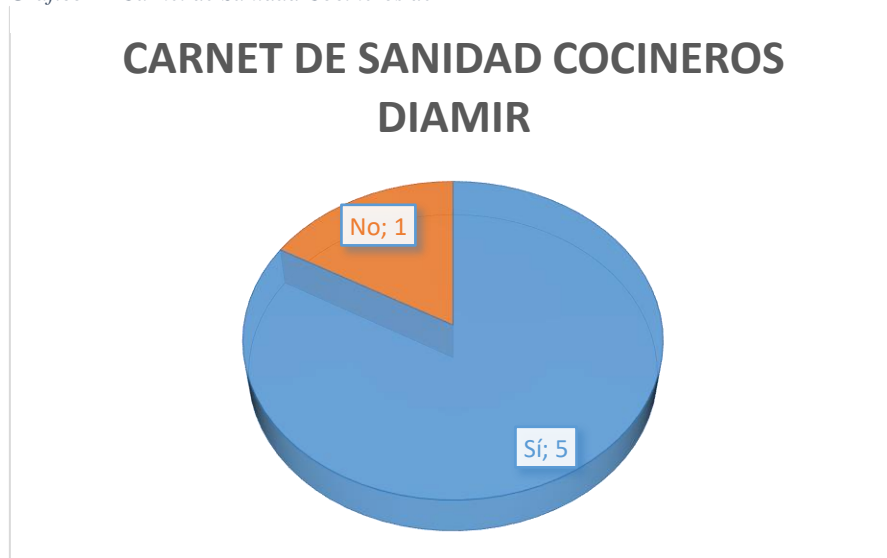
En la tabla y gráfico N° 43, se muestra que de los cocineros de la agencia de viajes Diamir en la Región Cusco el 100% no posee alguna acreditación profesional o profesional técnica como cocinero o chef. Por lo cual se muestra que todos los cocineros en la Agencia Diamir en Cusco realizan sus actividades basándose en la experiencia que ellos han obtenido a lo largo de su labor de forma empírica.

- **Posesión de carnet de sanidad:**

Tabla 44 Carnet de sanidad de Cocineros DIAMIR

CARNET DE SANIDAD DE LOS COCINEROS DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Sí	5	83.33%
No	1	16.67%
TOTAL	6	100%

Gráfico 44 Carnet de Sanidad Cocineros de DIAMIR



Interpretación:

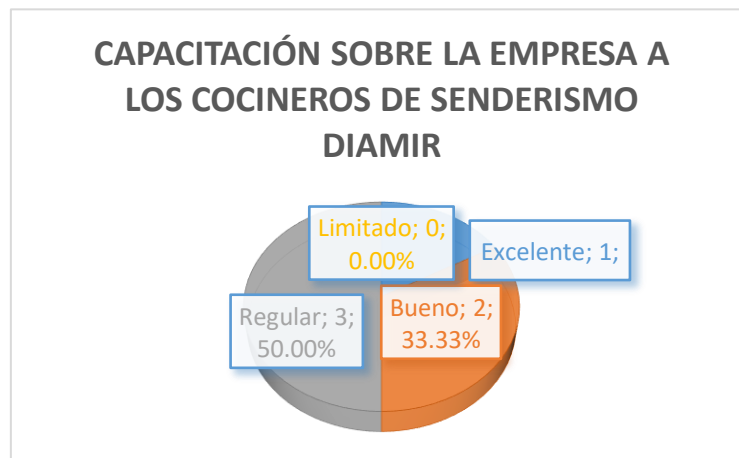
En la tabla y gráfico N°44 se observa que el 83.33% de los cocineros encuestados posee carnet de sanidad vigente y el 16.67% no tiene carnet de sanidad. Con estos datos se ve que la mayoría de los cocineros que laboran en actividades de senderismo cuentan con carnet de sanidad vigente para desarrollar sus labores en la Agencia de viajes Diamir.

- **Capacitación sobre la empresa:**

Tabla 45 Capacitación sobre la empresa Cocineros de Senderismo DIAMIR

CAPACITACIÓN SOBRE LA EMPRESA A LOS COCINEROS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Excelente	1	16.67%
Bueno	2	33.33%
Regular	3	50.00%
Limitado	0	0%
TOTAL	6	100%

Gráfico 45 Capacitación sobre la empresa Cocineros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

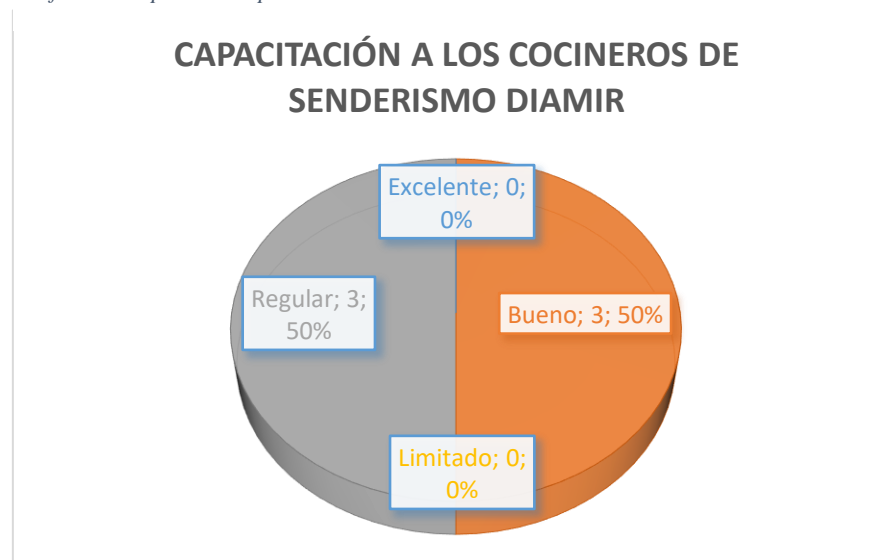
En la tabla y gráfico N° 45 se observa que el 50% de los cocineros encuestados fueron capacitados por la empresa de forma regular, seguido del 33.33% buena, y 16.67% excelente, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los arrieros de la agencia de Viajes Diamir tuvieron una capacitación sobre la empresa regular.

- **Capacitación del puesto por la empresa:**

Tabla 46 Capacitación para los Cocineros de Senderismo DIAMIR

CAPACITACIÓN PARA LOS COCINEROS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Excelente	0	0%
Bueno	3	50%
Regular	3	50%
Limitado	0	0%
TOTAL	6	100%

Gráfico 46 Capacitación para los Cocineros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

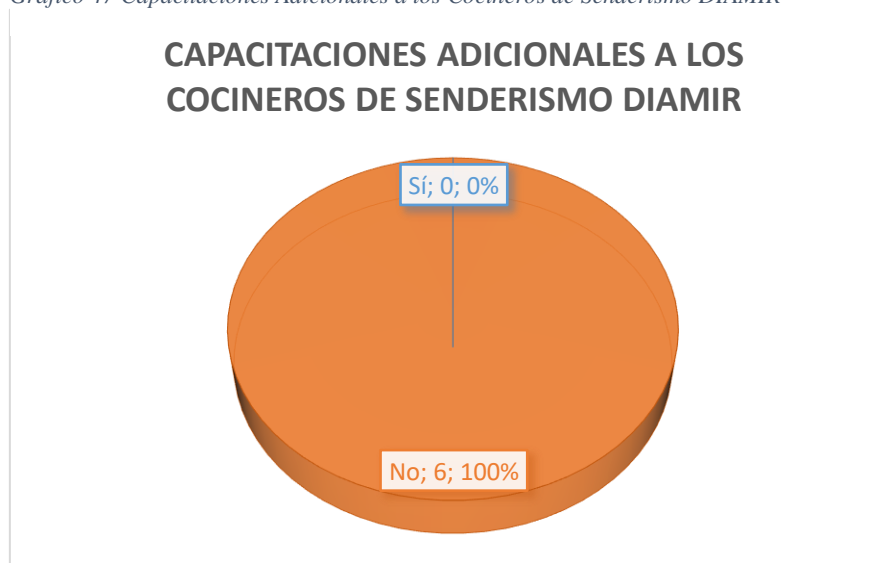
En la tabla y gráfico N° 46 se observa que el 50% de los cocineros encuestados fueron capacitados para el puesto forma regular y a su vez 50% bueno, lo que demuestra que de los cocineros de la agencia de Viajes Diamir tuvieron una capacitación sobre el puesto regular y buena equitativamente.

- **Capacitaciones adicionales:**

Tabla 47 Capacitaciones Adicionales a los Cocineros de Senderismo DIAMIR

CAPACITACIONES ADICIONALES A LOS COCINEROS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Sí	0	0%
No	6	100%
TOTAL	6	100%

Gráfico 47 Capacitaciones Adicionales a los Cocineros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

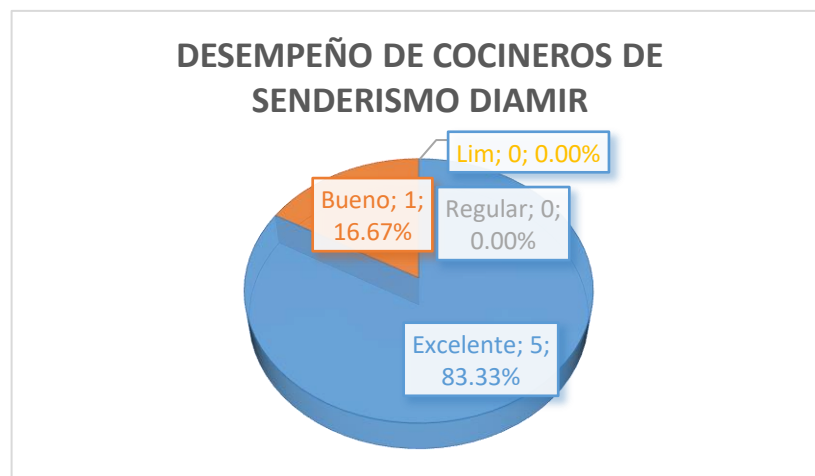
En la tabla y gráfico N° 47 se observa que el 100% de los cocineros encuestados señalan que NO reciben capacitaciones adicionales por parte de la empresa, con lo cual se afirma que todos los cocineros en actividades de senderismo de la agencia Diamir en la región Cusco no tienen capacitaciones o actualizaciones por medio de la empresa.

- **Consideración personal sobre desempeño laboral:**

Tabla 48 Desempeño de Cocineros de Senderismo DIAMIR

DESEMPEÑO DE LOS COCINEROS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Excelente	5	83.34%
Bueno	1	16.67%
Regular	0	0%
Limitado	0	0%
TOTAL	6	100%

Gráfico 48 Desempeño de Cocineros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

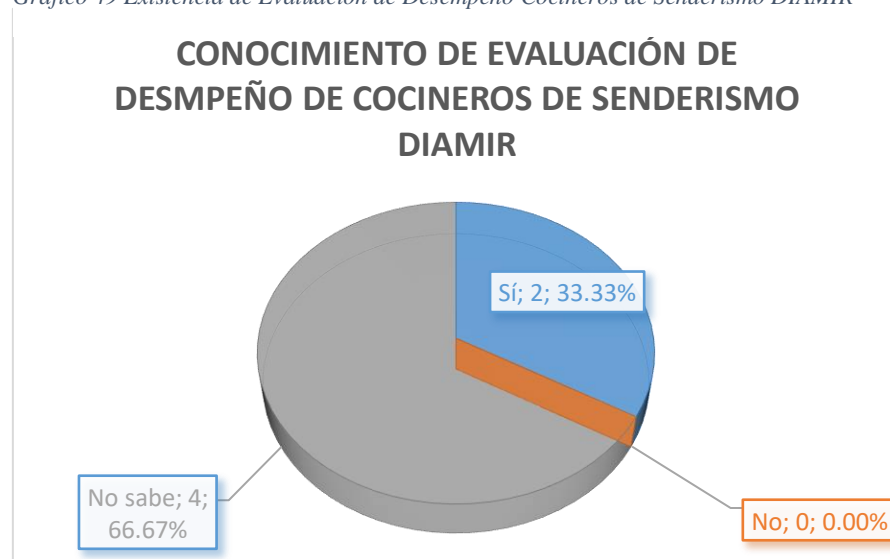
En la tabla y gráfico N° 30 se observa que el 83.33% de los cocineros encuestados consideran su desempeño excelente y 16.67% bueno, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los cocineros de la agencia de Viajes Diamir considera su desempeño como excelente.

- **Conocimiento de existencia de evaluación de desempeño:**

Tabla 49 Existencia de Evaluación de Desempeño Cocineros de Senderismo DIAMIR

CONOCIMIENTO DE EVALUACIÓN DE DESMPEÑO DE LOS COCINEROS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Sí	2	33.33%
No	0	0%
No sabe	4	66.67%
TOTAL	6	100%

Gráfico 49 Existencia de Evaluación de Desempeño Cocineros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

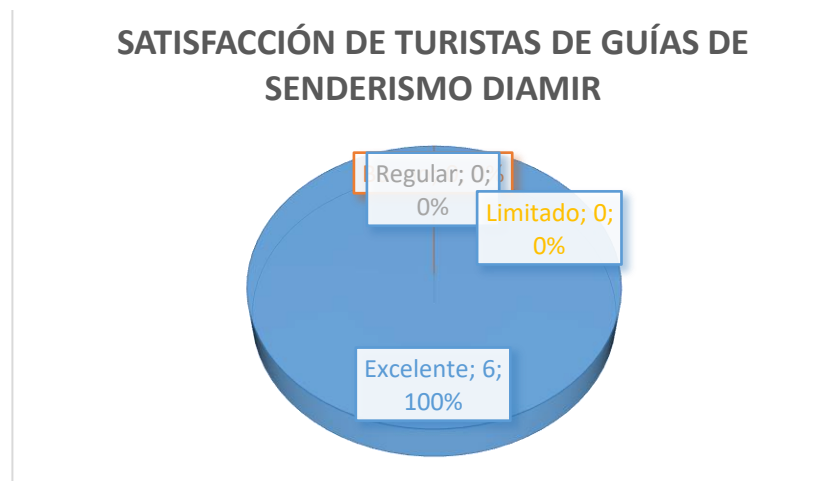
En la tabla y gráfico N° 49 se observa que el 66.67% de los cocineros encuestados no saben de la existencia de la evaluación de desempeño y 33.3% señaló que Sí, con estos datos se observa que la gran mayoría de cocineros se encuentra desinformado sobre la existencia de una evaluación de desempeño.

- **Consideración personal sobre satisfacción de sus clientes:**

Tabla 50 Satisfacción de turistas de los Cocineros de Senderismo DIAMIR

SATISFACCIÓN DE TURISTAS DE LOS COCINEROS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Excelente	6	100%
Bueno	0	0%
Regular	0	0%
Limitado	0	0%
TOTAL	6	100%

Gráfico 50 Satisfacción de turistas de los Cocineros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

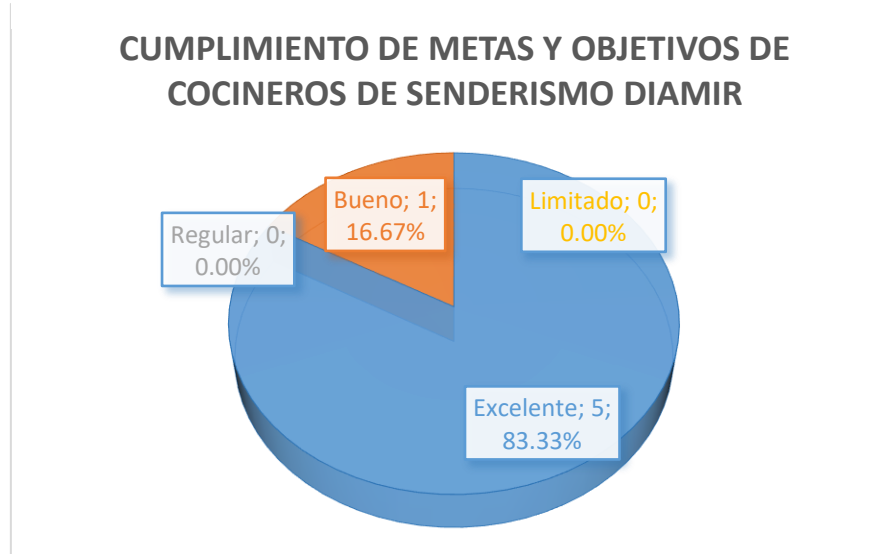
En la tabla y gráfico N° 50 se observa que el 100% de los cocineros encuestados considera que la satisfacción de sus clientes es excelente, lo que demuestra que el total de los cocineros de la agencia de Viajes Diamir considera que sus clientes están satisfechos de forma excelente.

- **Cumplimiento de metas y objetivos de la empresa:**

Tabla 51 Cumplimiento de metas y objetivos de Cocineros de Senderismo DIAMIR

CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS DE LOS COCINEROS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Excelente	5	83.33%
Bueno	1	16.67%
Regular	0	0%
Limitado	0	0%
TOTAL	6	100%

Gráfico 51 Cumplimiento de metas y objetivos de Cocineros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

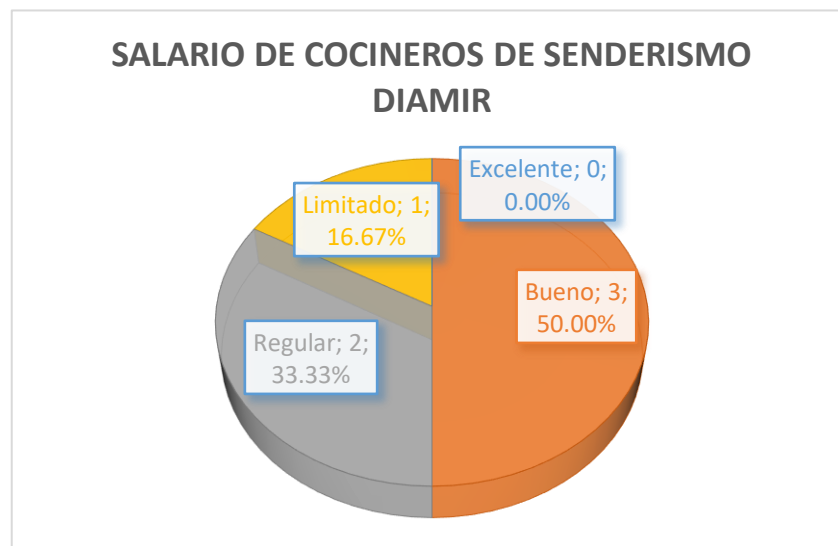
En la tabla y gráfico N° 51 se observa que el 83.33% de los cocineros encuestados considera que el cumplimiento de metas y objetivos es excelente, y 16.67% bueno, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los cocineros de la agencia de Viajes Diamir considera que cumple las metas y objetivos de forma excelente.

- **Apreciación sobre un salario justo:**

Tabla 52 Salario de Cocineros de Senderismo DIAMIR

SALARIO DE LOS COCINEROS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Excelente	0	0%
Bueno	3	50.00%
Regular	2	33.33%
Limitado	1	16.67%
TOTAL	6	100%

Gráfico 52 Salario de Cocineros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

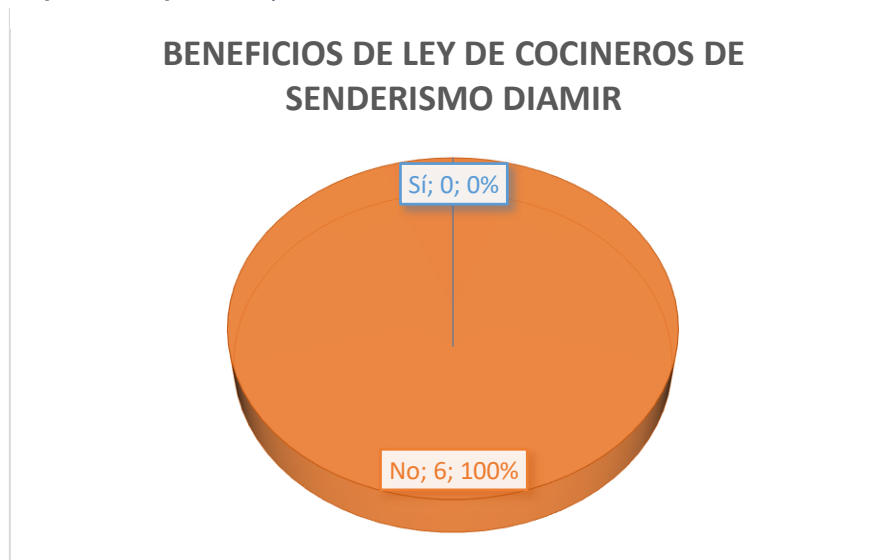
En la tabla y gráfico N° 52 se observa que 50% de los cocineros encuestados considera que su salario es bueno, 33.33% regular y 16.67% limitado, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los cocineros de la agencia de Viajes Diamir considera que su salario es bueno.

- **Gozo de beneficios de ley:**

Tabla 53 Beneficios de ley de Cocineros de Senderismo DIAMIR

BENEFICIOS DE LEY DE LOS COCINEROS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Sí	0	0%
No	6	100%
TOTAL	6	100%

Gráfico 53 Beneficios de ley de Cocineros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

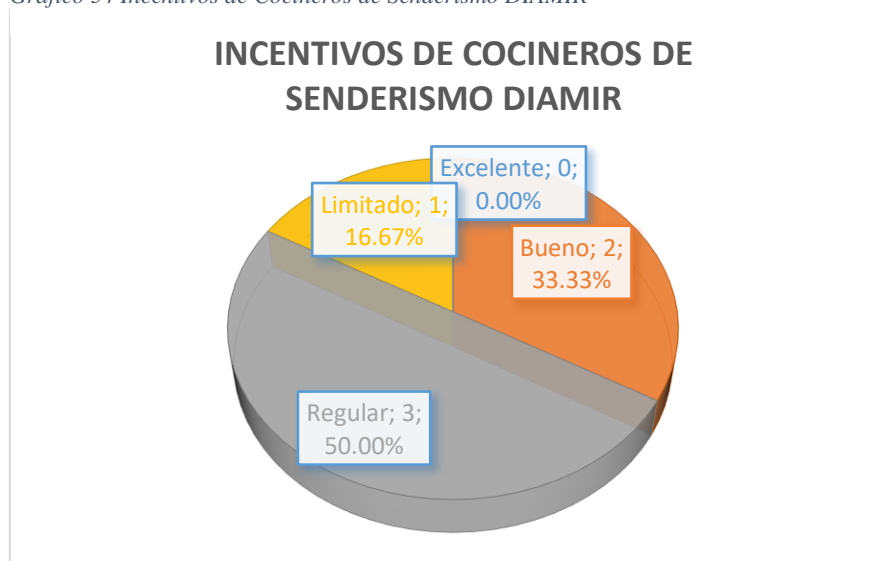
En la tabla y gráfico N° 53 se observa que el 100% de los cocineros encuestados señala que NO tiene beneficios de ley, lo que demuestra que el total de los cocineros de la agencia de Viajes Diamir NO goza de beneficios de ley.

- **Percepción de incentivos:**

Tabla 54 Incentivos de Cocineros de Senderismo DIAMIR

INCENTIVOS DE LOS COCINEROS DE SENDERISMO DE LA AGENCIA DE VIAJES DIAMIR		
Excelente	0	0%
Bueno	2	33.33%
Regular	3	50.00%
Limitado	1	16.67%
TOTAL	6	100%

Gráfico 54 Incentivos de Cocineros de Senderismo DIAMIR



Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 54 se observa que el 50% de los cocineros encuestados perciben incentivos de forma regular, seguido del 33.33% bueno y 16.67% limitado, lo que demuestra que el mayor porcentaje de los cocineros de la agencia de Viajes Diamir perciben incentivos regulares.



CAPÍTULO V: DISCUSIÓN Y PROPUESTAS

5.1. Discusión

5.1.1. Descripción de los Hallazgos más relevantes y significantes

El fin general de la presente investigación fue realizar una descripción de la gestión del talento humano en el turismo de aventura – senderismo de la Agencia de Viajes Diamir en la región Cusco para en base a los resultados proponer alternativas de solución que promueva un mejor desarrollo del talento humano que se tiene en la ya mencionada agencia de viajes y las actividades que realiza para el turismo de aventura – senderismo.

Para realizar la investigación se realizaron encuestas – cuestionarios al personal que labora en las actividades de senderismo con la agencia Diamir en la región Cusco, entre todos los que trabajan en esta actividad turística se destacan tres puestos de trabajo en Diamir y son los de guía de turismo, arrieros y cocineros; todos ellos en total 35, los cuales fueron el universo y a la vez la muestra de este estudio.

Durante el estudio se pudo observar de una manera muy evidente que la gran mayoría del personal que labora en las actividades de senderismo en la agencia de viajes Diamir en la región Cusco son de género masculino, estos vienen conformando un poco más del 85% del total.

Además, se pudo notar que las edades del recurso humano para estas actividades oscila principalmente entre los 26 a 45 años al tener casi un total de 65% en conjunto, lo que nos hace ver que el rango de edad para estas actividades de senderismo en esta empresa es de gente que se encuentra en la etapa de madurez o adultez. Y el lugar de procedencia son de provincias del Cusco en el sector rural debido a que es gente que conoce la zona, vive en la zona, principalmente los arrieros, y la actividad turística de senderismo produce puestos de trabajo para la gente de la zona.

Objetivo 1: Reclutamiento y Selección

Ilustración 1 Reclutamiento y Selección de Personal Senderismo Diamir

Pregunta	Respuesta	Guía	Arriero	Cocinero	Total	Porcentaje
¿Cómo fue reclutado para el puesto?	Interno	1	10	3	14	40.00%
	Externo	11	7	3	21	60.00%
¿Cómo se enteró del puesto?	Referencias otros empleados	5	13	5	23	65.71%
	Anuncio	1	0	0	1	2.86%
	Institución Educativa	4	0	0	4	11.43%
	Amistad - parentesco	2	4	1	7	20.00%
¿Considera tener preparación para el cargo?	Excelente	3	11	5	19	54.29%
	Bueno	6	3	1	10	28.57%
	Regular	3	2	0	5	14.29%
	Limitado	0	1	0	1	2.86%
Acreditación	Sí	10	15	5	30	85.71%
	No	2	2	1	5	14.29%
Otros	VARIOS	Idiomas: Inglés 12, Alemán 4, Francés 3	No aplica	Curso Chef: 0		



Como se puede ver en la ilustración N° 1 a cerca de Reclutamiento y Selección de personal de la agencia de viajes Diamir para actividades de senderismo nos muestra que:

- El 60% del personal fue reclutado de forma externa, es decir, trabajadores que anteriormente no habían trabajado en la agencia; mientras que el 40% ya desempeñaba alguna otra labor en la agencia Diamir.
- Respecto a la forma en que se enteraron que existía un puesto de trabajo para realizar actividades de senderismo, el 65.71% dice que fue por referencia de un trabajador de Diamir, un 20% por lazos de amistades y parentesco, 11.43% se enteraron por medio de su institución educativa y apenas un 2.86% por medio de un anuncio publicado en la web o periódico.
- Respecto a la consideración personal de los trabajadores de Diamir sobre si poseen preparación para el cargo, un 54.29% señala que tiene una excelente preparación para las actividades de senderismo en la región Cusco, una buena preparación un 28.57%, un preparación regular un 14.29% y una preparación limitada apenas el 2.86%.
- Respecto a la acreditación para desempeñar sus diferentes funciones, se observa que el 85.71% tiene sus documentos en regla, mientras que un 14.29% indicó que aún no cuenta con los documentos que los acreditan en su rama.
- En relación a otras actividades para el perfil del puesto, los guías están muy bien capacitados con el idioma inglés que son 100% que lo domina, además algunos hablan alemán y francés. Sin embargo, los cocineros no poseen algún

curso de chef o cocina que les facilite realizar sus labores, lo hacen de forma empírica.

Al analizar todos los indicadores del primer objetivo de la investigación, se establece que en la agencia de viajes Diamir en la modalidad senderismo, la mayor parte de los trabajadores son de origen externo, es decir, antes no trabajaban para Diamir, la mayoría de los trabajadores se informaron de los puestos por medio de una referencia de un trabajador de Diamir. Poco más de la mitad considera tener una excelente preparación para realizar sus funciones, la mayoría tiene una acreditación que se requiere como parte del perfil profesional, pero solo los guías poseen algunas capacidades más como los idiomas.

Objetivo 2: Capacitación de Personal

Ilustración 2 Capacitación de Personal Senderismo Diamir

Pregunta	Respuesta	Guía	Arriero	Cocinero	Total	Porcentaje
¿Tuvo capacitación sobre la empresa?	Excelente	1	0	1	2	5.71%
	Bueno	4	5	2	11	31.43%
	Regular	6	10	3	19	54.29%
	Limitado	1	2	0	3	8.57%
¿Tuvo capacitación para el puesto?	Excelente	2	0	0	2	5.71%
	Bueno	6	4	3	13	37.14%
	Regular	4	12	3	19	54.29%
	Limitado	0	1	0	1	2.86%
¿Tiene capacitaciones por parte de la empresa?	Sí	3	0	0	3	8.57%
	No	9	17	6	32	91.43%

Como se puede ver en la ilustración N° 2 a cerca de Capacitación de personal de la agencia de viajes Diamir para actividades de senderismo nos muestra que:



- Respecto a la capacitación que recibieron sobre la empresa Diamir el 54.29% señala que fue regular, el 31.43% dice que fue buena, mientras que 8.57% dice que es limitada y apenas un 5.71% menciona que fue excelente.
- Respecto a la capacitación que recibieron para el puesto el 54.29% señala que fue regular, el 37.14% dice que fue buena, mientras que 5.71% dice que es excelente y apenas un 2.86% menciona que fue limitado.
- Respecto a si el personal cuenta con capacitaciones adicionales por parte de la empresa el 91.43% señala que no tiene capacitación alguna, y los que sí tienen alguna capacitación representan solo el 8.57%.

Al analizar todos los indicadores del segundo objetivo de la investigación, se establece que en la agencia de viajes Diamir en la modalidad senderismo, la mayor parte de los trabajadores no se siente muy conforme con las capacitaciones que tuvieron tanto respecto a la empresa como a los puestos de trabajo en los cuales vienen laborando, debido a que poco más de la mitad lo indicó así. Por otro lado las cifras nos muestran que los trabajadores no vienen siendo capacitados por la empresa a lo largo de lo que desarrollan sus labores.

Objetivo 3: Desempeño y Evaluación

Ilustración 3 Desempeño y Evaluación de Personal Senderismo Diamir

Pregunta	Respuesta	Guía	Arriero	Cocinero	Total	Porcentaje
¿Cómo considera su desempeño laboral?	Excelente	7	13	5	25	71.43%
	Bueno	4	4	1	9	25.71%
	Regular	1	0	0	1	2.86%
	Limitado	0	0	0	0	0.00%
¿Existe una evaluación de desempeño?	Sí	12	4	2	18	51.43%
	No	0	1	0	1	2.86%
	No sabe	0	12	4	16	45.71%
¿Cuál es la satisfacción de sus clientes?	Excelente	9	13	6	28	80.00%
	Bueno	3	4	0	7	20.00%
	Regular	0	0	0	0	0.00%
	Limitado	0	0	0	0	0.00%
¿Cumple las metas y objetivos?	Excelente	10	13	5	28	80.00%
	Bueno	2	4	1	7	20.00%
	Regular	0	0	0	0	0.00%
	Limitado	0	0	0	0	0.00%

Como se puede ver en la ilustración 3 a cerca de Desempeño y Evaluación de personal de la agencia de viajes Diamir para actividades de senderismo nos muestra que:

- Respecto a la forma en que los trabajadores consideran su desempeño laboral en las actividades de senderismo en la agencia Diamir en la región Cusco es excelente en un 71.43%, bueno 25.71%, regular un 2.86% y de forma limitada ninguno.
- Respecto si los trabajadores saben si existe una evaluación de desempeño, el 51.43% señala que sí sabe, seguido muy de cerca con un 45.71% que dice que no sabe si existe o no, y apenas un 2.86% dijo que no había.



- Respecto a lo que los trabajadores consideran sobre la satisfacción de sus clientes, señalan que es excelente en un 80%, bueno en un 20% y regular o limitado no indicó ningún trabajador de Diamir en la modalidad senderismo en la región Cusco.
- En relación al cumplimiento de metas y objetivos de la empresa, el personal considera que lo cumple de una manera excelente en un 80%, de una manera buena el 20%, mientras nadie indicó que tuviera un cumplimiento de metas y objetivos regular o limitado.

Al analizar todos los indicadores del tercer objetivo de la investigación, se establece que en la agencia de viajes Diamir en la modalidad senderismo, que más de un 70% considera tener un excelente desempeño laboral, sin embargo solo un 51% sabe que existe una evaluación de desempeño, lo cual debe ser informado a cada uno de los trabajadores en los diversos puestos en los que se desempeñan. Por otro lado las cifras respecto a cómo ven ellos la satisfacción de sus turistas y el cumplimiento de sus metas y objetivos en la empresa es en ambos casos excelente en un 80% y bueno en un 20%.

Objetivo 4: Administración Salarial

Ilustración 4 Administración Salarial de Personal Senderismo Diamir

Pregunta	Respuesta	Guía	Arriero	Cocinero	Total	Porcentaje
¿Tiene un salario justo?	Excelente	1	4	0	5	14.29%
	Bueno	4	2	3	9	25.71%
	Regular	4	10	2	16	45.71%
	Limitado	3	1	1	5	14.29%
¿Goza los beneficios de ley?	Sí	2	0	0	2	5.71%
	No	10	17	6	33	94.29%
¿Recibe incentivos por parte de la empresa?	Excelente	2	2	0	4	11.43%
	Bueno	3	4	2	9	25.71%
	Regular	6	11	3	20	57.14%
	Limitado	1	0	1	2	5.71%

Como se puede ver en la ilustración N° 4 a cerca de la Administración Salarial de personal de la agencia de viajes Diamir para actividades de senderismo nos muestra que:

- Respecto a la opinión de los trabajadores de Diamir sobre si tienen un salario justo el 45.71% indicó que es un salario regular, el 25.71% señala que es bueno, mientras que excelente o limitado lo indicó un 14.29% respectivamente.
- Respecto a si los empleados gozan de los beneficios de ley, casi el total que representa el más del 94% dijo que no tiene beneficio alguno debido a que el trabajo que brinda es de forma ocasional y sin firma de contrato alguno. Mientras que casi el 6% si goza con los beneficios de ley.
- Respecto a si los trabajadores en actividades de senderismo de Diamir en el Cusco obtienen incentivos por parte de la empresa el 57.14% señala que son



incentivos regulares, un 25.71% indica que son buenos incentivos, el 11.43% señalaron que son excelentes y apenas un 5.71% dice que son limitados.

Al analizar todos los indicadores del cuarto objetivo de la investigación, se establece que en la agencia de viajes Diamir en la modalidad senderismo, los trabajadores en un margen del 45% tienen un salario regular y otro tanto bueno. Se ve de una manera muy clara que casi nadie goza de los beneficios de ley debido a que no cuentan con un contrato formal, y por último se nota que la empresa da incentivos regulares y buenos como la afirma la mayor parte de los trabajadores de estas actividades turísticas.

La investigación se apoyó en antecedentes que están descritos en el capítulo dos que refieren a la gestión del talento humano en hoteles, así como un antecedente que refiere a lo que es el turismo en un determinado territorio, lo cual ayudó bastante a plantearse una realidad para hacer la investigación sobre la gestión del talento humano en un rubro turístico, coadyuvando el tercer antecedente a lo que es el desarrollo turístico en un espacio geográfico con el diferente recurso humano que se necesita

Con todo lo antes mencionado se pudo llegar a realizar la descripción la Gestión del Talento Humano en el Turismo de Aventura – Senderismo en la agencia de Viajes Diamir, año 2019.

5.1.2. Limitaciones del Estudio

Entre las limitaciones que se encontró en la investigación se tiene:

- Falta de antecedentes en locales para investigar la gestión del talento en lo que se refiere a turismo en la región Cusco.
- En lo que refiere al momento de realizar las encuestas, se encontró problemas especialmente con algunos cocineros y arrieros que no entienden muy bien el idioma español, siendo lo mismo para el investigador que no entiende muy bien el idioma quechua.

5.1.3. Comparación Crítica con la literatura existente

A lo largo del desarrollo de la presente investigación se pudo observar que en cuanto a la literatura que existe, se tiene diversos materiales de consulta para la gestión del talento humano, actividades de senderismo o trekking en el mundo. Sin embargo, la literatura formal con respecto a las actividades de senderismo en la región Cusco que involucra a personas como los arrieros o cocineros es inexistente, lo cual debería ser muy tomado en cuenta para un estudio formal.

5.1.4. Implicancias del Estudio

Esta investigación sirve para la toma de decisiones y desarrollo de acciones en la agencia de viaje Diamir en la región Cusco y que permite realizar progresos en la gestión del talento humano para de esta manera brindar mejores servicios. Lo mismo que para algunas otras agencias de viajes que realizan parecidos tipos de servicios ya sea en la región Cusco, a nivel nacional e inclusive internacional.

5.2. Propuesta

5.2.1. Nombre de la propuesta

“Plan de Gestión del Talento Humano en la Agencia de Viajes Diamir en el Turismo de Aventura – Senderismo”

5.2.2. Lugar

Agencia de viajes Diamir y rutas turísticas donde la agencia de viajes Diamir preste los servicios turísticos de senderismo en la región Cusco.

5.2.3. Objetivo

Mejorar la Gestión del Talento Humano en la agencia de viajes Diamir en el turismo de aventura – senderismo.

5.2.4. Justificación

En vista de los resultados obtenidos por la investigación titulada “Descripción de la Gestión del Talento Humano en el Turismo de Aventura – Senderismo en la agencia de viajes Diamir, año 2019”, la agencia de viajes Diamir debe brindar el mejor ambiente laboral y comodidad de cada uno de sus colaboradores

5.2.5. Descripción de la propuesta por etapas

1. Reclutamiento y Selección:

- Realizar un mejor reclutamiento haciendo uso de las diversas formas en que se puede captar personal, como el caso de publicaciones por internet, redes sociales, radios locales, publicación en periódicos, centros de estudio, así como en las sedes o bases de las organizaciones profesionales y/o gremiales.



- Realizar una evaluación de conocimientos teóricos y prácticos para los diversos puestos que se requieren en las actividades de senderismo.
- Considerar los documentos oficiales para realizar las diferentes labores en los circuitos de senderismo para evitar inconvenientes, principalmente acreditación de los guías de turismo, aun así ellos posean los conocimientos necesarios.

2. Capacitación de Personal:

- Para los Guías de Turismo es importante el dominio del idioma extranjero de forma técnica, actualizaciones informativas, geológicas, naturales y culturales de las zonas por donde se realiza la actividad de senderismo, primeros auxilios aplicados a la alta montaña, salvataje y uso de nudos, así como la prueba del equipo con el cual se desarrollaran los circuitos.
- Para los Arrieros, es necesario capacitarlos en primeros auxilios, la alimentación, trato y cuidado de los animales de carga, así como el cuidado personal de cada uno de ellos.
- Para los Cocineros, brindarles conocimientos acerca del tipo de dieta que los turistas puedan llevar, capacitación en la comida peruana local, ingredientes y funciones. De igual manera, capacitar en la manipulación adecuada y saludable de alimentos.
- Corresponder de manera eficiente a los protocolos de bioseguridad que sean dados para la actividad turística por parte de la autoridad competente.



3. Evaluación y Desempeño:

- Hacer de pleno conocimiento que todo el personal, sea guía, arriero y cocinero está siendo evaluado constantemente.
- Tener un registro cuantitativo en base a los resultados de la evaluación de desempeño, para en base a esto premiar a cada uno de ellos.

4. Administración Salarial:

- Brindar un mejor salario a cada uno de los trabajadores que demuestren cumplir con el perfil profesional y la documentación en regla.
- Dar incentivos en base a la evaluación de desempeño en la que los clientes califican todos los servicios que fueron brindados.

5.2.6. Beneficiarios

Personal de la agencia Diamir que laboran en actividades de senderismo y la gerencia de la agencia de viajes.

5.2.7. Responsable

La Gerencia de la agencia Diamir en la Región Cusco.

5.2.8. Metas

- Realizar de forma más organizada el reclutamiento y la selección de personal.
- Capacitar óptimamente a cada uno de los trabajadores en lo que respecta a la empresa, el puesto, así como a recibir cursos extras que permitan un mejor desempeño.
- Hacer de conocimiento que existe una evaluación de desempeño que evalúa la labor que desempeñan.
- Brindar un mejor salario y promover incentivos de acuerdo a su desempeño.

5.2.9. Tiempo y Duración

La propuesta debe llevarse a cabo semanas antes de empezar a operar los servicios en el año, en donde corresponda, sea la oficina de la empresa, un lugar indicado y si se dan las facilidades in situ de mejor manera.

5.2.10. Presupuesto

Tabla 55 Presupuesto Plan de Gestión del Talento Humano

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNITARIO S/	TOTAL S/
Reclutamiento y Selección				
Uso de medios diversos	1	publicaciones	150.00	150.00
Capacitación				
Actualización Guías parcial	12	curso	50.00	600.00
Curso Primeros Auxilios	35 (1 grupo)	curso	250.00	250.00
Capacitación Cocineros	6	curso	50.00	300.00
Equipos de bioseguridad	35	kit	50.00	1750.00
Pasajes a Urubamba	35	Ida y vuelta	25.00	875.00
Alimentación	35	almuerzo	15.00	525.00
Desempeño y Evaluación / Administración Salarial				
Registro de desempeño	3	-	35.00	105.00
Total S/				4555.00

Fuente: Elaboración Propia

CONCLUSIONES

Tras realizarse la investigación respecto a la “Descripción de la Gestión del Talento Humano en el Turismo de Aventura – Senderismo en la Agencia de Viajes Diamir, año 2019” se describió la gestión del talento humano en el turismo de aventura – senderismo en la Agencia de Viajes Diamir en la región Cusco de forma satisfactoria, la cual se detalló a lo largo de los resultados obtenidos en el capítulo 4.

En las generalidades del recurso humano que se tiene para estas actividades en la agencia de viajes Diamir en el Cusco, se constata que la mayor parte son varones que oscilan en un rango de edad entre 26 a 45 años. De todo el grupo humano se ve que la mayoría es gente del área rural de provincias de la región Cusco por donde se realizan las actividades de senderismo. Y en base a los resultados obtenidos en relación con los objetivos de estudio, concluimos de la siguiente manera:

1. Se describió en la etapa de Reclutamiento y Selección (Ilustración 1) que el personal de la agencia de viajes Diamir fue reclutado de forma externa en su mayoría y fueron referenciados por otros empleados de la misma empresa. Así mismo, en el caso de ser seleccionados se debe a que la gran mayoría cuenta (85%) con una acreditación formal y consideran tener preparación entre buena y excelente para el puesto, cumpliendo así con el perfil de postulante básica para realizar las actividades de senderismo.
2. Se describió en la etapa de Capacitación (Ilustración 2) que el personal de la agencia de viajes Diamir que la capacitación que recibe sobre la empresa es regular, de la misma manera la capacitación para los puestos que han de ocupar, lo cual no facilita el mejor desenvolvimiento de cada uno de los colaboradores, todo se basa en sí a lo que cada



quien tiene experiencia propia o capacitación por cuenta de cada uno, ya que sólo un pequeño porcentaje (5%) recibe actualizaciones por medio de la empresa.

3. Se describió en la etapa de Desempeño y Evaluación (Ilustración 3) que el personal de la agencia de viajes Diamir tiene un excelente y buen desempeño en las actividades que realizan, así como el cumplimiento de sus metas y objetivos con los grupos asignados. Sin embargo, cabe resaltar que casi la mitad (44%) desconoce que existe una evaluación de desempeño en donde todos están siendo constantemente evaluados.
4. Se describió en la etapa de Administración Salarial (Ilustración 4) que el personal de la agencia de viajes Diamir percibe una remuneración regular en su mayoría (54%) y bueno (25%), e igualmente con los mismos porcentajes son sus incentivos que perciben de la empresa. Por otro lado, en el estudio se reveló que solo un 5% goza de los beneficios de ley, debido a que el restante no tiene un contrato establecido y que los servicios que brindan son de forma ocasional.



RECOMENDACIONES

Primero: La agencia de viajes Diamir debe realizar un mejor reclutamiento de su personal, además buscar que cada uno de sus colaboradores tenga los documentos en regla como en caso de guías su carnet respectivo, el carnet de sanidad en los cocineros y que los arrieros estén preferentemente afiliados a un gremio u asociación.

Segundo: Se recomienda a la agencia de viajes Diamir realizar capacitaciones a sus diferentes empleados como guías, arrieros y cocineros de forma periódica para que ellos estén mejor preparados al realizar las actividades de senderismo frente a cualquier inconveniente que pueda suceder.

Tercero: La agencia de viajes Diamir debe hacer de conocimiento a cada uno de sus colaboradores que está siendo evaluado de forma permanente y en base a los calificativos que obtengan se le otorgará incentivos por su buen desempeño.

Cuarto: Se recomienda a la agencia de viajes Diamir brindar un mejor salario a cada uno de sus colaboradores así como incentivos por su desempeño debido a que gran parte de ellos lo consideran regular.



REFERENCIAS

Begazo, J. D. (2002). *Megatendencias del turismo en el tercer milenio*. Lima: San Marcos.

Bijaya Vanu, P. (2014, Setiembre 02). *Introduction to Recruitment*. *International Journal of Economics and Management Studies*, 1, 7-8. 2019, diciembre 02, De SSRG-IJEMS Base de datos.

Cabrera, D. (2019). *Gestión del talento humano en los hoteles de 4 y 5 estrellas y la satisfacción del turista nacional y extranjero*. La Libertad, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

Cambridge. (2014). *Dictionary*. Diciembre 01, 2019, de Cambridge Sitio web: <https://dictionary.cambridge.org/es-LA/dictionary/>

Carbajal, M. (2016). *Gestión del Talento Humano y el Desarrollo del Turismo en la Provincia de Huánuco, 2015*. Huánuco, Perú: Universidad de Huánuco.

Campbell, J. (1990). *Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology*. In M. Dunnette & L. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (p. 704). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. (2ª.ed.). Caracas: Uyapal.

CENFOTUR, (2017), *Desarrollo del Talento Humano Cusco. OMT*. Diciembre 05, 2019. Sitio web: <https://www.cenfotur.edu.pe/notas-prensa/la-omt-cenfotur-trabajan-crecimiento-desarrollo-del-turismo>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México D.F: McGRAW-HILL.



Comité de Senderos de la Federación Española de Deportes de Montaña y Escalada. (1997). *Manual de Senderismo*. Comunidad Valenciana, 1, 6. Julio 07, 2019, De Senderismo en la Comunidad Valenciana Base de datos.

Diamir (2019). *Diamir Perú: viajes por Perú. Cordillera de Vilcabamba. Auf Inkapfaden in die Anden*. Noviembre 01, 2019, de Diamir Erlebnisreisen Sitio web: <https://www.diamir.de/peru>

ESAN. (2017). *La gestión del talento humano en el Perú: una tarea en constante desarrollo*. Noviembre 14, 2019, de Universidad ESAN Sitio web: <https://www.esan.edu.pe/sala-de-prensa/2017/07/la-gestion-del-talento-humano-en-el-peru-una-tarea-en-constante-desarrollo/>

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición). México: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Huergo, J. (2011). *Los Procesos de Gestión*. Argentina: Servicios abc.

Ley N° 28529, *Ley del Guía de Turismo*. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú. 24 de mayo del 2005.

MINCETUR (2010). *Reglamento de Ley N° 28529, Ley del Guía de Turismo*. Lima, Perú.

Organización Mundial del Turismo. (2019). *Definiciones de Turismo*. Madrid, España: World Tourism Organization (UNWTO).

Real Academia Española. (2019). *Diccionario del Español Jurídico*. Noviembre 05, 2019, de RAE Sitio web: <https://dej.rae.es/>



Renuka Devi, B. (2014, setiembre 02). *Introduction to Recruitment*. *International Journal of Economics and Management Studies*, 1, 5-6. 2019, diciembre 02, De SSRG-IJEMS Base de datos.

Rozycki, P. & Dryglas, D. (2014). *Trekking as a phenomenon of tourism in the modern world*. *Acta Geoturistica*, 5, 24-40. 09/07/2019, De University of Science and Technology Poland Base de datos.

Saldarriaga, J. (2007, setiembre 03). *La Gestión Humana a Nivel Mundial: Tendencias y Perspectivas*. Grupo LIUNES-O, 1, 3-4. 2019, noviembre 14, De Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Buenaventura, Medellín y la Asociación Colombiana de Relaciones de Trabajo (ASCORT) Base de datos.

Sánchez, Z. (2019). *Gestión del talento humano y su influencia en la calidad de servicio en los hoteles tres estrellas de Trujillo*. La Libertad, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

Torrejón, A. (2016). *Tesaurus de Turismo*. Argentina: Bahía Blanca.

Toursitour. (2009). *Servicios de Alimentación*. Julio 09, 2019, de Toursitour Sitio web: <http://tour10.blogspot.com/>

Turismo de Aventura – Senderismo Montipedia Enciclopedia de Montaña. (2015). *Diccionario*. Julio 09, 2019, de LexicoTecnica Sitio web: <http://www.montipedia.com/diccionario/trekking/>



ANEXOS



ANEXO 01: INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



Trabajo de Investigación: Descripción de la Gestión del Talento Humano en el Desarrollo de Turismo de Aventura – Senderismo en la Agencia de Viajes Diamir, año 2019.

Encuesta a Guías de Turismo

Nombre:.....

Género: Masculino - Femenino

Edad:

Lugar de Nacimiento:.....

Marque su respuesta con una X dentro del recuadro.

- 1. ¿Cómo fue reclutado para el puesto de guía de Turismo de aventura – senderismo en la Agencia de Viajes Diamir 2019?
2. ¿Cómo se enteró del puesto de trabajo de guía de Turismo de aventura – senderismo en la Agencia de Viajes Diamir 2019?
3. En la etapa de ser seleccionado para el puesto de guía de turismo de aventura – senderismo en la Agencia de Viajes Diamir 2019, ¿Consideró Ud. Tener preparación para el cargo?
4. ¿Es ud. guía acreditado, posee carnet de Guía oficial de Turismo ó Licenciado en Turismo?
5. Domina algún idioma extranjero?
6. Al a trabajar como Guía de Turismo de aventura – senderismo en la Agencia de Viajes Diamir, ¿Tuvo capacitación sobre la empresa?
7. Al trabajar como Guía de Turismo de aventura – senderismo en la Agencia de Viajes Diamir, ¿Tuvo capacitación del puesto que ocuparía?



8. ¿Tiene actualmente capacitación externa, como cursos o actualizaciones por parte de la Agencia de Viajes Diamir?
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Limitado
9. ¿Cómo considera Ud. Que es su desempeño laboral?
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Limitado
10. ¿Existe una evaluación de desempeño para su labor como Guía de Turismo de aventura – senderismo en la Agencia de Viajes Diamir?
- Sí
 - No
 - No sabe
11. ¿Sus clientes se sienten satisfechos con su labor como Guía de senderismo en la Agencia de Viajes Diamir?
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Limitado
12. ¿De acuerdo a su evaluación de desempeño Ud. cumple con las metas y objetivos como Guía de Turismo de aventura – senderismo en la Agencia de Viajes Diamir?
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Limitado
13. ¿Considera Ud. Que tiene un salario justo en la Agencia de viajes Diamir?
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Limitado
14. ¿Usted goza los beneficios de Ley en su empleo como guía de senderismo en Diamir?
- Sí
 - No
15. ¿Ud. Recibe incentivos por parte de por su desempeño como guía de senderismo en Diamir?
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Limitado



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



Trabajo de Investigación: Descripción de la Gestión del Talento Humano en el Desarrollo de Turismo de Aventura – Senderismo en la Agencia de Viajes Diamir, año 2019.

Encuesta a Arrieros

Nombre:.....

Género: Masculino - Femenino

Edad:.....

Lugar de Nacimiento:.....

Marque su respuesta con una X dentro del recuadro.

- 1. ¿Cómo fue reclutado para el puesto de Arriero en la Agencia de Viajes Diamir?
2. ¿Cómo se enteró del puesto de trabajo de Arriero en la Agencia de Viajes Diamir?
3. En la etapa de ser seleccionado para el puesto Arriero en la Agencia de Viajes Diamir ¿Consideró Ud. Tener preparación para el cargo?
4. ¿Es ud. Un Arriero acreditado, posee carnet de Arriero o pertenece a una asociación o gremio para esta labor?
5. Al entrar a trabajar como Arriero en la Agencia de Viajes Diamir, ¿Tuvo capacitación sobre la empresa?
6. Al entrar a trabajar como Arriero en la Agencia de Viajes Diamir, ¿Tuvo capacitación para el puesto que ocuparía?



7. ¿Tiene actualmente capacitación externa, como cursos y/o actualizaciones por parte de la Agencia de Viajes Diamir?
- Sí
 - No
8. ¿Cómo considera Ud. Que es su desempeño laboral?
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Limitado
9. ¿Existe una evaluación de desempeño para su labor como Arriero en la Agencia de Viajes Diamir 2019?
- Sí
 - No
 - No sabe
10. ¿Sus clientes se sienten satisfechos con su labor como Arriero en la Agencia de Viajes Diamir 2019?
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Limitado
11. ¿De acuerdo a su evaluación de desempeño Ud. Estaría cumpliendo con las metas y objetivos como Arriero en la Agencia de Viajes Diamir 2019?
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Limitado
12. ¿Considera Ud. Que tiene un salario justo?
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Limitado
13. ¿Goza los beneficios de Ley?
- Sí
 - No
14. ¿Ud. Recibe incentivos por su desempeño en la agencia de viajes Diamir?
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Limitado



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



Trabajo de Investigación: Descripción de la Gestión del Talento Humano en el Desarrollo de Turismo de Aventura – Senderismo en la Agencia de Viajes Diamir, año 2019.

Encuesta a Cocineros

Nombre:.....

Género: Masculino - Femenino

Edad:

Lugar de Nacimiento:.....

Marque su respuesta con una X dentro del recuadro.

1. ¿Cómo fue reclutado para el puesto de Cocinero en la Agencia de Viajes Diamir?

- Internal, External options

2. ¿Cómo se enteró del puesto de trabajo de Cocinero en la Agencia de Viajes Diamir?

- References, web, educational, other options

3. En la etapa de ser seleccionado para el puesto Cocinero en la Agencia de Viajes Diamir 2019, ¿Consideró Ud. Tener preparación para el cargo:

- Excellent, Good, Regular, Limited options

4. ¿Posee ud. algún grado académico para cocinero?

- Yes, No options

5. ¿Tiene carnet de sanidad vigente?

- Yes, No options

6. Al entrar a trabajar como Cocinero en Diamir, ¿Tuvo capacitación sobre la empresa?

- Excellent, Good, Regular, Limited options

7. Al entrar a trabajar como Cocinero en Diamir, ¿Tuvo capacitación para el puesto?

- Excellent, Good, Regular, Limited options



8. ¿Tiene actualmente capacitación externa, como cursos, actualizaciones, etc, por parte de la Agencia de Viajes Diamir?
- Sí
 - No
9. ¿Cómo considera Ud. Que es su desempeño laboral?
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Limitado
10. ¿Existe una evaluación de desempeño para su labor como Cocinero en la Agencia de Viajes Diamir 2019?
- Sí
 - No
 - No sabe
11. ¿Sus clientes se sienten satisfechos con su labor como Cocinero en la Agencia de Viajes Diamir 2019?
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Limitado
12. ¿De acuerdo a su evaluación de desempeño Ud. Estaría cumpliendo con las metas y objetivos como Cocinero en la Agencia de Viajes Diamir 2019?
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Limitado
13. ¿Considera Ud. Que tiene un salario justo?
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Limitado
14. ¿Goza los beneficios de Ley?
- Sí
 - No
15. ¿Ud. Recibe incentivos por su desempeño en la Agencia de viajes Diamir?
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Limitado

ANEXO 03: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas de Cuestionario	Respuestas
Gestión del talento humano	Reclutamiento y Selección de personal	1. Reclutamiento	1 A. ¿Cómo fue reclutado para el puesto de en la Agencia de Viajes Diamir?	1 A. Interno / Externo
		2. Preparación para el cargo	1 B. ¿Cómo se enteró del puesto de trabajo de en la Agencia de Viajes Diamir?	1 B. Referencias de otros empleados /b Anuncio web o periódico / Institución educativa / Asociaciones profesionales
		3. Perfil del postulante	2. En la etapa de ser seleccionado para el puesto Arriero en la Agencia de Viajes Diamir 2019, ¿Consideró Ud. Tener preparación para el cargo?	2. Excelente / Bueno / Regular /Limitado
	Capacitación de Personal	4. Sobre la Empresa 5. Sobre el cargo 6. Externa	3. ¿Es ud. Un acreditado, posee carnet de o pertenece a una asociación o gremio para esta labor?	3. Sí / No
4. Al entrar a trabajar como en la Agencia de Viajes Diamir, ¿Tuvo capacitación sobre la empresa?			4. Excelente / Bueno / Regular /Limitado	
5. Al entrar a trabajar como en la Agencia de Viajes Diamir, ¿Tuvo capacitación para el puesto que ocuparía?			5. Excelente / Bueno / Regular /Limitado	
Desempeño y Evaluación	7. Desempeño Laboral 8. Evaluación de desempeño 9. Satisfacción en el desempeño 10. Cumplimiento de metas y objetivos	6. ¿Tiene actualmente capacitación externa, como cursos, actualizaciones, etc, por parte de la Agencia de Viajes Diamir?	6. Sí / No	
		7. ¿Cómo considera Ud. Que es su desempeño laboral?	7. Excelente / Bueno / Regular /Limitado	
		8. ¿Existe una evaluación de desempeño para su labor como en la Agencia de Viajes Diamir 2019?	8. Sí / No	
		9. ¿Sus clientes se sienten satisfechos con su labor como en la Agencia de Viajes Diamir 2019?	9. Excelente / Bueno / Regular /Limitado	
Administración Salarial	11. Salario justo 12. Beneficios de ley 13. Incentivos	10. ¿De acuerdo a su evaluación de desempeño Ud. Estaría cumpliendo con las metas y objetivos como en la Agencia de Viajes Diamir 2019?	10. Excelente / Bueno / Regular /Limitado	
		11. ¿Considera Ud. Que tiene un salario justo?	11. Excelente / Bueno / Regular /Limitado	
		12. ¿Goza los beneficios de Ley?	12. Sí / No	
		13. ¿Ud. Recibe incentivos por parte de la empresa por su desempeño?	13. Excelente / Bueno / Regular /Limitado	

ANEXO 04: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE DE ESTUDIO	METODOLOGÍA
¿Cómo es la Gestión del Talento Humano en el Desarrollo de Turismo de Aventura – Senderismo en la Agencia de Viajes Diamir, año 2019?	Describir la Gestión del Talento Humano en el Desarrollo de Turismo de Aventura – Senderismo en la Agencia de Viajes Diamir, año 2019.	<p>VARIABLE ÚNICA: Gestión del Talento Humano</p> <p>DIMENSIONES E INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento y Selección de personal <ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento • Preparación para el cargo • Perfil del postulante • Capacitación de personal <ul style="list-style-type: none"> • Sobre Empresa • Sobre el cargo • Externa • Desempeño y Evaluación <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño Laboral • Satisfacción en el desempeño • Evaluación de desempeño • Cumplimiento de metas y objetivos • Administración salarial <ul style="list-style-type: none"> • Salario justo • Beneficios de ley • Incentivos 	<p>Tipo de investigación: Investigación Básica</p> <p>Diseño de la investigación: Descriptiva</p> <p>Población: Trabajadores de la agencia de viajes de turismo Diamir, total 35 personas.</p> <p>Muestra: Población total</p> <p>Técnicas e instrumentos de recojo de datos: Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario sobre gestión del talento humano en el desarrollo de turismo de aventura senderismo en la agencia de viajes Diamir.</p> <p>Método de análisis de datos: Estadística descriptiva con el apoyo de Excel.</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es el reclutamiento y selección de personal en el Desarrollo de Turismo de Aventura – Senderismo en la Agencia de Viajes Diamir, año 2019? • ¿Cómo es la capacitación del personal en el Desarrollo de Turismo de Aventura – Senderismo en la Agencia de Viajes Diamir, año 2019? • ¿Cómo es la evaluación de desempeño del personal en el Desarrollo de Turismo de Aventura – Senderismo en la Agencia de Viajes Diamir, año 2019? • ¿Cómo es la Administración de sueldos y salarios del personal en el Desarrollo de Turismo de Aventura – Senderismo en la Agencia de Viajes Diamir, año 2019? 	<ul style="list-style-type: none"> • Describir el reclutamiento y selección de personal en el Desarrollo de Turismo de Aventura – Senderismo en la Agencia de Viajes Diamir, año 2019. • Describir la capacitación del personal en el Desarrollo de Turismo de Aventura – Senderismo en la Agencia de Viajes Diamir, año 2019. • Describir la evaluación de desempeño del personal en el Desarrollo de Turismo de Aventura – Senderismo en la Agencia de Viajes Diamir, año 2019. • Describir la Administración de sueldos y salarios del personal en el Desarrollo de Turismo de Aventura – Senderismo en la Agencia de Viajes Diamir, año 2019. 		