



*VICERRECTORADO ACADÉMICO*

*ESCUELA DE POSGRADO*

**TESIS**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESARROLLO DEL TURISMO

SOSTENIBLE EN LA REGIÓN LIMA, AÑO 2016.

**PRESENTADO POR:**

BACH. NANCY ALICIA MAMPIS ROQUE

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN**

ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

*HUACHO – PERÚ*

*2019*



*VICERRECTORADO ACADÉMICO*  
*ESCUELA DE POSGRADO*

**TESIS**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESARROLLO DEL TURISMO  
SOSTENIBLE EN LA REGIÓN LIMA, AÑO 2016.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

PROMOCIÓN DEL DESARROLLO Y DE LA EQUIDAD SOCIOECONÓMICA

**ASESOR**

DR: JORGE NAPOLEÓN TORRES VASQUEZ

*“Cuando conectamos la educación con el turismo, estamos uniendo dos fuerzas que pueden hacer de este mundo, un lugar mejor”. -Taleb Rifai.*

## **DEDICATORIA**

A mis seres queridos, en especial a mi  
angelito que está en el cielo y a mi  
adorado hijo André que siempre me  
acompaña en los momentos de  
desvelos.

## **AGRADECIMIENTO**

Al Ser Divino por permitirme estar presente y disfrutar de la vida en toda su magnitud.

## **RECONOCIMIENTO**

A la Universidad “Alas Peruanas” Por  
permitirme afianzar mis conocimientos y  
superarme cada día.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RECONOCIMIENTO .....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xi
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	1
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.2.1 Delimitación Espacial .....	3
1.2.2 Delimitación Social .....	3
1.2.3 Delimitación Temporal .....	3
1.2.4 Delimitación Conceptual.....	3
1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN .....	4
1.3.1 Problema Principal .....	4
1.3.2 Problemas Específicos.....	4
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	4
1.4.1 Objetivo General .....	4
1.4.2 Objetivos específicos.....	5
1.5 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN. ....	5
1.5.1 Justificación.....	5
1.5.2 Importancia.....	6
1.6 Factibilidad de la investigación .....	7
1.7 Limitaciones del estudio .....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL. ....	8
2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA .....	8
2.1.1 Antecedentes Internacionales .....	8

2.2.2 Antecedentes Nacionales.....	11
2.2 BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS .....	16
2.2.1 Gestión del Talento Humano.....	16
2.2.1.1 Objetivos de la Gestión del Talento Humano.....	17
2.2.1.2 Procesos de la Gestión del Talento Humano .....	18
2.2.1.2.1 Selección de personal.....	19
2.2.1.2.2 Capacitación de Personal .....	20
2.2.1.2.3 Estrategias de Motivación.....	20
2.2.1.2.4 Evaluación de desempeño.....	21
2.2.2 Desarrollo del Turismo Sostenible.....	21
2.2.2.1 Sostenibilidad económica .....	24
2.2.2.2 Sostenibilidad Socio Cultural .....	24
2.2.2.3 Sostenibilidad Ambiental .....	25
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	26
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	28
3.1 Hipótesis General.....	28
3.2 Hipótesis Específicas .....	28
3.3 DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES.....	28
3.3.1 Definición Conceptual.....	28
3.3.2 Definición Operacional .....	29
3.4 CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	30
3.4.1 Cuadro de Operacionalización de Gestión de Talento Humano.....	30
3.4.2 Cuadro de Operacionalización de Desarrollo del turismo sostenible .....	31
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
4.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	32
4.1.1 Tipo de Investigación.....	32
4.1.2 Nivel de Investigación.....	32
4.2 MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN. ....	33
4.2.1 Métodos de Investigación .....	33
4.2.2 Diseño de la Investigación .....	33

4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
4.3.1 Población.....	34
4.3.2 Muestra.....	34
4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	35
4.4.1 Técnicas.....	35
4.4.2 Instrumentos.....	36
4.4.3 Validez y confiabilidad.....	38
4.4.3.1 Validez.....	38
4.4.3.2 Confiabilidad.....	38
4.4.4 Plan de análisis de datos.....	39
4.4.5 Ética en la investigación.....	40
CAPÍTULO V: RESULTADOS.....	41
5.1 Análisis descriptivo.....	41
5.2 Análisis inferencial.....	77
5.3 Discusión de Resultados.....	82
CONCLUSIONES.....	85
RECOMENDACIONES.....	87
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	89
Bibliografías.....	89
Revistas.....	89
ANEXOS.....	92
1. Matriz de consistencia.....	92
2. Instrumento(s) de recolección de datos organizado en variables, dimensiones e indicadores.....	94
3. Validación de expertos.....	99
4. Tabla de la prueba de validación (Prueba binominal o V de Aiken).....	105
5. Copia de la data procesada.....	107
6. Declaratoria de autenticidad del informe de tesis.....	110
7.- Autorización de Institución.....	112



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Población del estudio</i> .....	34
Tabla 2. <i>Ficha técnica del cuestionario para medir el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima, 2016</i> .....	36
Tabla 3. <i>Ficha técnica del cuestionario para medir la Gestión del talento humano en la Región Lima, 2016</i> .....	37
Tabla 4. <i>Validez del instrumento</i> .....	38
Tabla 5. <i>Niveles de Confiabilidad</i> .....	38
Tabla 6. <i>Confiabilidad de instrumento: Gestión de talento Humano</i> .....	39
Tabla 7. <i>Confiabilidad de instrumento: Desarrollo del turismo sostenible</i> .....	39
Tabla 8. <i>¿Las plazas vacantes se realizan de acuerdo a las exigencias del área?</i> .....	41
Tabla 9. <i>¿El personal seleccionado cumple el perfil requerido en el área?</i> .....	42
Tabla 10. <i>¿Son designados democráticamente los equipos de trabajo?</i> .....	43
Tabla 11. <i>¿Los funcionarios cumplen su gestión teniendo en cuenta las necesidades</i> .....	44
Tabla 12. <i>¿El clima laboral es idóneo en su área de trabajo?</i> .....	45
Tabla 13. <i>Entre los colaboradores del área de trabajo existe una comunicación efectiva</i> .....	46
Tabla 14. <i>Con qué frecuencia es capacitado en el área de trabajo.</i> .....	47
Tabla 15. <i>¿Las capacitaciones son relevantes para mejorar su área de trabajo?</i> .....	48
Tabla 16. <i>¿Los funcionarios admiten sus ideas innovadoras en su área de trabajo?</i> .....	49
Tabla 17. <i>¿Los funcionarios y sus compañeros reconocen su labor realizada?</i> .....	50
Tabla 18. <i>¿Las autoridades le brindan algún reconocimiento o incentivo por haber cumplido el objetivo en el área?</i> .....	51
Tabla 19. <i>¿El salario percibido es acorde a sus perspectivas?</i> .....	52
Tabla 20. <i>¿Los funcionarios conducen de manera activa los procesos de planificación, organización, ejecución y evaluación en los colaboradores?</i> .....	53
Tabla 21. <i>¿Reúne todas las facilidades para cumplir sus objetivos plasmados en su área de trabajo?</i> .....	54
Tabla 22. <i>¿Con qué frecuencia se evalúa a los colaboradores del área en cuanto a la productividad?</i> .....	55
Tabla 23. <i>¿Con la finalidad de cumplir con los objetivos plasmados la evaluación a los colaboradores es permanente?</i> .....	56
Tabla 24. <i>¿Los funcionarios controlan el uso óptimo del tiempo, del material de la institución para garantizar el buen manejo de los recursos logísticos?</i> .....	57
Tabla 25. <i>¿Los resultados de la supervisión y/o monitoreo que han sido evaluados se le comunica al jefe inmediato para implementar acciones de mejoras?</i> .....	58
Tabla 26. <i>¿Los ingresos obtenidos en la Región Lima son distribuidos de manera equitativa y justa?</i> .....	59
Tabla 27. <i>¿Los proyectos turísticos parten de incitativas colectivas y están enmarcados a mejorar el bienestar social y la calidad de vida de la población?</i> .....	60
Tabla 28. <i>¿El desarrollo de la actividad turística en la Región Lima genera ingresos económicos y beneficia a la población?</i> .....	61
Tabla 29. <i>¿La generación de puestos de trabajo de la actividad turística es digna y mejora el bienestar de la población?</i> .....	62

Tabla 30. <i>¿Los puestos de trabajo generados por la actividad turística benefician a la comunidad?.</i>	63
Tabla 31. <i>¿La inversión turística pública y/o privada esta basados en el potencial económico, social y ambiental de la Región Lima y generan impacto social?.</i>	64
Tabla 32. <i>¿Participa activamente en la capacitación, talleres y encuentros de líderes para contribuir en el desarrollo de su Región?.</i>	65
Tabla 33. <i>¿Se implementa programas de educación y capacitación en el desarrollo del turismo local sostenible?.</i>	66
Tabla 34. <i>¿Realiza actividades involucradas al ámbito turístico y que beneficien a la población?.....</i>	67
Tabla 35. <i>¿Conoce y difunde las costumbres culturales de sus de sus distrito? .....</i>	68
Tabla 36. <i>¿Cuándo un turista visita su Región le orienta e informa sobre las bondades de su distrito?.</i>	69
Tabla 37. <i>¿Fomenta la Región Lima capacitaciones, programas de conciencia turística, identidad cultural a la población?.</i>	70
Tabla 38. <i>¿La Región Lima fomenta la educación ambiental en la población para conservar y proteger nuestro patrimonio?.</i>	71
Tabla 39. <i>¿La Región Lima desarrolla un plan de conservación y la preservación del patrimonio cultural y natural?.....</i>	72
Tabla 40. <i>¿Participa activamente en los programas, talleres, capacitaciones para el cuidado y preservación de la arquitectura, diseño y paisaje en la Región Lima?.</i>	73
Tabla 41. <i>¿Existe en la Región un área encargada de la planeación y normar el crecimiento urbano de manera ordenada? .....</i>	74
Tabla 42. <i>¿La Región cuenta con el reglamento sobre el ordenamiento turístico para proteger el impacto negativo en el distrito?.</i>	75
Tabla 43. <i>¿La Región realiza estrategias del desarrollo territorial que permite mantener una armonía con la naturaleza?.....</i>	76

## Índice de Cuadros

<i>Cuadro 1. V1: Gestión del talento Humano.....</i>	30
<i>Cuadro 2. V2: Desarrollo del Turismo Sostenible.....</i>	31

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> ¿Las plazas vacantes se realizan de acuerdo a las exigencias del área? .....	41
<i>Figura 2.</i> ¿El personal seleccionado cumple el perfil requerido en el área? .....	42
<i>Figura 3.</i> ¿Son designados democráticamente los equipos de trabajo? .....	43
<i>Figura 4.</i> ¿Los funcionarios cumplen su gestión teniendo en cuenta las necesidades del área de trabajo? .....	44
<i>Figura 5.</i> ¿El clima laboral es idóneo en su área de trabajo? .....	45
<i>Figura 6.</i> ¿Entre los colaboradores del área de trabajo existe una comunicación efectiva? .....	46
<i>Figura 7.</i> ¿Con qué frecuencia es capacitado en el área de trabajo? .....	47
<i>Figura 8.</i> ¿Las capacitaciones son relevantes para mejorar su área de trabajo?.....	48
<i>Figura 9.</i> ¿Los funcionarios admiten sus ideas innovadoras en su área de trabajo? .....	49
<i>Figura 10.</i> ¿Los funcionarios y sus compañeros reconocen su labor realizada?.....	50
<i>Figura 11.</i> ¿Las autoridades le brindan algún reconocimiento o incentivo por haber cumplido el objetivo en el área?.....	51
<i>Figura 12.</i> ¿El salario percibido es acorde a sus perspectivas?.....	52
<i>Figura 13.</i> ¿Los funcionarios conducen de manera activa los procesos de planificación, organización, ejecución y evaluación en los colaboradores?.....	53
<i>Figura 14.</i> ¿Reúne todas las facilidades para cumplir sus objetivos plasmados en su área de trabajo?54	54
<i>Figura 15.</i> ¿Con qué frecuencia se evalúa a los colaboradores del área en cuanto a la productividad?55	55
<i>Figura 16.</i> ¿Con la finalidad de cumplir con los objetivos plasmados la evaluación a los colaboradores es permanente? .....	56
<i>Figura 17.</i> ¿Los funcionarios controlan el uso óptimo del tiempo, del material de la institución para garantizar el buen manejo de los recursos logísticos? .....	57
<i>Figura 18.</i> ¿Los resultados de la supervisión y/o monitoreo que han sido evaluados se le comunica al jefe inmediato para implementar acciones de mejoras? .....	58
<i>Figura 19.</i> ¿Los ingresos obtenidos en la Región Lima son distribuidos de manera equitativa y justa? .....	59
<i>Figura 20.</i> ¿Los proyectos turísticos parten de iniciativas colectivas y están enmarcados a mejorar el bienestar social y la calidad de vida de la población? .....	60
<i>Figura 21.</i> ¿El desarrollo de la actividad turística en la Región Lima genera ingresos económicos y beneficia a la población? .....	61
<i>Figura 22.</i> ¿La generación de puestos de trabajo de la actividad turística es digna y mejora el bienestar de la población?.....	62
<i>Figura 23.</i> ¿Los puestos de trabajo generados por la actividad turística benefician a la comunidad? ..	63
<i>Figura 24.</i> ¿La inversión turística pública y/o privada esta basados en el potencial económico, social y ambiental de la Región Lima y generan impacto social? .....	64
<i>Figura 25.</i> ¿Se implementa programas de educación y capacitación en el desarrollo del turismo local sostenible? .....	66

<i>Figura 26.</i> ¿Realiza actividades involucradas al ámbito turístico y que beneficien a la población?.	67
<i>Figura 27.</i> ¿Conoce y difunde las costumbres culturales de sus de sus distrito? .....	68
<i>Figura 28.</i> ¿Cuándo un turista visita su Región le orienta e informa sobre las bondades de su distrito? .....	69
<i>Figura 29.</i> ¿Fomenta la Región Lima capacitaciones, programas de conciencia turística, identidad cultural a la población?.....	70
<i>Figura 30.</i> ¿La Región Lima fomenta la educación ambiental en la población para conservar y proteger nuestro patrimonio? .....	71
<i>Figura 31.</i> ¿La Región Lima desarrolla un plan de conservación y la preservación del patrimonio cultural y natural?.....	72
<i>Figura 32.</i> ¿Participa activamente en los programas, talleres, capacitaciones para el cuidado y preservación de la arquitectura, diseño y paisaje en la Región Lima? .....	73
<i>Figura 33.</i> ¿Existe en la Región un área encargada de la planeación y normar el crecimiento urbano de manera ordenada?.....	74
<i>Figura 34.</i> ¿La Región cuenta con el reglamento sobre el ordenamiento turístico para proteger el impacto negativo en el distrito?.....	75
<i>Figura 35.</i> ¿La Región realiza estrategias del desarrollo territorial que permite mantener una armonía con la naturaleza?.....	76

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la Gestión del talento Humano y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima, en el año 2016. El estudio corresponde al enfoque de investigación cuantitativa, aplicada, de diseño no experimental descriptivo correlacional, transversal.

Para la recolección de datos se tomó una muestra de 134 personas entre funcionarios, colaboradores y agente involucrados a la actividad turística de la Región Lima. Para medir ambas variables y obtener información se aplicó dos instrumentos de medición, dicho instrumento fue validado y estandarizado lo cual nos permitió medir describir y explicar las variables: gestión de talento Humano y desarrollo del turismo sostenible.

En los resultados obtenidos se demuestra que existe una relación entre las variables Gestión Talento Humano y desarrollo del turismo sostenible , para lo cual se utilizó la prueba de correlación de Rho Spearman para la asociación de variables con escala ordinal, por ser la significancia asintótica bilateral (Sig.=0.035), está por debajo del nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), entonces hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ : La Gestión del talento Humano y el Desarrollo de turismo sostenible son Independientes) y por lo tanto a un 95% de confianza podemos afirmar que, existe relación significativa entre La Gestión del talento de humano y el Desarrollo del turismo sostenible.

Palabras claves: Gestión de talento humano, y desarrollo del turismo sostenible

## **ABSTRACT**

The objective of this research is to determine the relationship between Human Talent Management and the development of sustainable tourism in the Lima Region, in 2016. The study corresponds to the quantitative, applied, non-experimental, descriptive, correlational, cross-sectional research approach.

For the collection of data a sample of 134 people was taken among officials, collaborators and agents involved in the tourist activity of the Lima Region. To measure both variables and obtain information, two measurement instruments were applied, this instrument was validated and standardized, which allowed us to measure and describe the variables: Human talent management and sustainable tourism development.

The results obtained show that there is a relationship between the variables Human Talent Management and development of sustainable tourism, for which the Rho Spearman correlation test was used for the association of variables with ordinal scale, as the bilateral asymptotic significance ( Sig = 0.035), is below the maximum permissible error level ( $\alpha = 0.05$ ), then there is sufficient evidence to reject the null hypothesis (Ho: Human Talent Management and Sustainable Tourism Development are Independent) and so At 95% confidence, we can affirm that there is a significant relationship between Human Talent Management and Sustainable Tourism Development.

**Keywords:** Human talent management, and sustainable tourism development

## INTRODUCCIÓN

La investigación surge a partir del diagnóstico de un problema que aqueja a los agentes participantes en el desarrollo del turismo de manera directa e indirecta, ello permite realizar un pronóstico empírico, para el control fue necesario medir la correlación de la gestión del talento humano y el desarrollo del turismo sostenible. Aplicando una encuesta con sus respectivos cuestionarios dirigidos a los colaboradores y la población directa e indirectamente beneficiaria. Estos instrumentos se encuentran validados a través del juicio de expertos y está disponible para todo investigador.

Siguiendo los lineamientos metodológicos pertinentes y guiándonos del esquema plasmado por la Escuela de Postgrado, la tesis se divide en seis capítulos importantes como son: planteamiento del problema, marco teórico conceptual, Hipótesis y variables, metodología de la investigación, resultados y discusión de Resultados.

Capítulo I: Planteamiento del problema, en el cual planteamos la problemática de nuestra investigación en el cual se describen brevemente el diagnóstico, el pronóstico y el control, dentro de este capítulo también desarrollamos la Justificación, relevancia y la contribución de manera teórica, práctica, metodológica y social, también se formuló los objetivos generales y específicas, las cuales nos permitió encaminar el desarrollo de nuestra investigación.

Capítulo II: Marco teórico Conceptual, En este capítulo describimos los antecedentes nacionales e internacionales, dentro de ello , se describen las bases teóricas relacionado a las variables gestión del talento Humano y desarrollo del turismo sostenible.

Capítulo III: Hipótesis y variables, en toda investigación es importante formular las hipótesis y nuestra investigación no es ajena a ella es por ello que se formuló las hipótesis y variables ,describimos la hipótesis general y las hipótesis específicas, luego realizamos una identificación de nuestras variables en este caso nuestra investigación tiene 2 variables Gestión del talento

Humano y desarrollo del turismo sostenible, luego definimos las variables en su forma conceptual y operacional.

Capítulo IV: Metodología de la investigación, en este capítulo encontramos la metodología de la investigación, dentro de ello consideramos el tipo y nivel de investigación, métodos y diseño también se considera la población y muestra de estudio concluyendo con las técnicas e instrumento de recolección de datos.

Capítulo V: Resultados se analiza los resultados obtenidos mediante un análisis descriptivo, análisis inferencial y la discusión de resultados que nos permite hacer un contraste con las teóricas y antecedentes que tienen una similitud con nuestro estudio.

Finalizando con la descripción de los capítulos se considera las conclusiones, recomendaciones y fuentes de información, también se adjunta los anexos correspondientes.



## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

En la actualidad la gestión del talento Humano, cumple uno de los roles más importantes en la gestión de destinos turísticos y como no atrevernos a decir que es el pilar para el desarrollo del turismo sostenible en nuestra región Lima, debido a que los colaboradores no solo deben cumplir sus funciones, sino estratégicas entendidas como un talento, en donde los funcionarios se centren en incentivar a las personas a generar valor agregado del cual se pueda beneficiar la institución y la población.

Las entidades públicas involucradas en el desarrollo del turismo tienen un gran desafío en las decisiones a nivel de sus colaboradores, como lo refiere Pardo (2007) el “plan estratégico de la organización es fundamental ya que incluye, el desarrollo de los colaboradores con el fin que dentro del proceso de certificación sean catalogados como competentes, Para tal fin, se adopta el sistema de gestión por competencias en la administración de talento humano, para “vincular y mantener colaboradores que cumplan con las competencias que la organización requiere para el logro de su direccionamiento estratégico”. (p.16)

Es preciso mencionar que el tema de gestión de talento humano es temática actual, donde cada organización va adoptando ciertos criterios para su implementación, para efectos de nuestro estudio nos centraremos en aquellos relacionados al ámbito turístico. Al revisar las bibliografías en el ámbito internacional específicamente el país de España, refiere Guisado y Rodríguez (2003) “el sector turístico en España constituye una actividad estratégica de gran relevancia, no

ocurre lo mismo en el caso gallego la situación actual del sector en Galicia es susceptible de mejorar si se define una adecuada estrategia colectiva. Para que un destino sea competitivo debe aprovecharse, en primer lugar, de la existencia de una serie de recursos básicos que se constituyen en el núcleo del modelo turístico del destino, destacando el papel fundamental de la Administración en su correcta gestión”.(p.21).El turismo inmerso en el rubro de servicios su aliado estratégico es el capital humano quienes serán los que a través de sus conocimientos, valores y actitudes transformen los índices de dicha actividad, teniendo en cuenta un desarrollo tripartito del turismo en el ámbito económico, socio cultural y ambiental; si solo se desarrolla uno de ellos no se estaría cumpliendo la esencia de un desarrollo del turismo sostenible, tal como lo considera la Organización Mundial de Turismo que dichas dimensiones no se deben separa. Según Peiró (citado en Lillo, Ramón, Sevilla ,2006) afirma “que hablar de turismo es hablar de servicios y, por tanto, no es extraña la referencia a las personas, al factor humano, a los recursos humanos o, desde un punto de vista más descriptivo y acertado en cuanto al valor intrínseco que representa para las empresas y para los gobiernos, al capital humano”. (p.17). En el ámbito nacional tenemos al Ministerio de Comercio exterior y turismo (MINCETUR) donde elabora políticas públicas en son del desarrollo del turismo sostenible y realiza un trabajo coordinado con la Dirección regional de Turismo (DIRCETUR), pero los esfuerzos realizados por las instituciones muchas veces no son reflejados en beneficio de la población, más aún si los cargos de las instituciones son conducidos políticamente, cuya limitante es un adecuado presupuesto para las áreas.

En la gerencia de desarrollo económico se evidencia un limitado aprovechamiento de las potencialidades del talento de sus colaboradores, debido a ciertas deficiencias en el proceso de la administración de personal, ha generado un escaso desarrollo del turismo sostenible y baja productividad de sus talentos; por lo que, se requiere la identificación de los problemas, que permita el planeamiento de políticas y estrategias para su desarrollo integral, teniendo en cuenta su capital humano para ello se requiere una adecuada selección de personal, capacitación permanente y una evaluación de desempeño constante que permita que dicha institución se integre al exterior generando beneficios a todos que se encuentre involucrados en el ámbito

turístico. De continuar con el problema seguiremos postergando el desarrollo del turismo sostenible en la Región.

## **1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Delimitación Espacial**

La presente investigación se desarrolla en Gobierno Regional de Lima, ubicada en la ciudad de Huacho.

### **1.2.2 Delimitación Social**

La población y muestra para la presente investigación son los colaboradores de la Gerencia de desarrollo económico, conformado por 12 funcionarios y 400 agentes involucrados en la actividad turística, haciendo un total de 412 quienes representan nuestra población de estudio.

### **1.2.3 Delimitación Temporal**

El Periodo de levantamiento de datos, de la presente investigación es de enero a diciembre 2016

### **1.2.4 Delimitación Conceptual**

Para el desarrollo de este estudio hemos tratado de adquirir la literatura pertinente para las dos variables, además de las dimensiones, y consolidar en lo posible la precisión de cada parte de los temas a desarrollar.

Según Chiavenato, (2009). Refiere que “talento humano conduce necesariamente al de capital humano, el patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito”. (p.52).

OMT (2004) define de desarrollo sostenible del turismo “como un proceso multidimensional que afecta al sistema económico, ecológico y social pasa a ser una variable a tener en cuenta en las decisiones de política económica”. (p.70)

El desarrollo sostenible del turismo es progreso económico, social y ambiental que satisface las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer el de las generaciones futuras.

## **1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Problema Principal**

¿Qué relación existe entre la Gestión del Talento Humano y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima 2016?

### **1.3.2 Problemas Específicos**

¿Qué relación existe entre la Selección de personal y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima, 2016?

¿Qué relación existe entre la Capacitación de personal y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima, 2016?

¿Qué relación existe entre las estrategias de motivación y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima, 2016?

¿Qué relación existe entre la evaluación de desempeño y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima, 2016?

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima, 2016

### **1.4.2 Objetivos específicos**

Determinar la relación que existe entre la selección de personal y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima, 2016.

Identificar la relación que existe entre la capacitación de personal y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima, 2016.

Identificar la relación que existe entre las estrategias de motivación y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima, 2016.

Identificar la relación que existe entre la evaluación de desempeño y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima, 2016.

## **1.5 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **1.5.1 Justificación**

El saber liderar el capital humano de la institución, debiéndose valorar el conocimiento de las personas, sin el cual no sería posible afrontar los cambios constantes en este mundo globalizado.

#### **Justificación teórica**

El estudio se justifica teóricamente porque tiene el propósito de buscar y aportar distintos conceptos básicos, cuyos resultados una vez implementada nos brindará soluciones a la gestión del talento humano y el desarrollo del turismo sostenible.

#### **Justificación metodológica**

La investigación posee una justificación metodológica debido a que se implementarán instrumentos de recolección de datos, y estos serán procesados a fin de comprobar las hipótesis formuladas, hecho que significa la implementación del método científico para la investigación.

### **Justificación práctica**

La aplicación práctica de la presente investigación se realizará porque proporcionará información sobre la relación de la gestión de talento humano y el desarrollo del turismo sostenible, también aportará para realizar algunos cambios necesarios en la gestión de la Dirección de comercio exterior y Turismo.

### **Relevancia Social**

La investigación de la gestión del talento humano y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima, 2016, tiene una relevancia social porque permitirá dar mayor énfasis en el desarrollo de la actividad turística teniendo como aliado estratégico a sus colaboradores para que elaboren políticas, planes estratégicos y cumplan su misión y visión para el cual fueron creadas, recordemos que el turismo es una actividad generadora de ingresos y multisectorial donde todos de manera directa o indirecta somos beneficiarios de esta noble actividad.

### **1.5.2 Importancia**

El propósito de plantear y desarrollar la presente investigación es para fomentar el desarrollo del turismo sostenible y por ende mejorar el desarrollo económico, cultural y ambiental de la región Lima, donde los pobladores y turistas serán beneficiados de manera directa e indirectamente de dicha actividad, asimismo la Gerencia de Desarrollo Económico, teniendo en cuenta el talento humano que labora en dicha área, porque es el pilar fundamental para la administración de la institución, para ello se debe dotar de conocimientos, estar en constante actualización y a la vanguardia de los cambios tecnológicos para afrontar las diversas problemáticas en el trabajo, por ende se debe realizar una buena selección de personal, capacitación y realizar estrategias de motivación y estar en constante evaluación de su desempeño para obtener resultados positivos.

Esta investigación es importante porque servirá para posteriores estudios y fortalecer su marco teórico en las investigaciones que se realiza.

## **1.6 Factibilidad de la investigación**

La factibilidad de nuestra investigación, nos permitirá orientar la toma de decisiones de las autoridades del gobierno Regional dando una mirada a la gestión del talento Humano y el desarrollo del turismo sostenible, para de esa manera poder generar empleos directos e indirectos en el rubro turístico y contar con colaboradores eficientes y así posicionar los atractivos turísticos de la Región Lima.

## **1.7 Limitaciones del estudio**

Toda actividad humana tiene sus limitaciones, la investigación por ser una actividad de tipo intelectual no es ajena a esta realidad. En este sentido, para la elaboración del presente trabajo se encuentran las siguientes limitaciones:

- 1) En relación al material bibliográfico, en nuestro medio existe limitada información y bibliografía reciente para sustentar el aspecto teórico de nuestro estudio.
- 2) En el orden temporal, se estudió gestión del talento Humano y turismo sostenible en un solo momento, sería ideal para la obtención de mejores resultados que el tiempo de la investigación sea lo más prolongado posible.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.

### 2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

#### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

**Alarcón (2015)**, *La Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia del Carchi*, de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Teniendo como objetivo general: “Analizar la relación entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia del Carchi”. “Aplico investigación un modelo cuali-cuantitativa, de tipo exploratoria, descriptiva, se utilizó una muestra de 353 personas, al cual se aplicó el instrumento del cuestionario. Obteniendo como resultado: Cuando se realiza una selección adecuada basada por competencias laborales, nos garantiza que el empleado tenga las habilidades y conocimientos que el puesto requiera, esto es de gran ayuda al momento de ejercer sus funciones y/o actividades del puesto de trabajo. La capacitación que se proporcione es un argumento convincente para mejorar los conocimientos que poseen las personas, por lo que el desempeño laboral de las mismas será afectado de una manera positiva. Obteniendo como conclusión: “las entidades aplican inadecuadas técnicas de selección de personal por competencias (43.3 %), no utilizan técnicas que permitan seleccionar en base a conocimientos, habilidades y actitudes; lo cual le impide disponer del personal idóneo que le garantice a la institución un alto desempeño”

**Arias, (2014)**. *La gestión del talento humano por competencias en el grupo Aero delicias*, 2014. En su trabajo de especialización en alta Gerencia, en la Universidad militar Nueva Granada - Facultad de ciencias económicas-Bogotá. Cuyas conclusiones de la presente investigación es implementar la estrategia de gestión del talento humano basado en competencias, buscando



potencializar el talento humano en pro de los objetivos organizacionales y, visualizar a estos como socios estratégicos, quienes desarrollarán las estrategias de la empresa por medio de sus talentos, más que con acciones administrativas. Gracias a esto, se busca compromiso, empoderamiento e identidad corporativa en las personas, cambiando la tendencia antigua de la connotación de personal por funciones, convirtiéndolo en uno de los pilares fundamentales de la empresa, como lo es el talento humano por competencias.

Al implementar esta estrategia de gestión del talento humano basado en competencias, se busca generar a su vez un valor agregado para la organización. Ya que como se mencionaba el capital humano, se debe considerar como una de las variables diferenciadoras de más alto impacto en un entorno altamente competitivo, por lo que el modelo estratégico de gestión que se seleccione para dinamizar los procesos del potencial humano, sus habilidades y características, se constituye en la diferencia significativa que asegurara el éxito organizacional, convirtiendo a las personas en recursos humanos estratégicos, acordes con los objetivos y planes de la empresa.. Las implicaciones del modelo y las características del talento humano competente para la organización, deben interiorizarse a la cultura, políticas y estándares de la empresa .

**Cevallos, (2013).** *Gestión del Talento humano y su Incidencia en el desempeño laboral, Dirección Provincial Agropecuaria de Santa Elena, año 2013.* Universidad Estatal Península de Santa Elena-Facultad de ciencias administrativas. En su Tesis para obtener la licenciatura en Administración Pública, tiene como objetivo determinar la incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral, mediante un estudio que involucre a directivos, personal administrativo y operativo orientado al diseño de un modelo de gestión para fortalecimiento del desempeño laboral. Entre sus objetivos específicos se busca determinar los lineamientos en el proceso de admisión mediante los juicios de autores y expertos con la finalidad que faciliten la información y permita cumplir el objeto del estudio, determinar la importancia de las funciones y responsabilidades de los servidores públicos según la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), identificar las estrategias de motivación para que los servidores públicos se comprometan en el cumplimiento de los objetivos de la institución, determinar las técnicas necesarias para la aplicación de la evaluación de desempeño laboral para determinar los ascensos o capacitaciones específicas y determinar un modelo de gestión de la unidad de talento

humano para fortalecer el desempeño laboral. El estudio expresa a la investigación de campo con las personas involucradas de manera directa con la Dirección Provincial Agropecuaria de Santa Elena, además de los instrumentos relevantes para el desarrollo, de igual manera la investigación documental con la finalidad de extraer la información correspondiente a la organización del talento humano, los aspectos del desempeño laboral, entre otros. El diseño facilitó examinar varias alternativas en el transcurso del trabajo de investigación para establecer el tiempo, el lugar y las herramientas indispensables para que de tal manera se obtengan excelentes resultados mediante la participación de los servidores públicos. El modelo de gestión para la unidad de talento humano es una herramienta que contiene procesos administrativos establecidos en los subsistemas de gestión del talento humano de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP).

**Martínez (2013)**, en su tesis doctoral titulada *“Tendencias y perspectivas de la Gestión Humana desde el desempeño organizacional, en relación con las políticas y estrategias utilizadas en empresas descentralizadas en la Región Suroeste de República Dominicana: Caso DGII, Banreservas e Infotep*. El objetivo general del estudio fue diagnosticar sobre la implementación de las tendencias y perspectivas de la gestión del talento humano. Los resultados y conclusiones surgen según el análisis de las variables con el Chi cuadrado de Pearson del Software Estadístico InfoStar, mostrando resultados de forma general con diferencias poco significativas en la capacidad de innovación y en cuanto a la filosofía empresarial, lo que se evidenció en referencia al desarrollo del diagnóstico de: fortalezas, debilidades y amenazas presentados en matrices con su respectivo estudio, tomando en consideración la fiabilidad arrojada en la prueba estadística y análisis de las componentes principales.

**Orizaga (2011)**, *“Gestión del talento humano en la universidad pública”*, sustentada en la Universidad de Arizona. El objetivo general se formuló del modo siguiente: Determinar la correlación entre la gestión del talento humano y sus factores determinantes. Las conclusiones a que arriba la investigadora. Necesariamente se debe definir parámetros para el ingreso y permanencia del personal docente seleccionado bajo los criterios que se señalen en el modelo que se proponga, buscará que se realicen conforme a los méritos que el docente demuestre y en

cumplimiento a la función administrativa que toda organización debe realizar. La calidad educativa depende de múltiples factores, la asociación entre las variables modelo educativo y proceso de reclutamiento (y modelo y formación y actualización) del personal académico, se debe asumir como deseable para contribuir a la calidad educativa en las universidades, ya que el docente tiene gran injerencia en la formación de la mentalidad de los estudiantes quienes posteriormente con sus ideas, han de sostener al país y al mundo y la investigación es de tipo descriptiva correlacional

### **2.2.2 Antecedentes Nacionales**

**Casas (2010)** *Influencia de la Gestión Turística Municipal en el Desarrollo local Sostenible del Distrito de Ilabaya 2007- 2010, Tesis realizado para obtener la licenciatura en la Universidad Nacional de Jorge Basadre Gromhann –Tacna.* La presente tesis tuvo por objetivo evaluar el nivel de influencia de la Gestión Turística Municipal en el Desarrollo Local Sostenible del distrito de Ilabaya durante el periodo 2007 - 2010. En cuanto a la metodología se optó por investigación relacional, de naturaleza descriptiva, debido a que está basado en especificar propiedades, características y medir rasgos importantes de las variables de estudio: Desarrollo sostenible y la Gestión Turística Municipal. Así mismo se adoptó el diseño (no experimental) descriptivo relacional, transaccional; puesto que no se manipula la variable independiente; y se percibe medir la correlación directa existente entre dos o más conceptos o variables, en un período determinado (2007-2010). La población y muestra de estudio estuvieron constituidas por pobladores del Distrito de Ilabaya y funcionarios de la Municipalidad haciendo una población total de 2015, con una muestra de 323. Para llevar a cabo los objetivos propuestos en el presente trabajo, se utilizó como instrumento, el cuestionario y como técnica a la encuesta; la cual se aplicó a los trabajadores y funcionarios de la Municipalidad Distrital de Ilabaya; en el mes de setiembre del año 2011, que se validaron a través del coeficiente de Alfa Cronbach y de la opinión de expertos (02 docentes de la especialidad de administración y 01 docente experto en metodología de la investigación). El coeficiente de Alfa de Cronbach que se alcanzó fue de: 0,78 La información se procesó electrónicamente, utilizando para ello el programa Microsoft

Excel versión Vista; y el software SPSS (versión 15) para presentar los Ítems mediante gráficas y, al mismo tiempo estimar las frecuencias absolutas y relativas de cada reactivo.

La tesista concluye mencionando que la Gestión Turística Municipal del distrito de Ilabaya es deficiente; puesto que existen evidencias que las autoridades no han previsto dentro de su accionar un adecuado Plan Municipal Turístico; promoción turística; y capacitación sobre el mismo. Se observa además ausencia de planes y programas adecuados sobre Ordenamiento territorial y el Presupuesto para el potenciamiento del turismo en la comuna es escaso y no contribuye al fomento del mismo. El Desarrollo Sostenible del distrito de Ilabaya es bajo; puesto no se han potenciado el Desarrollo Ambiental; Desarrollo Socio-cultural y los programas y actividades son escasos y no contribuyen al Desarrollo Económico del distrito de Ilabaya. Por lo que los pobladores de la comunidad se encuentran insatisfechos con la gestión por el bajo desarrollo del distrito; que no les permite mejorar su calidad de vida.

**Cieza & Sánchez (2016)**, en su trabajo de investigación titulado *Modelo de turismo sostenible que contribuya al desarrollo económico local: una propuesta para la provincia de Ferreñafe-Lambayeque-Perú 2016-2021*, tiene como objetivo elaborar un modelo de turismo sostenible que contribuya a mejorar la actividad turística en la provincia de Ferreñafe, durante el período 2016-2021. El enfoque de la investigación es mixto, con un diseño transformativo secuencial (DITRAS), la técnica de recolección de datos utilizada fue el análisis documental, de talleres participativos, de la encuesta, y de la entrevista. la muestra fue 285 pobladores. La investigación concluye que el modelo de turismo sostenible si podría mejorar la actividad turística, y que la validación del modelo confirma que contribuirá al desarrollo económico local de la provincia de Ferreñafe, generando empresas, empleos e ingreso lo cual contribuirán a mejorar social, económico y ambientalmente la provincia de Ferreñafe. Chulla (2011), en su trabajo de investigación titulado *Contribución de la conciencia turística para el desarrollo sostenible del turismo en la Comunidad Nativa Infierno – Madre de Dios*, tuvo por finalidad determinar la importancia del turismo como una actividad económica, teniendo en cuenta las actitudes de las personas y cómo influyen en el desarrollo del turismo. El enfoque de la investigación es cualitativo y abarca un tipo de investigación descriptivo, de diseño no experimental, transaccional descriptivo. La población estuvo conformada por 600 habitantes de la comunidad

nativa de Infierno y 650 por los turistas que visitan mensualmente el Albergue Posada Amazonas. La muestra 39 quedó conformada por 100 pobladores y 103 turistas. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta y el análisis documentado, y los instrumentos el formulario de encuestas y la ficha de análisis e interpretación de datos y diagramas y para el procesamiento de datos se utilizaron hojas de cálculos (Excel 2007). Se concluye que la conciencia turística contribuye en el desarrollo del turismo sostenible del albergue Posada Amazonas y la Comunidad Nativa Infierno, sentando las bases fundamentales para el desarrollo responsable y sostenible del lugar .

**Cruz (2006)** “*Ordenamiento territorial instrumento de desarrollo sostenible del turismo. Caso: Cuenca del rio negro Olleros-Huaraz*”, Tesis para optar el grado académico de Magister en Geografía en la Universidad Mayor de San Marcos. “En esta perspectiva, considerar el Ordenamiento Territorial como instrumento para fines específicos como la planificación del Turismo Sostenible es fundamental, sobre todo en el área andina como la cuenca del río Negro, en donde las condiciones ambientales, socioeconómico-culturales de la población se vienen deteriorando en estos últimos tiempos de manera alarmante por una serie de factores propiamente geográficas como el cambio climático Las variables de la presente tesis son: Variable Independiente, Ordenamiento Territorial que Involucra conocimiento teórico de la Ciencia Geográfica, geología y otras disciplinas ligadas al medio natural y social.. Como Variable Dependiente, Desarrollo del turismo sostenible, que se mide operacionalmente a través de sus indicadores de infraestructura, afluencia de turistas, organizaciones empresariales existentes, inversiones, organizaciones sociales, etc., asimismo, se medirá el impacto ambiental, social y económico que se debe aperturar la zona en el circuito turístico de Callejón de Huaylas, generando actividades ligadas al turismo para lograr el mejoramiento de calidad de vida y el mejor uso del territorio de la cuenca. El objetivo principal de la investigación es diagnosticar y fomentar la integración del espacio turístico de la Cuenca del Río Negro al circuito turístico del Callejón de Huaylas, en la modalidad de turismo recreativo, caminata, alta montaña, andinismo, deportivo, termal, canotaje, pesca, paseo a caballo, ciclismo, entre otros. La metodología de investigación empleada para lograr la demostración y contrastación de la hipótesis mediante la operacionalización de las variables corresponde a una metodología descriptivo-explicativa, se

emplearon las técnicas: Análisis estadístico, Fotointerpretación, Trabajo de Campo. La investigación concluye que el Ordenamiento Territorial es el instrumento que nos permite el conocimiento geográfico del territorio, la misma que nos sirve para la demarcación territorial”.

**Inca, (2015).** *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial Andahuaylas*, tesis para optar la Licenciatura en Administración de empresa, respaldada por la Universidad Nacional José María Arguedas. “El objetivo principal, es determinar la relación existente entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. Las dimensiones que se emplearon para la investigación son la selección de personal que tiene el objetivo de contratar a los más idóneos para el puesto de trabajo; así como la capacitación de personal, cada individuo necesita una actualización y adaptación a los cambios tecnológicos, además para la calidad de trabajo se debe adecuar los ambientes, para mejorar su desenvolvimiento profesional aplicando el trabajo en equipo para responder de manera eficaz a las necesidades del usuario. El presente trabajo de investigación se realizó; en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas en el área de recursos humanos, con el enfoque cuantitativo, diseño transeccional – correlacional. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión a 104, trabajadores administrativos entre hombres y mujeres, los cuales vienen laborando en la municipalidad; entre los meses de octubre y noviembre del año 2015. En relación al instrumento de recolección de datos; se aplicó un cuestionario para cada variable. El cuestionario de Gestión del Talento Humano estuvo compuesto por 12 ítems, con una amplitud de escala de Likert y el Desempeño Laboral, haciendo un total de 06 ítems. La validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas; según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron de 0,894, para el cuestionario de Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral por tanto son fiables y consistentes.

Se aplicó el coeficiente de relación de Spearman, en el que se observa un valor de 0,819 lo que significa que existe una correlación positiva alta, y con respecto al valor de “sig.” se obtuvo un resultado de 0.000, que es menor a 0.05 (nivel de significancia), por ende, existe relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas”.

**Mampis (2014)**, en su trabajo de investigación titulado *Gestión Municipal y el desarrollo sostenible del turismo en el distrito de Santa María-Huaura, 2014*, tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión municipal y el desarrollo sostenible del turismo en el distrito de Santa María-Huaura, 2014. El estudio corresponde al enfoque de investigación cuantitativa, básico, de diseño no experimental descriptivo correlacional, transversal. La muestra fue de 410 personas entre funcionarios de la municipalidad de Santa María y la población. Para medir ambas variables se aplicó dos instrumentos de medición, los mismos que fueron validados y estandarizados. En los resultados, se demuestra que existe una relación entre las variables Gestión municipal y desarrollo sostenible del turismo, utilizando la prueba de correlación de Rho Spearman para la asociación de variables con escala ordinal, por ser la significancia asintótica bilateral ( $\text{sig.}=0.010$ ), está por debajo del nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), entonces hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ : La Gestión Municipal y el Desarrollo Sostenible de turismo son Independientes) y por tanto a un 95% de confianza podemos afirmar que, existe relación significativa entre la Gestión Municipal y el Desarrollo Sostenible de Turismo.

**Pinedo,(2015)**. *Gestión del talento humano en el desempeño y la autoestima del docente en el distrito del Callao de la Región Callao, 2015*, para optar el grado de Doctorado en Educación, respaldada por la . Universidad César Vallejo. “El objetivo de la presente investigación es el de demostrar cómo influye la gestión del talento humano en el desempeño y la autoestima del docente de cuatro colegios en el distrito del Callao 2015.

En la presente investigación se ha tomado en cuenta el Marco teórico de diferentes autores internacionales y nacionales. Se ha tomado como variables en la investigación a la Gestión del talento humano, Desempeño docente y autoestima docente y sus dimensiones. El tipo de estudio que se ha empleado en esta investigación ha sido de tipo básico – sustantivo. De enfoque cuantitativo y su diseño es no experimental en su cualidad correlacional causal. Se utilizó como técnica el muestreo no probabilístico -intencional; Se utilizó el muestreo censal es decir toda la población es la muestra. Utilizándose para ello la encuesta como instrumentos de investigación

y los cuestionarios Los resultados han sido ordenadas mediante listas de tablas y figuras en las cuales se ha vaciado el consolidado porcentual de ítem evaluado que está en función a las dimensiones e indicadores del trabajo de investigación. De estos resultados se han obtenidos las conclusiones respectivas y se han compartido algunas sugerencias para los docentes en cuanto a la gestión del talento humano y su autoestima profesional”.

## **2.2 BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS**

### **2.2.1 Gestión del Talento Humano**

Se imagina una organización sin sus colaboradores, no tendría sentido ni horizonte, es bien cierto las organizaciones que dinamizan la economía, pero cuyo elemento primordial es su capital humano. Es por ello la importancia de estudiar este proceso para incentivar al desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima.

El capital humano, tan imprescindible en las instituciones para poder lograr con su misión y visión.

La necesidad de gestionar este recurso tan valioso ha hecho que, en las empresas, se dedique un área a su gestión y dirección, la denominada gestión de talento humano, quién, a través de diversas prácticas, trata de adquirir, retener y/o desarrollar dichos recursos. Desde esta perspectiva, surge el enfoque de dirección estratégica de gestión humana como una disciplina encargada de estudiar todo lo relativo al talento humano, su gestión y su contribución al valor de la empresa y a su competitividad sostenible . Según (Prieto, 2014.p.21)

Continuando con las conceptualizaciones también se describe al autor referente a talento Humano.

El Talento Humano se le considera la clave del éxito de una empresa y, su gestión hace parte de la esencia de la gerencia empresarial. Con una asertiva gestión del talento humano, una organización eficiente ayuda a crear una mejor



calidad de la vida de trabajo, dentro de la cual sus empleados estén motivados a realizar sus funciones, a disminuir los costos de ausentismo y la fluctuación de la fuerza de trabajo (Prieto,2014. p.32).

La Gestión del Talento Humano es un área interdisciplinaria integrada por varios factores que hacen importante dicha área, el cual se ha convertido en muchas organizaciones en un proceso de apoyo gerencial muy importante para el manejo de las relaciones laborales, el fortalecimiento de la cultura organizacional y la promoción de un buen clima laboral.

Se comparte la definición de Chiavenato(2009) cuando menciona que las “ personas constituyen el activo más importante de las organizaciones”(p.30), sin la integración de estos dos elementos sería imposible ser empresa , aunque uno de los escépticos mencionaría que estamos en una era mecanizada o robotizada y que está reemplazando a las personas , es bien cierto pero en brindar la calidad de servicio es incomparable

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

Según Prieto (2013) menciona que los “objetivos de la Gestión del Talento Humano son diversos y para que esto se alcancen es necesario que los gerentes traten a las personas como promotoras de la eficacia organizacional” (p.92). También Chiavenato (2009), refiere que “el objetivo general de la gestión del talento humano es la correcta integración de la estrategia, la estructura, los sistemas de trabajo y las personas, con la finalidad de lograr de las personas el despliegue de todas sus habilidades y capacidades y lograr la eficiencia y la competitividad organizacional” (p.64)

Mientras entendamos la esencia del ser humano y se convierta nuestro en aliado estratégico en nuestra institución, así podremos contar con colaboradores eficientes donde todas sus capacidades y habilidades lo puedan desarrollar en la institución donde laboran.

### 2.2.1.2 Procesos de la Gestión del Talento Humano

Los seis procesos básicos de la Administración de Recursos humanos Según Chiavenato (2009, párr.68-75) son:

- **Procesos para integrar personas:** Son los procesos para incluir a nuevas personas en la empresa. Se pueden llamar procesos para proveer o abastecer personas. Incluyen el reclutamiento y la selección de personal .
- **Procesos para organizar a las personas:** Son los procesos para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, para orientar y acompañar su desempeño. Incluyen el diseño organizacional y de puestos, el análisis y la descripción de los mismos, la colocación de las personas y la evaluación del desempeño .
- **Procesos para recompensar a las personas:** Son los procesos para incentivar a las personas y para satisfacer sus necesidades individuales más elevadas. Incluyen recompensas, remuneración y prestaciones y servicios sociales .
- **Procesos para desarrollar a las personas:** Son los procesos para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Implican la formación y el desarrollo del conocimiento y de las competencias, el aprendizaje, los programas de cambios y el desarrollo de carreras, y los programas de comunicación y conformidad .
- **Procesos para retener a las personas:** Son los procesos para crear las condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluyen la administración de la cultura organizacional, el clima, la disciplina, la higiene, la seguridad y la calidad de vida y las relaciones sindicales.
- **Procesos para auditar a las personas:** Son los procesos para dar seguimiento y controlar las actividades de las personas y para verificar los

resultados. Incluyen bancos de datos y sistemas de información administrativa .

Estos procesos tienen estrecha relación entre sí, de manera que independiente mente o de una manera aislada no podría cumplirse los objetivos que requiere la empresa, para fines de nuestra investigación tomaremos cuatro procesos que son factibles de desarrollarse en la gestión pública.

#### **2.2.1.2.1 Selección de personal**

La selección de recursos humanos es un proceso mediante el cual una organización elige, entre una lista de candidatos la persona que satisface mejor los requisitos para ocupar un cargo disponible, considerando las mejores y actuales condiciones de mercado.

Según Chiavenato (2009) refiere que “la selección de personal funciona como un filtro que solo permite ingresar a la organización a algunas personas, aquellas que cuentan con las características deseadas” (p.137).

La selección busca, de entre los diversos candidatos, a quienes sean más adecuados para los puestos que existen en la organización o para las competencias que necesita, y el proceso de selección, por tanto, pretende mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño humano, así como la eficacia de la organización. En el fondo, lo que está en juego es el capital intelectual que la organización debe preservar o enriquecer. Si no existieran las diferencias individuales y si todas las personas fueran iguales y reunieran las mismas condiciones individuales para aprender y trabajar, entonces la selección de personas sería innecesaria. Sin embargo, las variantes humanas son enormes .  
Chiavenato (2009, p. 62)

Cada persona es única con diferentes habilidades, actitudes y formas de aprender, es por ello que se realiza una selección para elegir la persona idónea, y de acuerdo a las exigencias del puesto de trabajo.

#### **2.2.1.2.2 Capacitación de Personal**

Las personas tenemos una increíble capacidad para aprender y para desarrollarse, como se menciona en el lenguaje coloquial todos nacemos con un don hay que descubrirlo para ser siempre el mejor.

Según Chiavenato (2009) refiere que “La capacitación tiene mucho que ver con el conocimiento, en la actual era del conocimiento, éste es el recurso más importante, sí cabe decir que el conocimiento es fundamental, entonces la productividad del conocimiento es la llave del desarrollo” (p.371)

La capacitación es un proceso la empresa invierte en sus colaboradores con la finalidad que adquieran actuales conocimientos y enseñarles nuevas habilidades que necesitan para mejorar el desarrollo de las actividades en la organización y elevar el nivel de desempeño, en relación a los constantes cambios que existen en el mundo laboral.

#### **2.2.1.2.3 Estrategias de Motivación**

Como toda institución o empresa tenemos que mantener motivados a nuestros colaboradores, teniendo en cuenta sus necesidades, actitudes y la parte emotiva para que el personal se sienta seguro de desarrollar los objetivos plasmados en nuestra misión y visión de la organización.

Según Chiavenato (2008) “Los procesos para recompensar a las personas constituyen los elementos fundamentales para incentivar y motivar a los trabajadores de la organización, siempre que los objetivos organizacionales sean alcanzados y los objetivos individuales sean satisfechos”. (p.278)

Según Chiavenato (2009) refiere dos enfoques

En el enfoque tradicional predomina el modelo de *homo economicus*, es decir, el supuesto de que a las personas sólo las motivan los incentivos salariales, económicos y materiales. La remuneración obedece a normas rígidas e inmutables, se administra con procesos estandarizados de evaluación de los puestos, a partir de una política generalizada que se aplica a todos los trabajadores, indistintamente y sin tomar en cuenta las diferencias individuales en su desempeño. En el enfoque moderno predomina el modelo del hombre

complejo, es decir, el supuesto de que las personas se sienten motivadas por una enorme variedad de incentivos, como el salario, los objetivos y las metas que deben alcanzar, la satisfacción en el puesto y en la organización, las necesidades de realización personal, etc . (p.279)

En tiempos modernos donde la administración de personal es forma horizontal, brindar unas palabras de aliento a nuestros colaboradores bastaría para que se sientan motivados; y decirle que es el mi mejor aliado, la empresa te necesita, sigue adelante, la empresa confía en ti, etc., le estarías motivando en seguir laborando con todo su ímpetu.

#### **2.2.1.2.4 Evaluación de desempeño**

Según Chiavenato (2009) refiere que “la evaluación del desempeño es 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.” (p.272).

. En el fondo, es un medio para resolver problemas de desempeño y para mejorar la calidad del trabajo y la calidad de vida en las organizaciones. Podríamos decir que una constante evaluación de desempeño nos permitiría evaluar los posibles errores que hayas cometido y poder servir mejor.

La evaluación del desempeño es una valoración sistemática del desempeño de cada persona, en función de las tareas que desempeña, las metas y los resultados que alcanza y su potencial para el desarrollo. La evaluación puede ser hecha por la propia persona (autoevaluación), por el gerente, por la persona y el gerente, por el equipo de trabajo, por los asociados en su derredor (360°), por la cima, por el área de recursos humanos o por la comisión de evaluación . (Chiavenato, 2011, p.98)

#### **2.2.2 Desarrollo del Turismo Sostenible**

Antes de proceder con la definición de turismo sostenible, hemos recopilado información de Desarrollo sostenible El concepto de desarrollo sostenible podríamos mencionar que es un

proceso multidimensional que involucra al sistema económico, ambiental y social y es un tema para agendar como una política de estado. Según la OMT (2004) refiere que “El desarrollo sostenible del turismo es progreso económico, social y ambiental que satisface las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer el de las generaciones futuras” (p.89)

Según la Comisión de las comunidades europeas (1994) “Transformar el concepto de desarrollo sostenible en algo más tangible y concreto. Es necesario aumentar los datos estadísticos en este campo para ayudar a las autoridades competentes a concebir políticas adecuadas y a aplicarlas” (p.20)

Ki-moon, (2009) Secretario General de las naciones unidas (citado en las Naciones Unidas) menciona “Cuando se aborda de manera a impulsar el crecimiento económico y a atenuar la pobreza sostenible, el turismo puede ayudar” (p.55). Podemos entender el turismo ha demostrado ser para los países en vías de desarrollo la forma de incrementar su participación en la economía

Según Brundtland (citado en Gómez (s.f), p.91) refiere que “Está en manos de la humanidad asegurar que el desarrollo sea sostenible, es decir, asegurar que satisfaga las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias”.

Rubio, B y AKizu, E (2005), Desarrollo sostenible y globalización cuando el futuro influye sobre el presente, Este artículo considera:

Desarrollo sostenible se unen definitivamente los tres aspectos que caracterizan al desarrollo local sostenible: la protección al medio ambiente, el crecimiento económico y el aspecto social. Es decir, el desarrollo deja de ser sinónimo de desarrollo económico para pasar a una concepción más integral y compleja, que comprende aspectos tanto ecológicos, concernientes a la preservación del medio ambiente, como humanos, por ejemplo, aspectos políticos, prosperidad económica, salud, educación (p196).

Continuando con las definiciones también es necesario citar a Tejeda, (2009) quién sostiene “Que el desarrollo local sostenible es un proceso integral de transformaciones sociales, económicas y ambientales, que permite la participación de la población en la identificación, planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de sus propias decisiones, a partir de las estrategias trazadas para garantizar su desarrollo, elevar el nivel y la calidad de vida, así como enriquecer la formación de valores de toda la población” (p.21).

**Yunis (1999)**, Jefe del Departamento de Desarrollo Sostenible del Turismo de la OMT (citado en la organización Mundial de Turismo), menciona:

Que los destinos examinaran atentamente sus cuestiones ambientales y socioeconómicas específicas a través de indicadores: Tradicionalmente, la evaluación del éxito del turismo se ha centrado en su dimensión económica. Sin embargo, las infraestructuras e instalaciones turísticas, así como las actividades realizadas por los turistas, tienen efectos positivos y negativos mucho más variados en los destinos y sociedades receptoras, incluidos efectos ambientales y socioculturales. Unas características ambientales y culturales debidamente preservadas forman parte de una experiencia turística de calidad, y son fundamentales hoy en día para el éxito del sector turístico . (p.92)

Comprender desarrollo sostenible del turismo después de haber citado los autores y autoridades nos permite entender y comprender que es una tarea planificada de manera concertada los gobiernos públicos la población y los empresarios que integramos un determinado lugar para así ser conscientes de un desarrollo del turismo sostenible, en esta investigación lo que deseamos en relacionar la gestión de talento humano con el desarrollo del turismo sostenible al cual definimos que tiene tres ejes primordiales sostenibilidad económica, la sostenibilidad social y la sostenibilidad ambiental, así entender que deseamos tener un mejor lugar donde habitar en armonía con nuestra naturaleza y mejorar la calidad de vida de la población y que los turistas cumpla sus expectativas al lugar visitado generando la economía.

### **2.2.2.1 Sostenibilidad económica**

La sostenibilidad económica en el ámbito turístico debe ser equilibrado donde el beneficio sea para todos, incluyendo a los pobladores o la comunidad donde se encuentra el destino turístico, y así mejorar su calidad de vida, en este sentido se desea que se ha prolongado en el tiempo donde las generaciones futuras también puedan disfrutar de los beneficios.

Según CEPAL (s.f ) refiere que:

El concepto de desarrollo sostenible económico va más allá de un simple crecimiento económico, el nivel de desarrollo de un país no se mide por su nivel de producción ni por su nivel de renta sino que, junto a estas magnitudes que reflejan exclusivamente el crecimiento económico, se consideran otras cuestiones de tipo social y redistributivo, como la esperanza de vida al nacer, el índice de alfabetización, el grado de desigualdad en el reparto de la renta, la marginación social, etc (p.64)

En este sentido el desarrollo sostenible económico es más difícil de conseguir, pero no imposible aún tenemos la esperanza de todos nos involucremos en un desarrollo integral, según lo refiere Gómez (sf) que “Los modelos de crecimiento económico imperantes a nivel mundial, conducen inevitablemente al agotamiento paulatino de los recursos naturales del planeta, a la degradación ambiental y al aumento de la pobreza, reforzando la idea de falta de solidaridad intergeneracional” (p.91)

El Banco Mundial en su último informe sobre desarrollo “afirma que el crecimiento económico no basta por sí solo para alcanzar todos los objetivos del milenio refiriéndose a los objetivos propuestos por Naciones Unidas para el presente milenio”

### **2.2.2.2 Sostenibilidad Socio Cultural**

La sostenibilidad sociocultural, integrada por el conjunto de relaciones socioeconómicas, las instituciones locales y el sistema de valores de la sociedad, son factores que constituyen el fundamento de orden sociocultural del proceso de desarrollo de un territorio; en la cual se



destaca la importancia de las iniciativas de los agentes locales para formular políticas, orientadas a crear el entorno adecuado para impulsar el incremento la sostenibilidad socio cultural.

El realizar la actividad turística no solo consiste en viajar sino en aprender del viaje, si damos una mirada a nuestra región constituido en zonas costeras, pero también está la parte alto andina con innumerables costumbres, creencias y una gastronomía, compartir desde tomarse una sopa verde al lado del aroma de naturaleza es una experiencia única. Según Jafar, J (sf) refiere que;

Los viajes deberían tener un objetivo predeterminado, el cual podría variar desde el simple deseo individualista de observar la naturaleza y la vida natural, hasta programas especialmente diseñados para llegar a conocer a la población anfitriona, su cultura, religión, historia y demás y el lema “viajar para aprender-aprender a viajar”, a fin ampliar los beneficios turísticos y mejorar la interacción del “anfitrión” y el huésped. (p.46)

### **2.2.2.3 Sostenibilidad Ambiental**

El uso óptimo de los recursos ambientales es un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica. Con el pasar de los años hemos sido testigo de un crecimiento territorial sin una adecuada planificación una clara evidencia nuestra “campiña” en Santa María, que ha crecido sin respetar la esencia de la naturaleza con el afán de generar negocios o proyectos de inversión, las municipales no cuentan con plan de ordenamiento territorial más aun ni con los certificados paramétricos urbanísticos y edificatorios. Por ello mencionamos que el trabajo debe ser interdisciplinario y en 3 sectores tanto regional, provincial y distrital con un solo objetivo que conservar y preservar nuestro medio ambiente.

Según Gómez (sf) refiere que “Los gobiernos debían realizar un papel más dinámico como difusores de información sobre los recursos naturales y la calidad ambiental, y promover una contabilidad anual de dichos recursos como un activo más a escala social” (p.92).

## 2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Capacitación:** “Es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad”. (Chiavenato,2009,p.112)
- **Capacidad competitiva:** “Es la capacidad que tiene una empresa o país de obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores”. (Porter,1999, p.120)
- **Clima organizacional:** “Llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas”. (Chiavenato,2004, p.62).
- **Desempeño laboral:** “Es la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas previamente establecidos”. (Chiavenato,2004, p.112)
- **Desarrollo Sostenible del Turismo (OMT 2004):** “Las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible son aplicables a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos”. (p.96)
- **Gestión:** “La gestión generalmente está asociada a las acciones y decisiones de los ejecutivos superiores en una organización. En este caso, es preferible entender que la gestión de una manera más genérica y asimilarla a la respuesta que normalmente da un funcionario de una organización, a los requerimientos que le demanda esa organización, en atención a sus aptitudes, conocimientos, experiencia, compromiso, esfuerzo y motivación” Arriaga (2002, p.50).
- **Gestión del talento humano:** “Es un proceso que se aplica al crecimiento y la conservación del esfuerzo y las expectativas de los miembros de dicha organización en beneficio absoluto del individuo y de la propia empresa”. (Chiavenato,2009, p.88)
- **Principios sostenibles: (OMT 2004):** “Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos ambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo” (p.89)

- **Retención de personal:** “Es el proceso que implica mantener las competencias laborales de los empleados manteniéndolos motivados, emocionalmente activos e incentivados”. (Chiavenato,2009, p.90)
- **Sostenibilidad Ambiental:** “Uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica”. (Naciones unidas,2018 ,p.168)
- **Sostenibilidad Económica:** “Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza”. (CEPAL (s.f ) p.190)
- **Sostenibilidad sociocultural:** “Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales arquitectónicos y vivos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural”. (CEPAL(s.f),p.68)
- **Turismo:** “Según la Organización Mundial del Turismo (2010), el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos”. (parr.98-112)
- **Turismo sostenible:** Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2004, parr 98-112).El turismo sostenible es: "aquél que pretende satisfacer las necesidades de los turistas así como de los destinos turísticos, protegiendo e incrementando las oportunidades de futuro".
- **Talento humano:** “Consiste en la planeación, desarrollo y organización como también el control eficaz y efectivo de las técnicas que permitan promover e incentivar el buen desempeño del capital humano y a la vez que les permita alcanzar sus objetivos”. .(Chiavenato,2009,p.115)

## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **3.1 Hipótesis General**

Existiría una relación significativa entre la Gestión del talento humano y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima 2016.

### **3.2 Hipótesis Específicas**

Existiría una relación significativa entre la selección del personal y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima 2016.

Existiría una relación significativa entre la capacitación de personal y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima 2016.

Existiría una relación significativa entre las estrategias de motivación y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima 2016.

Existiría una relación significativa entre las estrategias de motivación y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima 2016.

## **3.3 DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES**

### **3.3.1 Definición Conceptual**

#### **Gestión del Talento Humano**

Según Chiavenato (2009) “La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las

características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes” (pag.5)

### **Desarrollo Sostenible del Turismo**

OMT (2004) define de desarrollo sostenible del turismo “como un proceso multidimensional que afecta al sistema económico, ecológico y social pasa a ser una variable a tener en cuenta en las decisiones de política económica”. (p.70)

#### **3.3.2 Definición Operacional**

Según Hernández, et al (2014), refiere que la “definición operacional es un conjunto de procedimientos y actividades que se desarrollan para medir una variable”. (p.120). En cuanto a la definición operacional de la variable Gestión de Talento humano se ha dimensionado en cuatro dimensiones, a cada uno de ellos con sus respectivos indicadores y se ha elaborado 18 ítems, hemos utilizado la técnica de la encuesta para recopilar la información fiable, luego se ha procesado mediante el SPSS21, finalmente se interpreta los resultados.

Para la variable desarrollo del turismo sostenible se ha dimensionado en tres dimensiones, con sus respectivos indicadores y se ha elaborado 18 ítems, hemos utilizado la técnica de la encuesta para recopilar la información fiable, luego se ha procesado mediante el SPSS21, finalmente se interpreta los resultados.

### 3.4 CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### 3.4.1 Cuadro de Operacionalización de Gestión de Talento Humano

##### *V1: Gestión del talento Humano*

Variable	Dimensiones	Indicadores	instrumento
<b>V1. Gestión del talento Humano</b>	V1.1 Selección de personal	V1.1.1 Exigencias del área  V1.1.2 Perfil del postulante	Cuestionario
	V1.2 Capacitación de Personal	V1.2.1 Comunicación organizacional  V1.2.2 Innovación.	
	V1.3 Estrategias de motivación	V1.3.1 Reconocimiento  V1.3.2 Salarios beneficios	
	V1.4 Evaluación de desempeño	V1.4.1 Productividad  V.1.4.2 Objetivos cumplidos	

*Cuadro 1. V1: Gestión del talento Humano*

**Fuente:** Elaboración propia

### 3.4.2 Cuadro de Operacionalización de Desarrollo del turismo sostenible

#### *V2: Desarrollo del Turismo Sostenible*

Variable	Dimensiones	Indicadores	instrumento
<b>V2. Desarrollo del turismo sostenible</b>	V2.1 Sostenibilidad económica	V2.1.1 Retribución económica V2.1.2 Generación de empleos	Cuestionario
	V2.2 Sostenibilidad Socio cultural	V2.2.1 Participación activa del agente V2.2.2 Identidad cultural.	
	X2.3 Sostenibilidad Ambiental	X1.3.1 Conservación y preservación de los recursos turísticos. X1.3.2 Ordenamiento territorial turístico.	

*Cuadro 2. V2: Desarrollo del Turismo Sostenible*

*Fuente: Elaboración propia*

## CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

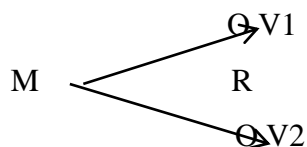
#### 4.1.1 Tipo de Investigación

Según la orientación de la investigación es aplicada, porque se busca dar solución al problema de investigación.

Según Carrasco,(2017)), menciona que la investigación aplicada “ se realiza con el objeto inmediato de modificar, producir cambios cualitativos en la estructura social, es decir, manipular la realidad social para dar tratamiento metodológico a un determinado sector o hecho, comprendido dentro de su ámbito real.” (p.49).

#### 4.1.2 Nivel de Investigación

Conforme a los propósitos de la investigación, se centra en el nivel descriptivo correlacional, porque se estudió la relación las dos variables:



Hernández, Fernández y Baptista (2014) Define que” los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas”(p.140). Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable, a partir del valor que poseen en la o las variables relacionadas.



## **4.2 MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.**

### **4.2.1 Métodos de Investigación**

En principio, la investigación sigue los pasos del método científico, inicialmente se utilizó el método de observación con la finalidad de comprender en detalle la naturaleza investigada, el conjunto de datos, hechos y fenómenos cuantitativos.

Según Carrasco (2017) refiere que el método científico “constituye un sistema de procedimientos, técnicas, instrumentos, acciones estratégicas y tácticas para resolver el problema de investigación, así como para probar la hipótesis” (p.269) En el presente estudio se utilizó el método hipotético deductivo por formar parte del enfoque cuantitativo., en este sentido se partirá de premisas generales para luego analizar las premisas particulares.

### **4.2.2 Diseño de la Investigación**

Según Carrasco (2017) define al diseño de investigación como “el conjunto de estrategias procedimentales y metodológicas definidas y elaboradas previamente para desarrollar el proceso de investigación” (p.58)

Teniendo como referencia las definiciones mencionaremos que el diseño de la investigación es transversal, porque los datos que se tiene que recoger se harán en un solo momento, Es como tomar una fotografía de algo que sucede.

Hernández, et al. (2014) define los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

### 4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.3.1 Población

La población de estudio estará conformada por los agentes involucrados a la actividad turística (colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Económico, asociación de artesanos, restaurantes, agencias de viajes y afines)

Tabla 1. *Población del estudio*

	Total
Agentes involucrados a la actividad turística	412
Total	412

*Fuente:* Dircetur Región Lima

#### 4.3.2 Muestra

➤ **Estimación de la muestra:**

De acuerdo al estudio corresponde al método de muestreo probabilístico, cuyo procedimiento es atractivo por su simpleza, la población de nuestro estudio conformada 412 personas.

$$N = \frac{Z^2 (N \times P \times Q)}{E^2 (N-1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Dónde:

N= Tamaño de la muestra

Z<sup>2</sup>= Nivel de confianza 1.96

E<sup>2</sup>= Error seleccionado

P= Probabilidad de que el evento ocurra

Q= Probabilidad de que el evento no ocurra

Reemplazando los valores se obtiene:

$$N = \frac{Z^2 (N \times P \times Q)}{E^2 (N-1) + Z^2 \times P \times Q}$$

$$N = \frac{1.96^2 (412 \times 0.5 \times 0.5)}{0.05(412-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$N = 199$$

Desarrollaremos la muestra ajustada y estratificada y se obtiene la siguiente información.

$$n = \frac{n^\circ}{1 + (n^\circ/N)}$$

**Donde:**

n=muestra

n°=muestra inicial

N=Población

Reemplazando se obtiene:

$$n = \frac{n^\circ}{1 + (n^\circ/N)}$$

$$N = 134$$

Para determinar la muestra estratificada de quienes representan nuestro estudio se trabajará teniendo en cuenta el porcentaje de representación de cada uno de ellos, donde se obtiene que los gerentes y directores representa un 2.91% teniendo como resultado 4, en cuanto a los agentes involucrados representa un 97.09 % teniendo como resultado 130.

## **4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **4.4.1 Técnicas**

La técnica utilizada en la investigación es la encuesta, técnica realizada por muestreo, es decir parcial. El diseño de encuestas es exclusivo de las ciencias sociales y parte de la premisa de que si queremos conocer algo sobre el comportamiento de las personas, lo mejor es preguntárselo directamente a ellas.

Esta técnica permitió medir las dos variables de investigación.

#### 4.4.2 Instrumentos

El instrumento utilizado es el Cuestionario, Según Hernández, et al. (2014) el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. (p.310)

Tabla 2. *Ficha técnica del cuestionario para medir el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima, 2016*

Objetivo de la Investigación	Determinar la relación de Gestión de talento humano y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima,2016
Título de la ficha	Cuestionario para medir la Gestión del Talento Humano en la Región Lima,2016
Propósito de la ficha	Recabar una información certera y confiable para nuestra investigación
Descripción	El cuestionario consta de 18 interrogantes, que está dividido en 4 dimensiones a las cuales pertenece las siguientes interrogantes D1= 1 al-4;D2=5 al 9;D3=10 al 12;D3= 13 al 18
Confiabilidad	Alfa de Cronbach
Población de estudio	134 Personas involucradas en el estudio(directores y agentes involucrados en turismo)
Tiempo de duración	10 minutos
Procesamiento de la información	SSPS21

*Fuente:* Elaboración propia

Tabla 3. *Ficha técnica del cuestionario para medir la Gestión del talento humano en la Región Lima, 2016*

Objetivo de la Investigación	Determinar la relación de Gestión de talento humano y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima,2016
Título de la ficha	Cuestionario para medir la Gestión del Talento Humano en la Región Lima,2016
Propósito de la ficha	Recabar una información certera y confiable para nuestra investigación
Descripción	El cuestionario consta de 15 interrogantes, que está dividido en 4 dimensiones a las cuales pertenece las siguientes interrogantes D1= 1 al 6;D2=7 al 12;D3=13 al 15
Confiabilidad	Alfa de Cronbach
Población de estudio	134 Personas involucradas en el estudio(directores y agentes involucrados en turismo)
Tiempo de duración	10 minutos
Procesamiento de la información	SSPS21

*Fuente:* Elaboración propia

### 4.4.3 Validez y confiabilidad

#### 4.4.3.1 Validez

Los cuestionarios de la encuesta que midieron la gestión del talento Humano y el desarrollo del turismo sostenible fueron sometidos a criterio de un grupo de profesionales cuyo grado son magísteres y doctores que laboran en diversas universidades y en la Universidad Alas Peruanas-Filial Huacho.

Tabla 4. *Validez del instrumento*

Validador	Resultado
Mg. Rodriguez Cadillo Ana Juliani	Aplicable
Mg. Gironzini Pechiarovich, David Aldo	Aplicable
Mg. José Roberto Gonzales Matzunaga	Aplicable

*Nota:* La fuente se obtuvo de los certificados de la validez del instrumento

#### 4.4.3.2 Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados (Hernández et al, 2010, p.147)

Para establecer la confiabilidad del cuestionario, se utilizó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, con muestra piloto de 50 personas

Tabla 5. *Niveles de Confiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,75 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Fuente. Herrera (1998)

**Tabla 6 .** *Confiabilidad de instrumento: Gestión de talento Humano*

<b>Estadísticos de confiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	N°de elementos
<b>0.7872</b>	12

*Nota:* La fuente se obtuvo de los certificados de la validez del instrumento

Para establecer la confiabilidad del cuestionario, se utilizó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, con una muestra piloto de 12 para la variable gestión de talento Humano cuyo resultado representa al 0.7872, ello significa que la validez de nuestro instrumento es fuertemente confiable, teniendo en cuenta los niveles de confiabilidad.

**Tabla 7 .** *Confiabilidad de instrumento: Desarrollo del turismo sostenible*

<b>Estadísticos de confiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	N°de elementos
<b>0.7639</b>	50

*Nota:* La fuente se obtuvo de los certificados de la validez del instrumento

Para establecer la confiabilidad del cuestionario, se utilizó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, con una muestra piloto de 50 para la variable Desarrollo del turismo sostenible cuyo resultado representa al 0.7639, ello significa que la validez de nuestro instrumento es fuertemente confiable, teniendo en cuenta los niveles de confiabilidad.

#### **4.4.4 Plan de análisis de datos.**

Se procederá a encuestar a la muestra conformada por 134 conformado por los autoridades del Gobierno Regional, de la Gerencia de Desarrollo Económico y los agentes involucrados en la actividad turística( agencias viajes, operadores turísticos, etc), en una sesión de 10 minutos aproximadamente, se les aplicó el instrumento de estudio a cada uno de los que conforman nuestra muestra de estudio, con el objetivo de recolectar la información acerca de las variables y dimensiones de la investigación Para obtener el análisis de datos de las variables se utilizó los instrumentos de la investigación.

Posteriormente, se procedió a la calificación y tabulación de los datos a través del programa estadístico SPSS versión 21 en español para obtener los resultados pertinentes al estudio, los cuales serán mostrados mediante tablas y figuras, con la correspondiente interpretación de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados en la presente investigación.

#### **4.4.5 Ética en la investigación**

La presente ha sido desarrollada teniendo en cuentas las teorías y los antecedentes de la investigación para los cuales se ha citado correspondiente a cada uno de los autores que se hace mención en dicho estudio. Teniendo como referencia dichas investigaciones hemos realizado nuestro aporte en la presente investigación.



## CAPÍTULO V: RESULTADOS

### 5.1 Análisis descriptivo

**Tabla 8.** ¿Las plazas vacantes se realizan de acuerdo a las exigencias del área?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	4	13.3	13.3	13.3
	Casi nunca	4	13.3	13.3	26.7
	A veces	12	40.0	40.0	66.7
	Casi siempre	6	20.0	20.0	86.7
	Siempre	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

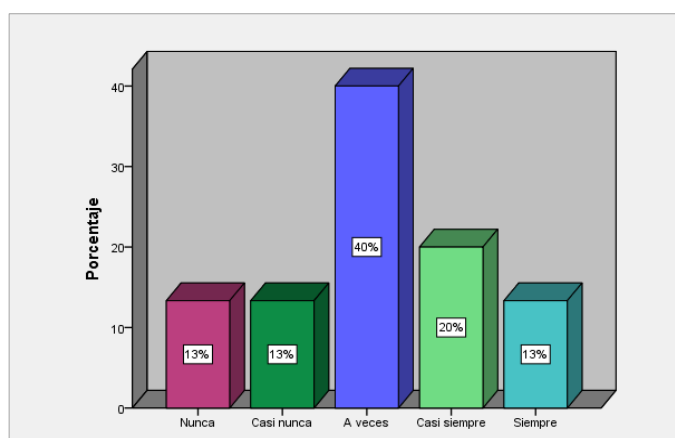


Figura 1. ¿Las plazas vacantes se realizan de acuerdo a las exigencias del área?

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 40% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “a veces” que las plazas vacantes se realiza de acuerdo a las exigencias del área., en este sentido

podemos mencionar que las plazas están siendo asumidas por profesionales de acuerdo al criterio de la autoridad en turno

Tabla 9. ¿El personal seleccionado cumple el perfil requerido en el área?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	6	20.0	20.0
	Casi nunca	2	6.7	26.7
	A veces	10	33.3	60.0
	Casi siempre	7	23.3	83.3
	Siempre	5	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

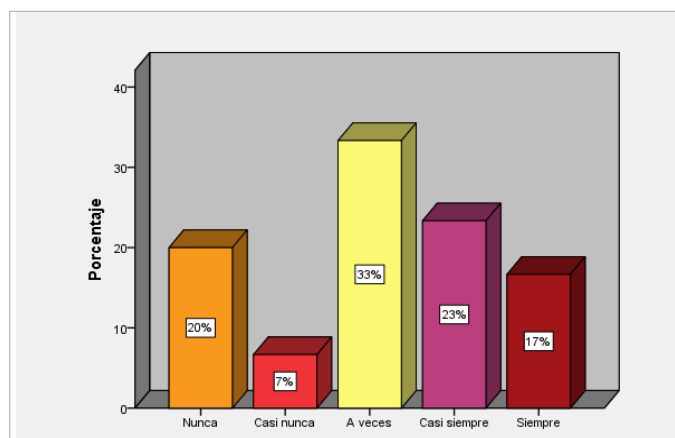


Figura 2. ¿El personal seleccionado cumple el perfil requerido en el área?  
Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 33% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “a veces” que el personal seleccionado cumple el perfil requerido en el área, es una clara evidencia que los colaboradores que se encuentran en el área no cumplen el perfil adecuado para desempeñar el cargo.

Tabla 10. *¿Son designados democráticamente los equipos de trabajo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	13.3	13.3	13.3
Casi nunca	4	13.3	13.3	26.7
A veces	10	33.3	33.3	60.0
Casi siempre	11	36.7	36.7	96.7
Siempre	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

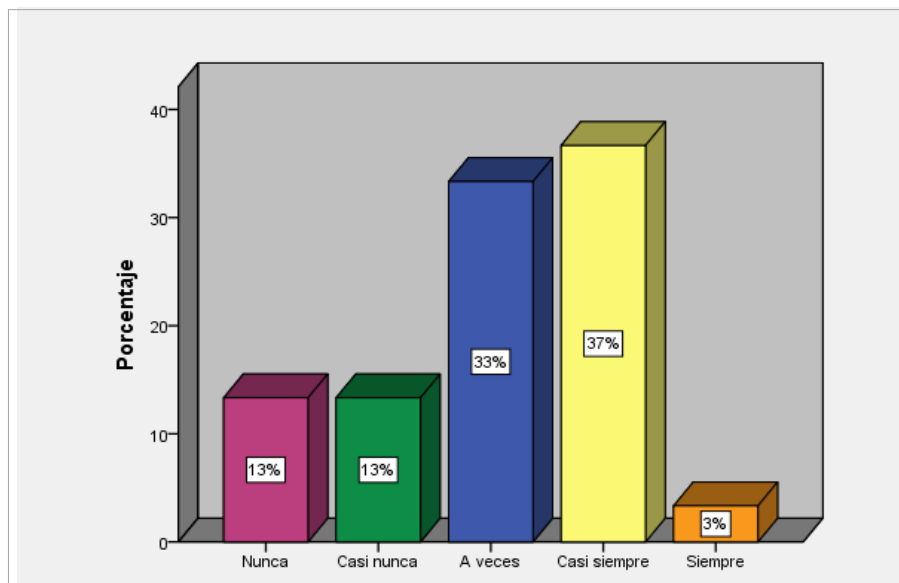


Figura 3. *¿Son designados democráticamente los equipos de trabajo?*

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 37% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “Casi siempre” son designados democráticamente los equipos de trabajo. En este sentido los trabajos son distribuidos equitativamente.

Tabla 11. ¿Los funcionarios cumplen su gestión teniendo en cuenta las necesidades del área de trabajo?.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	13.3	13.3	13.3
Casi nunca	2	6.7	6.7	20.0
A veces	10	33.3	33.3	53.3
Casi siempre	12	40.0	40.0	93.3
Siempre	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

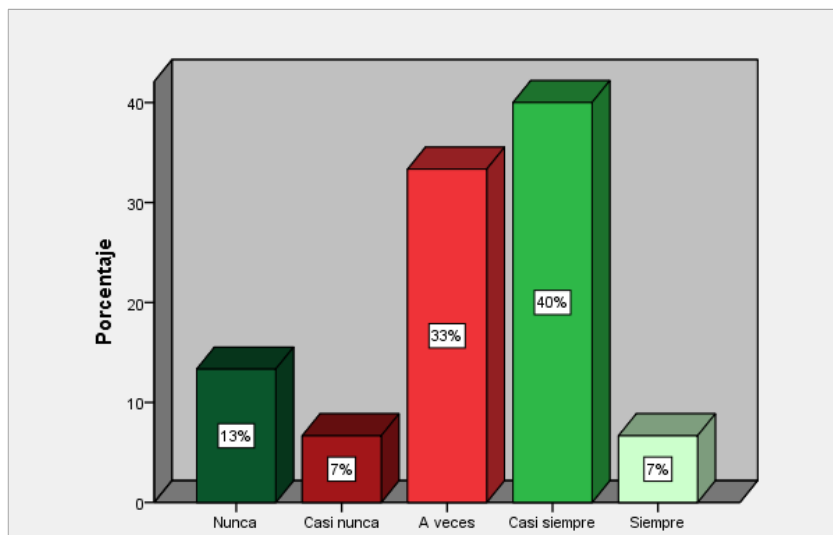


Figura 4. ¿Los funcionarios cumplen su gestión teniendo en cuenta las necesidades del área de trabajo?.

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 40% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “Casi siempre”. En consecuencia podemos decir que los funcionarios cumplen su gestión teniendo en cuenta la necesidad del área del trabajo.

Tabla 12. ¿El clima laboral es idóneo en su área de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	6.7	6.7
	Casi nunca	2	6.7	13.3
	A veces	4	13.3	26.7
	Casi siempre	17	56.7	83.3
	Siempre	5	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

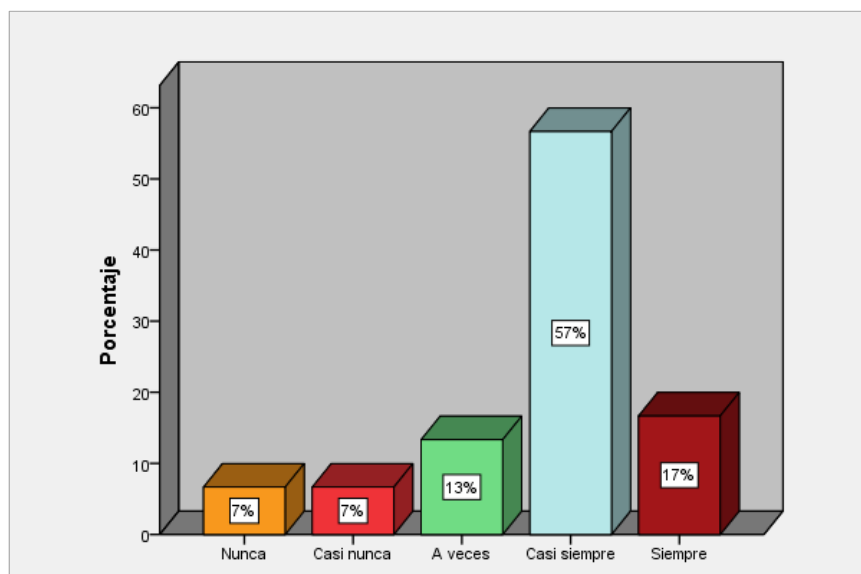


Figura 5. ¿El clima laboral es idóneo en su área de trabajo?

Fuente: Elaboración propia.

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 57% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “casi siempre” el clima laboral es idóneo en su área de trabajo. En este sentido el clima laboral es favorable para el desarrollo de sus actividades.

Tabla 13. *Entre los colaboradores del área de trabajo existe una comunicación efectiva*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	6	20.0	20.0	20.0
A veces	10	33.3	33.3	53.3
Válidos Casi siempre	9	30.0	30.0	83.3
Siempre	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

*Fuente:* Elaboración propia

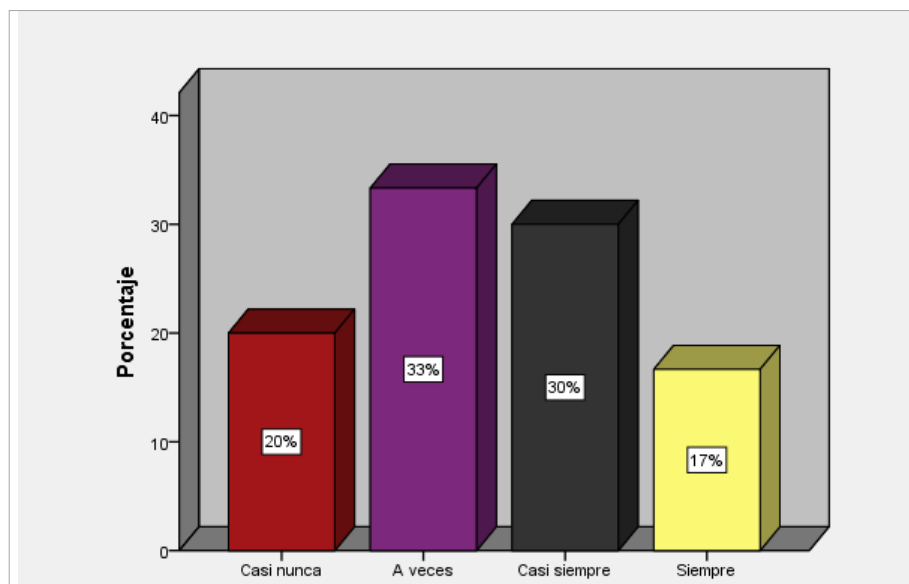


Figura 6. *¿Entre los colaboradores del área de trabajo existe una comunicación efectiva?*

*Fuente:* Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 33% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “A veces” entre los colaboradores del área de trabajo existe una comunicación efectiva. Los funcionarios deberían afianzar la comunicación, ya que es imprescindible para cumplir con sus objetivos plasmados.

Tabla 14. Con qué frecuencia es capacitado en el área de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	16.7	16.7	16.7
Casi nunca	5	16.7	16.7	33.3
Válidos A veces	10	33.3	33.3	66.7
Casi siempre	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

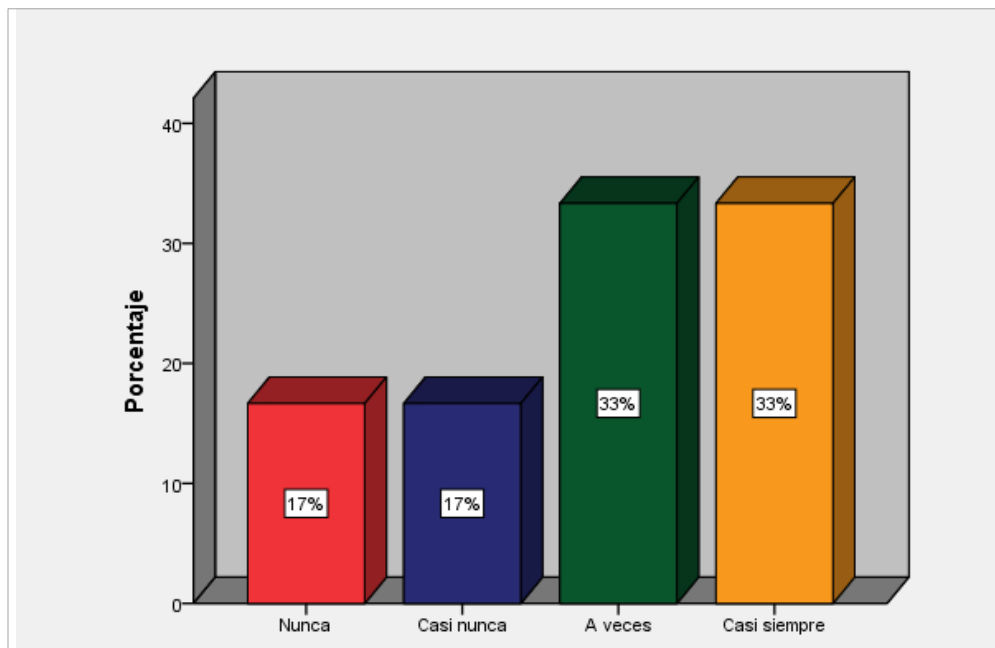


Figura 7. ¿Con qué frecuencia es capacitado en el área de trabajo?.

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 33% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “Casi siempre” con qué frecuencia es capacitado en el área de trabajo. La capacitación permitirá en afianzar sus conocimientos en pro de sus labores.

Tabla 15. ¿Las capacitaciones son relevantes para mejorar su área de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	13.3	13.3	13.3
Casi nunca	4	13.3	13.3	26.7
Válidos A veces	13	43.3	43.3	70.0
Casi siempre	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

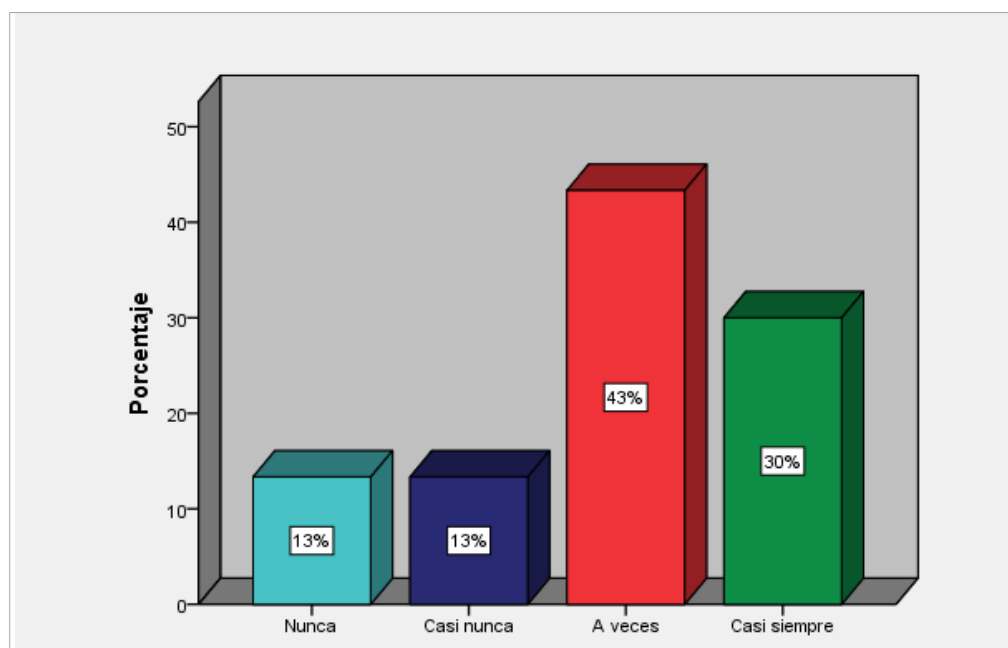


Figura 8. ¿Las capacitaciones son relevantes para mejorar su área de trabajo?  
Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 47% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “A veces ” las capacitaciones son relevantes para mejorar su área de trabajo. Se tendría que orientar las capacitaciones para un mejor beneficio



Tabla 16. ¿Los funcionarios admiten sus ideas innovadoras en su área de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	13.3	13.3	13.3
Casi nunca	5	16.7	16.7	30.0
Válidos A veces	11	36.7	36.7	66.7
Casi siempre	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

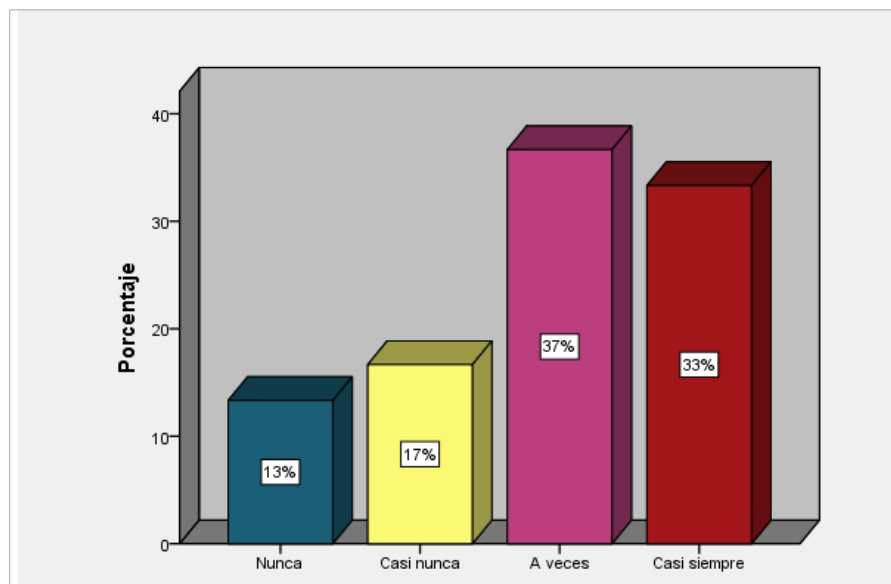


Figura 9. ¿Los funcionarios admiten sus ideas innovadoras en su área de trabajo?

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 37% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “A veces” los funcionarios admiten sus ideas innovadoras en su área de trabajo. Los funcionarios de turno deben de admitir las ideas innovadoras de sus colaboradores y realizar planes a largo plazo.

Tabla 17. ¿Los funcionarios y sus compañeros reconocen su labor realizada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	13.3	13.3	13.3
Casi nunca	4	13.3	13.3	26.7
A veces	12	40.0	40.0	66.7
Casi siempre	9	30.0	30.0	96.7
Siempre	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

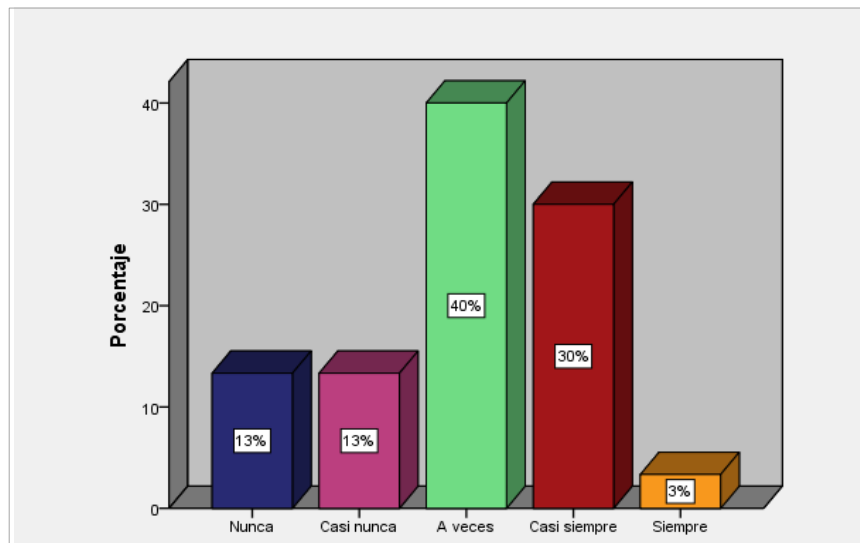


Figura 10. ¿Los funcionarios y sus compañeros reconocen su labor realizada?

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 40% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “A veces” los funcionarios y sus compañeros reconocen su labor realizada. En este sentido es un resultado muy positivo ello permitirá a seguir avanzando con el desempeño de sus funciones.

Tabla 18. ¿Las autoridades le brindan algún reconocimiento o incentivo por haber cumplido el objetivo en el área?.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	13.3	13.3	13.3
Casi nunca	5	16.7	16.7	30.0
A veces	10	33.3	33.3	63.3
Casi siempre	10	33.3	33.3	96.7
Siempre	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

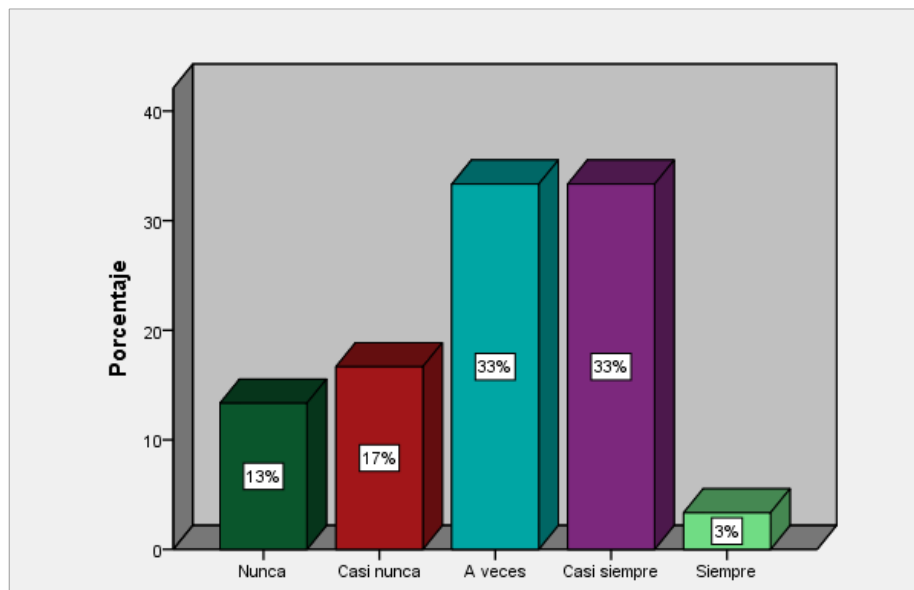


Figura 11. ¿Las autoridades le brindan algún reconocimiento o incentivo por haber cumplido el objetivo en el área?.

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 33% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “Casi siempre” las autoridades le brindan algún reconocimiento o incentivo por haber cumplido el objetivo en el área. Pero un porcentaje de igual similitud menciona a veces se les otorga un incentivo indicando que solo a los allegados son los que reciben dicho incentivo.

Tabla 19. ¿El salario percibido es acorde a sus perspectivas?.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.7	6.7	6.7
Casi nunca	5	16.7	16.7	23.3
A veces	10	33.3	33.3	56.7
Casi siempre	11	36.7	36.7	93.3
Siempre	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

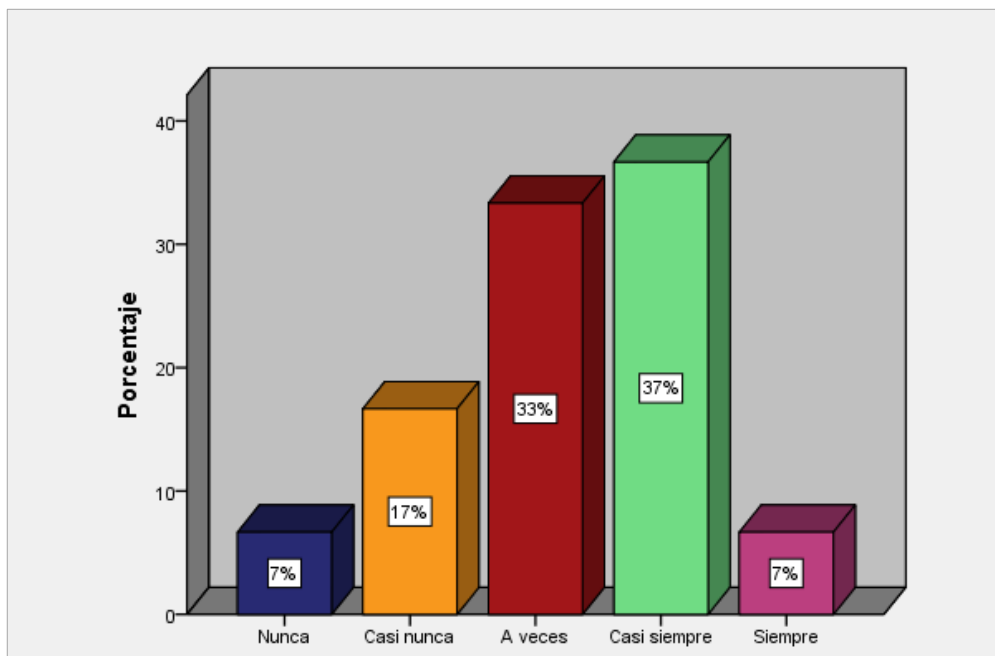


Figura 12. ¿El salario percibido es acorde a sus perspectivas?

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 37% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “casi siempre” el salario percibido es acorde a sus perspectivas, en este sentido los colaboradores se encuentran satisfechos con la remuneración percibida.

Tabla 20. ¿Los funcionarios conducen de manera activa los procesos de planificación, organización, ejecución y evaluación en los colaboradores?.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	13.3	13.3	13.3
Casi nunca	5	16.7	16.7	30.0
Válidos A veces	11	36.7	36.7	66.7
Casi siempre	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

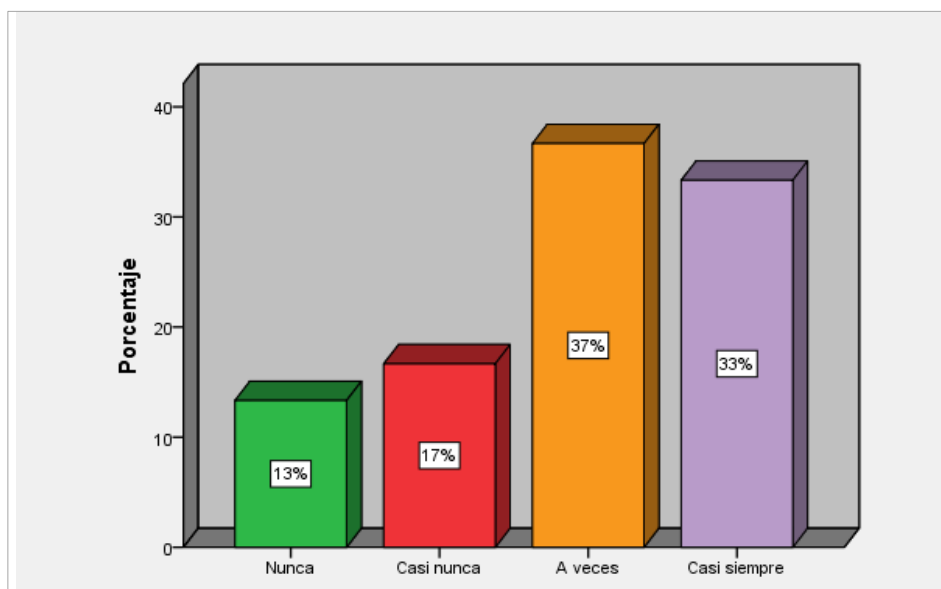


Figura 13. ¿Los funcionarios conducen de manera activa los procesos de planificación, organización, ejecución y evaluación en los colaboradores?

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 37% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “A veces” los funcionarios conducen de manera activa los procesos de planificación, organización, ejecución y evaluación en los colaboradores.

Tabla 21. ¿Reúne todas las facilidades para cumplir sus objetivos plasmados en su área de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.7	6.7	6.7
Casi nunca	2	6.7	6.7	13.3
A veces	11	36.7	36.7	50.0
Casi siempre	11	36.7	36.7	86.7
Siempre	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

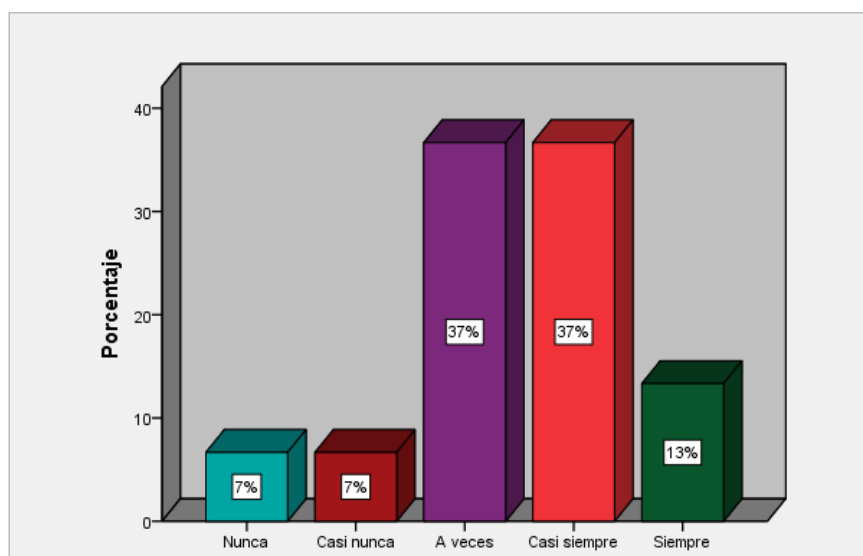


Figura 14. ¿Reúne todas las facilidades para cumplir sus objetivos plasmados en su área de trabajo?

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 37% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “casi siempre” reúne todas las facilidades para cumplir sus objetivos plasmados en su área de trabajo. Dicho resultado permite que el colaborador tiene todas las herramientas para poder desarrollar la actividad turística.

Tabla 22. *¿Con qué frecuencia se evalúa a los colaboradores del área en cuanto a la productividad?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	20.0	20.0	20.0
Casi nunca	4	13.3	13.3	33.3
Válidos A veces	14	46.7	46.7	80.0
Casi siempre	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

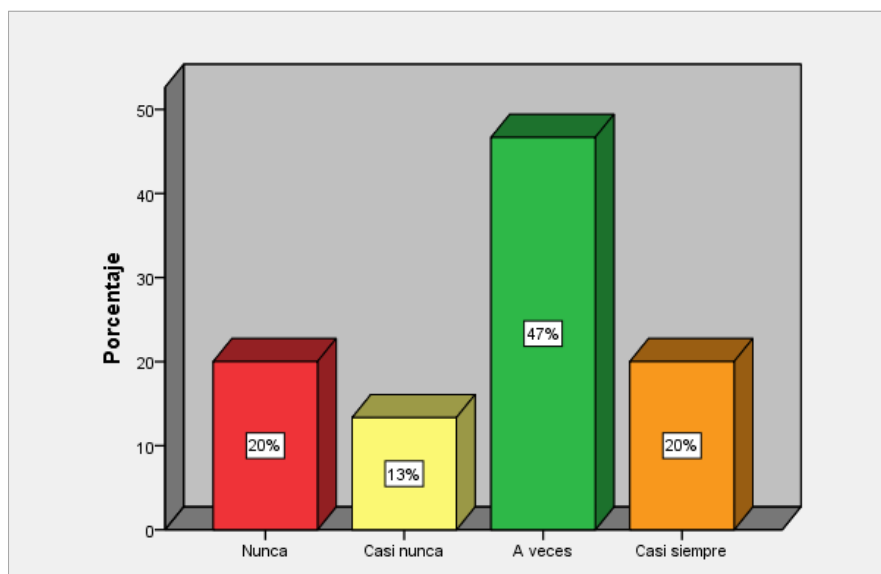


Figura 15. *¿Con qué frecuencia se evalúa a los colaboradores del área en cuanto a la productividad?*

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 47% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “A veces” con qué frecuencia se evalúa a los colaboradores del área en cuanto a la productividad. Se debería tener en cuenta el resultado ya que la evaluación nos permitiría mejorar los indicadores sobre la productividad.

Tabla 23. ¿Con la finalidad de cumplir con los objetivos plasmados la evaluación a los colaboradores es permanente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	6	20.0	20.0	20.0
A veces	12	40.0	40.0	60.0
Válidos Casi siempre	7	23.3	23.3	83.3
Siempre	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

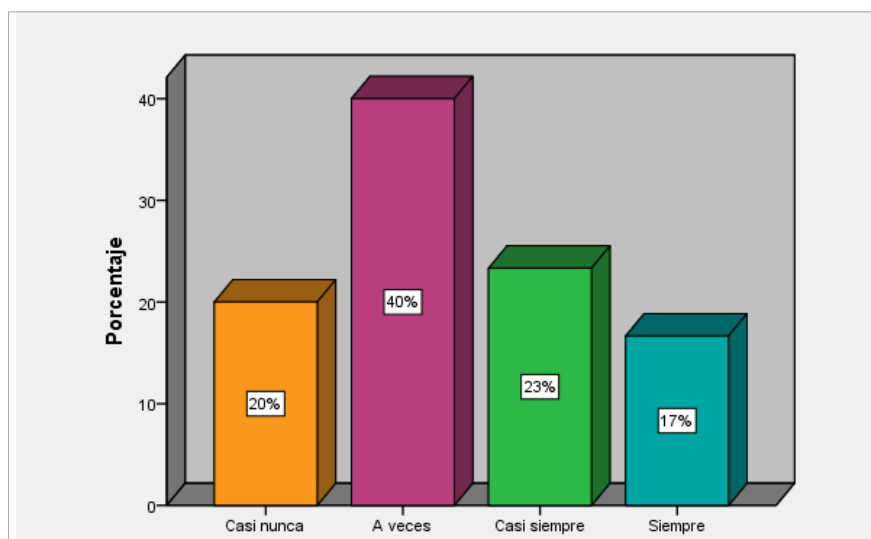


Figura 16. ¿Con la finalidad de cumplir con los objetivos plasmados la evaluación a los colaboradores es permanente?

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 40% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “A veces” con la finalidad de cumplir con los objetivos plasmados la evaluación a los colaboradores es permanente. En este sentido las evaluaciones deben ser periódicas y no solo para cumplir el objetivo y que permita realmente identificar ciertas falencias que tiene el área.



Tabla 24. *¿Los funcionarios controlan el uso óptimo del tiempo, del material de la institución para garantizar el buen manejo de los recursos logísticos?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	6.7	6.7
	Casi nunca	3	10.0	16.7
	A veces	13	43.3	60.0
	Casi siempre	10	33.3	93.3
	Siempre	2	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

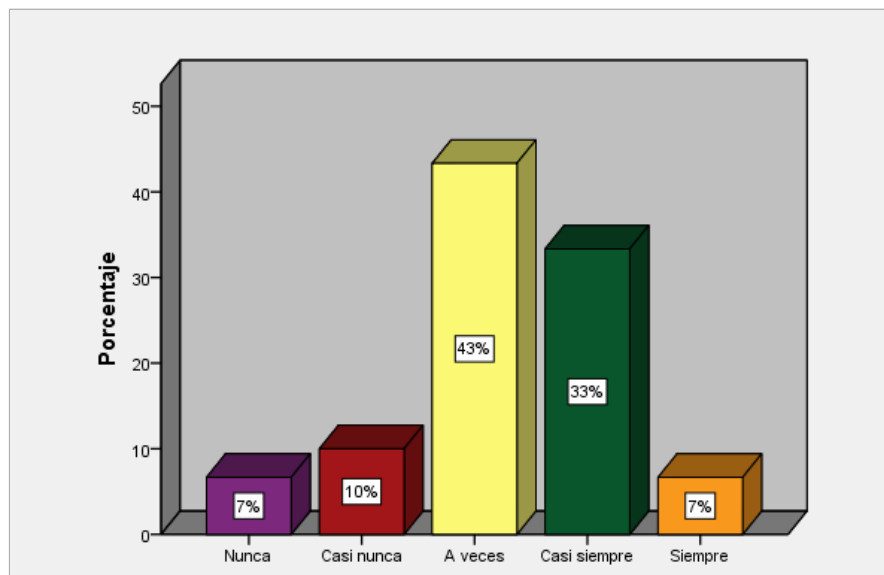


Figura 17. *¿Los funcionarios controlan el uso óptimo del tiempo, del material de la institución para garantizar el buen manejo de los recursos logísticos?*

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 43% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “A veces” los funcionarios controlan el uso óptimo del tiempo, del material de la institución para garantizar el buen manejo de los recursos logísticos.

Tabla 25. ¿Los resultados de la supervisión y/o monitoreo que han sido evaluados se le comunica al jefe inmediato para implementar acciones de mejoras?.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Casi nunca	12	40.0	40.0	40.0
A veces	4	13.3	13.3	53.3
Casi siempre	14	46.7	46.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

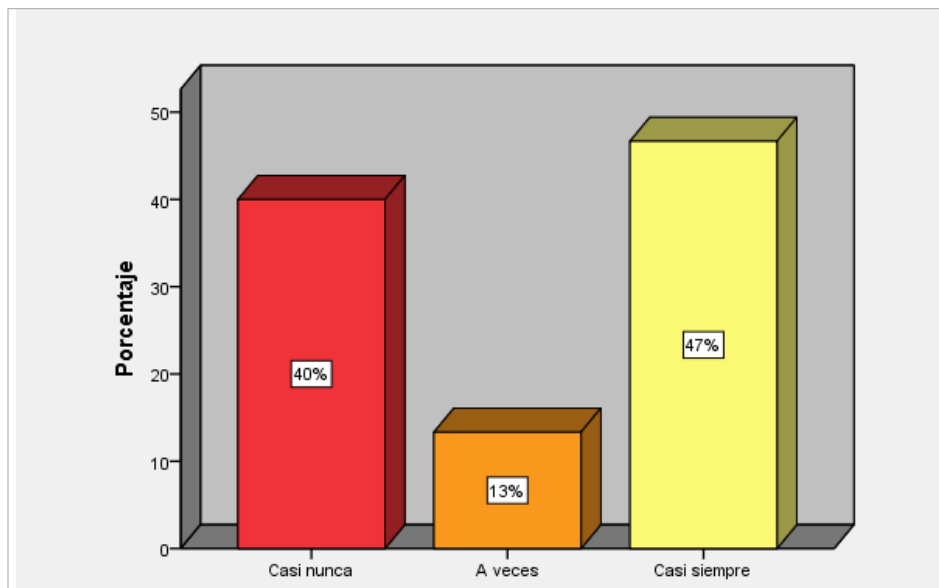


Figura 18. ¿Los resultados de la supervisión y/o monitoreo que han sido evaluados se le comunica al jefe inmediato para implementar acciones de mejoras?

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 47% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “casi siempre” los resultados de la supervisión y/o monitoreo que han sido evaluados se le comunica al jefe inmediato para implementar acciones de mejoras.

Tabla 26. ¿Los ingresos obtenidos en la Región Lima son distribuidos de manera equitativa y justa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	6.0	6.0	6.0
	En desacuerdo	8	16.0	16.0	22.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	15	30.0	30.0	52.0
	De acuerdo	15	30.0	30.0	82.0
	Totalmente de acuerdo	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

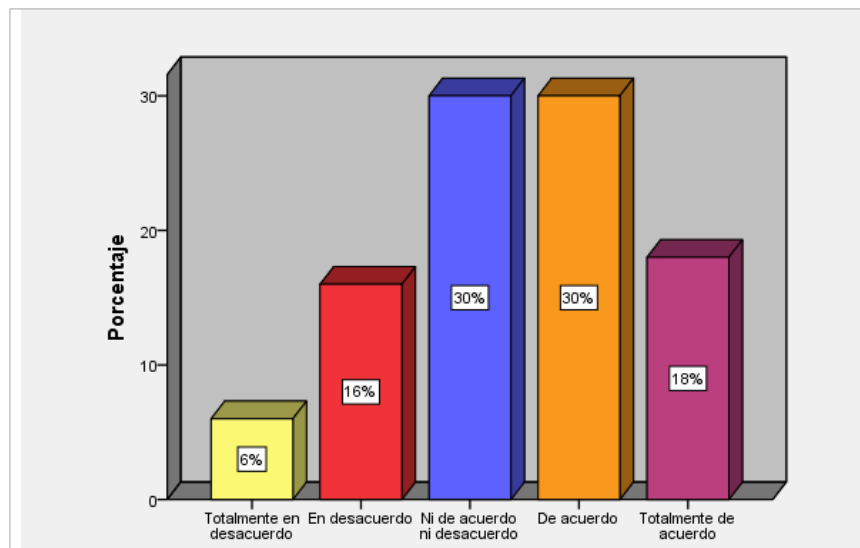


Figura 19. ¿Los ingresos obtenidos en la Región Lima son distribuidos de manera equitativa y justa?

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 30% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “De acuerdo” los ingresos obtenidos en la región Lima son distribuidos de manera equitativa y justa

Tabla 27. ¿Los proyectos turísticos parten de incitativas colectivas y están enmarcados a mejorar el bienestar social y la calidad de vida de la población?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	13	26.0	26.5	26.5
En desacuerdo	6	12.0	12.2	38.8
Válidos Ni de acuerdo ni desacuerdo	18	36.0	36.7	75.5
De acuerdo	10	20.0	20.4	95.9
Totalmente de acuerdo	2	4.0	4.1	100.0
Total	49	98.0	100.0	
Perdidos Sistema	1	2.0		
Total	50	100.0		

Fuente: Elaboración propia

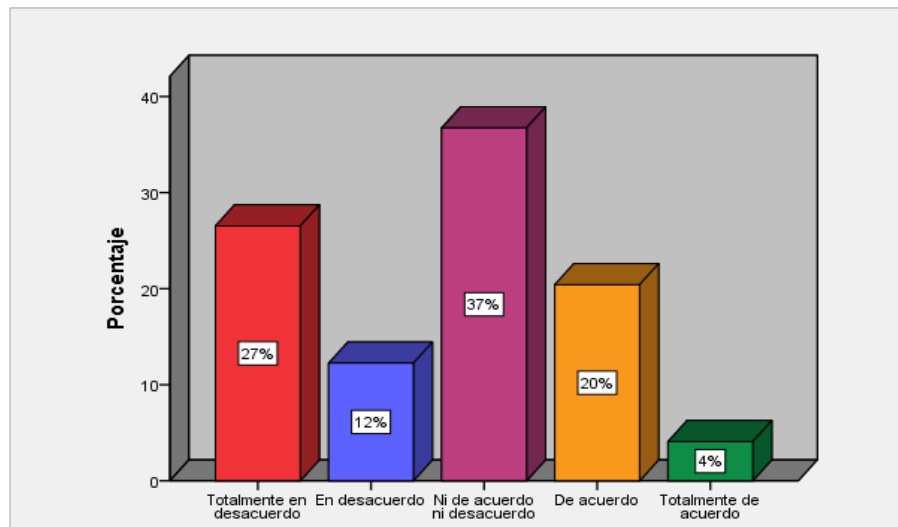


Figura 20. ¿Los proyectos turísticos parten de incitativas colectivas y están enmarcados a mejorar el bienestar social y la calidad de vida de la población?

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 37% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “Ni de acuerdo ni desacuerdo” los proyectos turísticos parten de incitativas colectivas y están enmarcados a mejorar el bienestar social.

Tabla 28. ¿El desarrollo de la actividad turística en la Región Lima genera ingresos económicos y beneficia a la población?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	10.0	10.0	10.0
En desacuerdo	5	10.0	10.0	20.0
Válidos Ni de acuerdo ni desacuerdo	17	34.0	34.0	54.0
De acuerdo	17	34.0	34.0	88.0
Totalmente de acuerdo	6	12.0	12.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

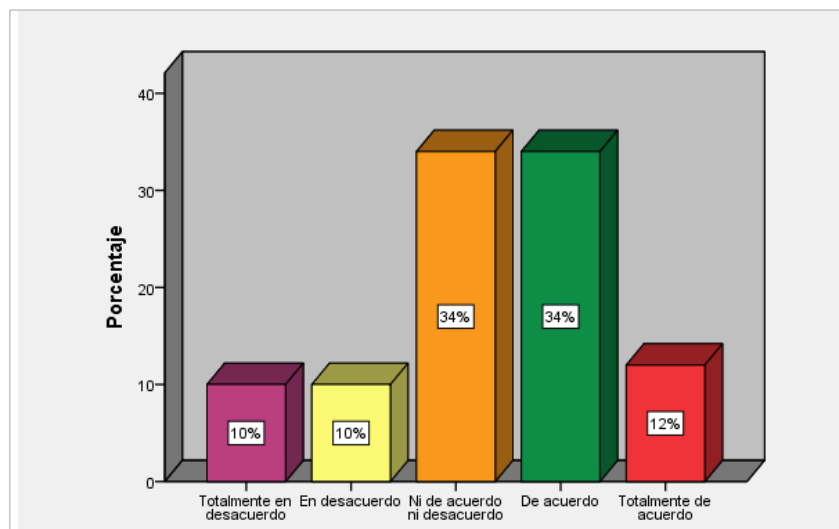


Figura 21. ¿El desarrollo de la actividad turística en la Región Lima genera ingresos económicos y beneficia a la población?

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 34% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “ De acuerdo ” el desarrollo de la actividad turística en la región Lima genera ingresos económicos y beneficia a la población.

Tabla 29. ¿La generación de puestos de trabajo de la actividad turística es digna y mejora el bienestar de la población?.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	13	26.0	26.0	26.0
En desacuerdo	4	8.0	8.0	34.0
Válidos Ni de acuerdo ni desacuerdo	16	32.0	32.0	66.0
De acuerdo	16	32.0	32.0	98.0
Totalmente de acuerdo	1	2.0	2.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

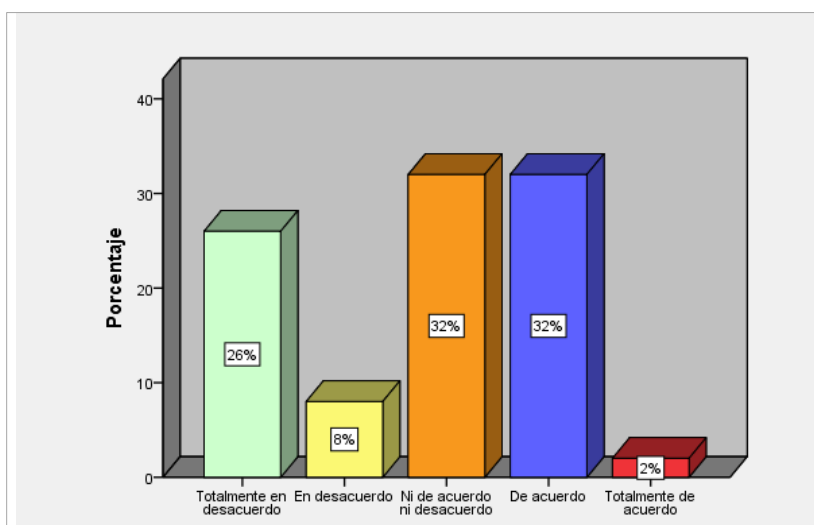


Figura 22. ¿La generación de puestos de trabajo de la actividad turística es digna y mejora el bienestar de la población?.

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 32% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “ Ni de acuerdo ni desacuerdo ” la generación de puestos de trabajo de la actividad turística es digna y mejora el bienestar de la población.

Tabla 30. ¿Los puestos de trabajo generados por la actividad turística benefician a la comunidad?.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	7	14.0	14.0	14.0
	En desacuerdo	4	8.0	8.0	22.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	21	42.0	42.0	64.0
	De acuerdo	14	28.0	28.0	92.0
	Totalmente de acuerdo	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

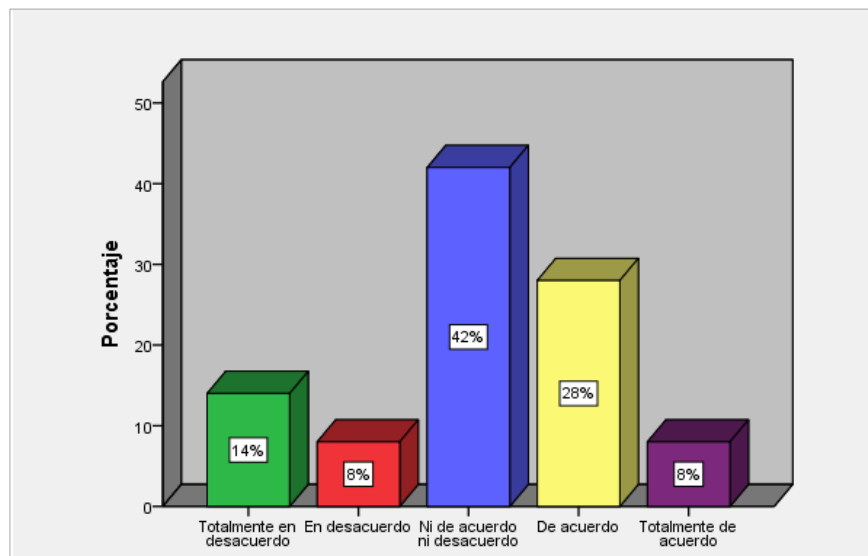


Figura 23. ¿Los puestos de trabajo generados por la actividad turística benefician a la comunidad? .

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 42% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “Ni de acuerdo ni desacuerdo” los puesto de trabajo generados por la actividad turística benefician a la comunidad.

Tabla 31. ¿La inversión turística pública y/o privada esta basados en el potencial económico, social y ambiental de la Región Lima y generan impacto social?.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	12.0	12.0	12.0
En desacuerdo	9	18.0	18.0	30.0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	16	32.0	32.0	62.0
De acuerdo	15	30.0	30.0	92.0
Totalmente de acuerdo	4	8.0	8.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

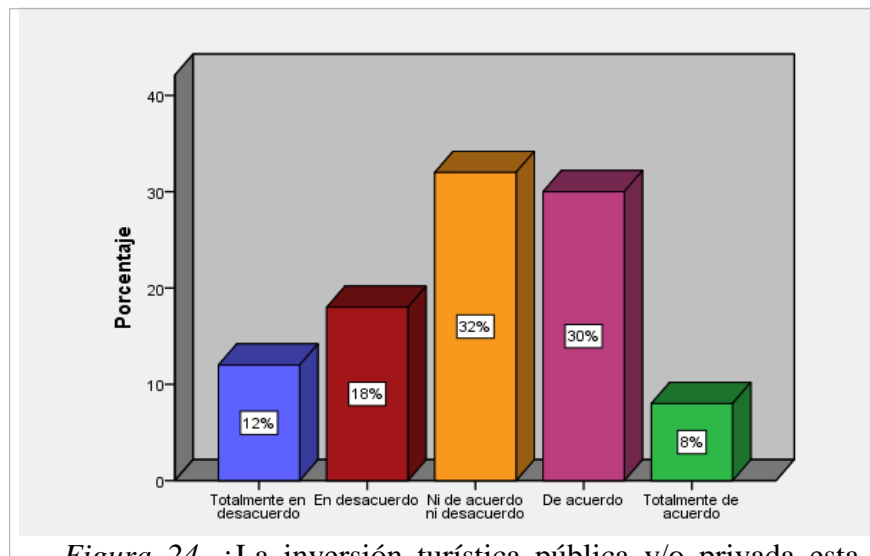


Figura 24. ¿La inversión turística pública y/o privada esta basados en el potencial económico, social y ambiental de la Región Lima y generan impacto social?.

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 32% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “ Ni de acuerdo ni desacuerdo ” la inversión turística pública y/o privada esta basados en el potencial económico, social y ambiental de la región.



Tabla 32. *¿Participa activamente en la capacitación, talleres y encuentros de líderes para contribuir en el desarrollo de su Región?.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	13	26.0	26.0	26.0
En desacuerdo	5	10.0	10.0	36.0
Válidos Ni de acuerdo ni desacuerdo	18	36.0	36.0	72.0
De acuerdo	14	28.0	28.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

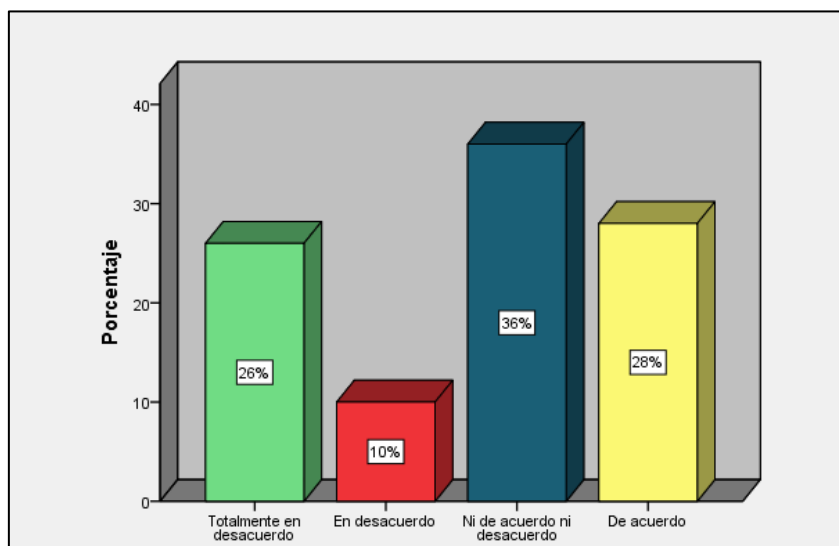


Figura 25. *¿Participa activamente en la capacitación, talleres y encuentros de líderes para contribuir en el desarrollo de su Región?.*

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 36% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “ Ni de acuerdo ni desacuerdo ” participa activamente en la capacitación, talleres y encuentro de líderes para contribuir en el desarrollo.

Tabla 33. ¿Se implementa programas de educación y capacitación en el desarrollo del turismo local sostenible?.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	12	24.0	24.0	24.0
	En desacuerdo	4	8.0	8.0	32.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	20	40.0	40.0	72.0
	De acuerdo	14	28.0	28.0	100.0
Total		50	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

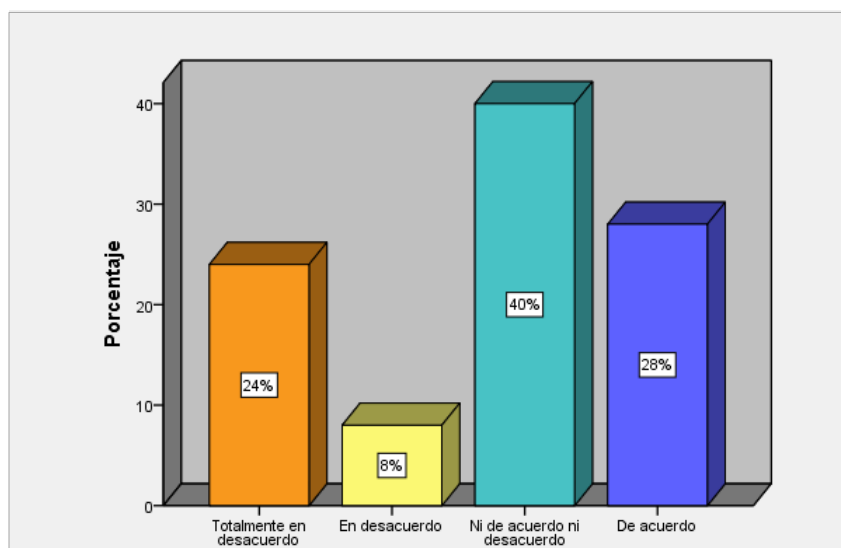


Figura 25. ¿Se implementa programas de educación y capacitación en el desarrollo del turismo local sostenible?.

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 40% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “ Ni de acuerdo ni desacuerdo ” se implementa programas de educación y capacitación en el desarrollo del turismo local sostenible.

Tabla 34. ¿Realiza actividades involucradas al ámbito turístico y que beneficien a la población?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	17	34.0	34.0	34.0
En desacuerdo	4	8.0	8.0	42.0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	18	36.0	36.0	78.0
De acuerdo	11	22.0	22.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

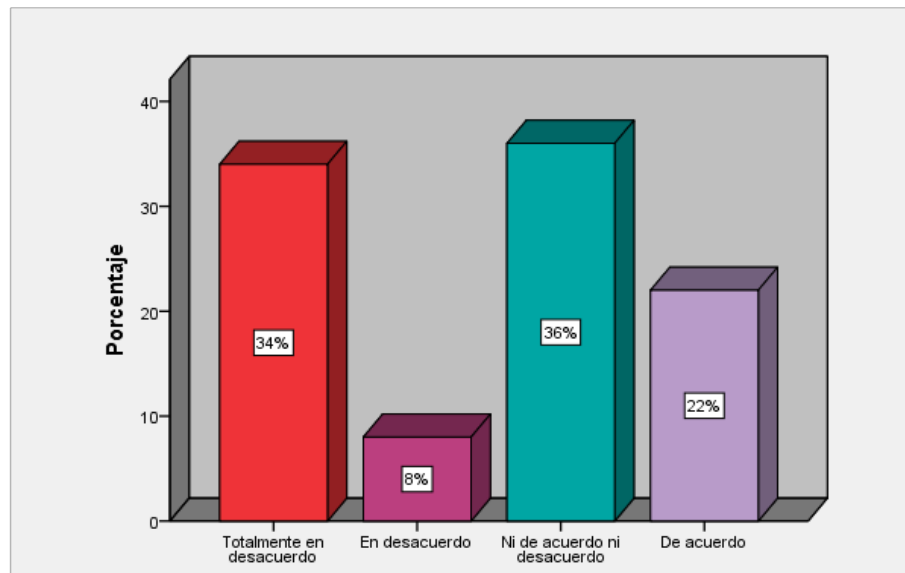


Figura 26. ¿Realiza actividades involucradas al ámbito turístico y que beneficien a la población?.

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 36% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “Ni de acuerdo ni desacuerdo” realiza actividades involucradas al ámbito turístico y que beneficien a la población.

Tabla 35. ¿Conoce y difunde las costumbres culturales de sus de sus distrito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	9	18.0	18.0	18.0
	En desacuerdo	5	10.0	10.0	28.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	24	48.0	48.0	76.0
	De acuerdo	10	20.0	20.0	96.0
	Totalmente de acuerdo	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

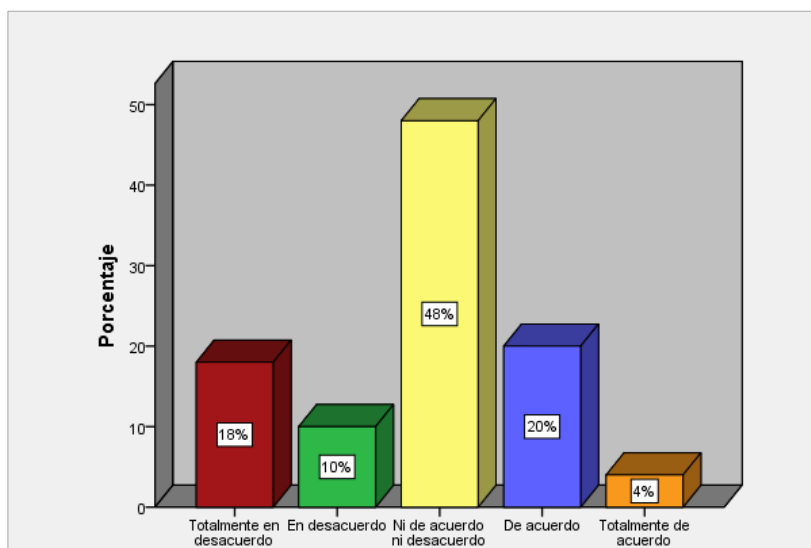


Figura 27. ¿Conoce y difunde las costumbres culturales de sus de sus distrito?  
Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 48% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “ Ni de acuerdo ni desacuerdo ” conoce y difunde las costumbres culturales de sus distritos.

Tabla 36. ¿Cuándo un turista visita su Región le orienta e informa sobre las bondades de su distrito?.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	18.0	18.0	18.0
En desacuerdo	8	16.0	16.0	34.0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	19	38.0	38.0	72.0
De acuerdo	11	22.0	22.0	94.0
Totalmente de acuerdo	3	6.0	6.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

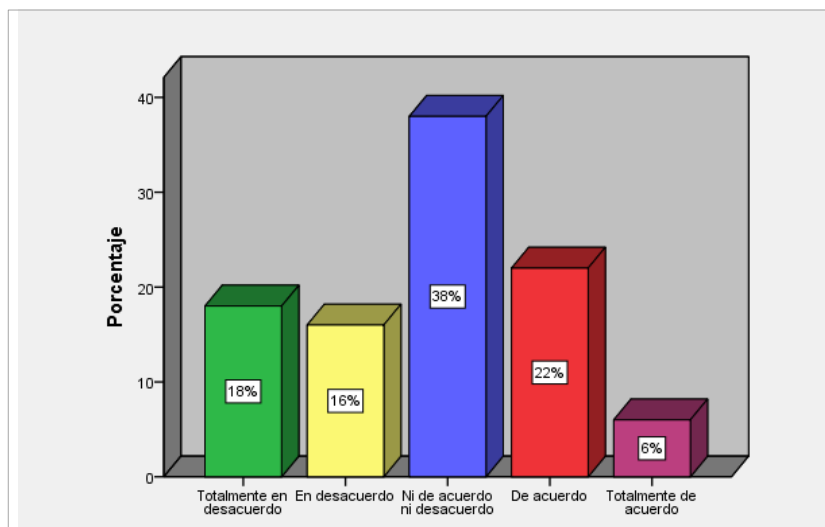


Figura 28. ¿Cuándo un turista visita su Región le orienta e informa sobre las bondades de su distrito?

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 38% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “Ni de acuerdo ni desacuerdo” cuando un turista visita su región le orienta e informa sobre las bondades de su distrito. En ese sentido diríamos que la población de estudio no tiene el interés en el desarrollo del turismo.

Tabla 37. ¿Fomenta la Región Lima capacitaciones, programas de conciencia turística, identidad cultural a la población?.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	9	18.0	18.0	18.0
	En desacuerdo	6	12.0	12.0	30.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	19	38.0	38.0	68.0
	De acuerdo	15	30.0	30.0	98.0
	Totalmente de acuerdo	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

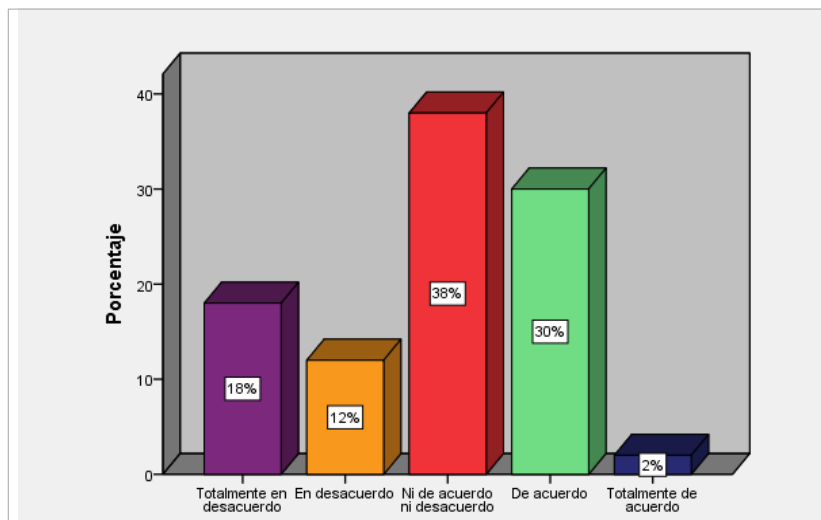


Figura 29. ¿Fomenta la Región Lima capacitaciones, programas de conciencia turística, identidad cultural a la población?.

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 38% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “Ni de acuerdo ni desacuerdo” fomenta la región Lima capacitaciones, programas de conciencia turística, identidad cultural a la población.

Tabla 38. ¿La Región Lima fomenta la educación ambiental en la población para conservar y proteger nuestro patrimonio?.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	14	28.0	28.0	28.0
	En desacuerdo	5	10.0	10.0	38.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	20	40.0	40.0	78.0
	De acuerdo	10	20.0	20.0	98.0
	Totalmente de acuerdo	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

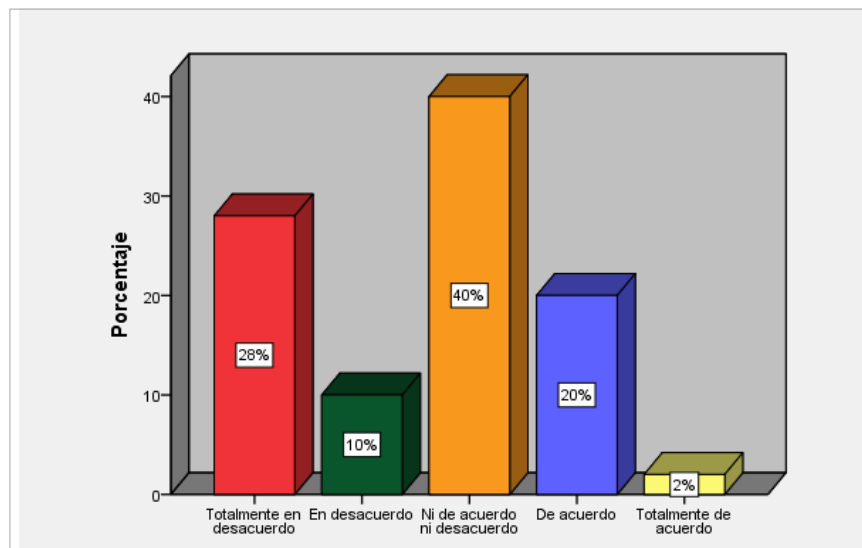


Figura 30. ¿La Región Lima fomenta la educación ambiental en la población para conservar y proteger nuestro patrimonio?

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 40% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “Ni de acuerdo ni desacuerdo” la región Lima fomenta la educación ambiental en la población para conservar y proteger nuestro patrimonio.

Tabla 39. ¿La Región Lima desarrolla un plan de conservación y la preservación del patrimonio cultural y natural?.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	8	16.0	16.0	16.0
	En desacuerdo	3	6.0	6.0	22.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	25	50.0	50.0	72.0
	De acuerdo	9	18.0	18.0	90.0
	Totalmente de acuerdo	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

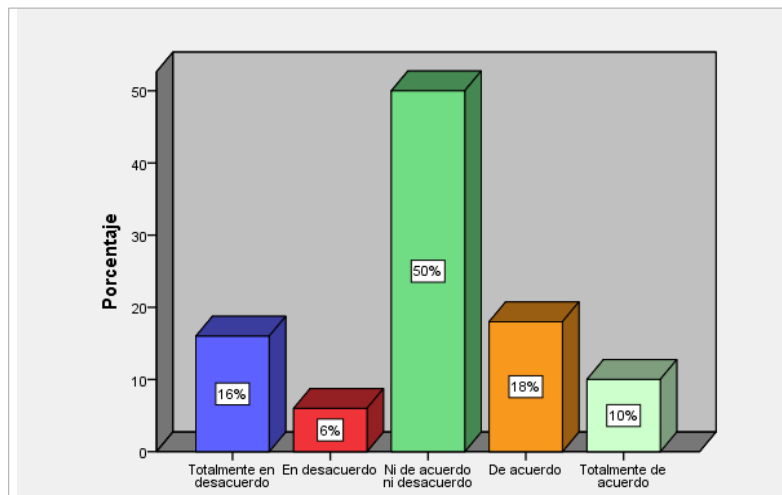


Figura 31. ¿La Región Lima desarrolla un plan de conservación y la preservación del patrimonio cultural y natural?.

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 50% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “ Ni de acuerdo ni desacuerdo ” la región Lima desarrolla un plan de conservación y la preservación del patrimonio cultural y natural.



Tabla 40. ¿Participa activamente en los programas, talleres, capacitaciones para el cuidado y preservación de la arquitectura, diseño y paisaje en la Región Lima?.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	9	18.0	18.0	18.0
	En desacuerdo	8	16.0	16.0	34.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	19	38.0	38.0	72.0
	De acuerdo	12	24.0	24.0	96.0
	Totalmente de acuerdo	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

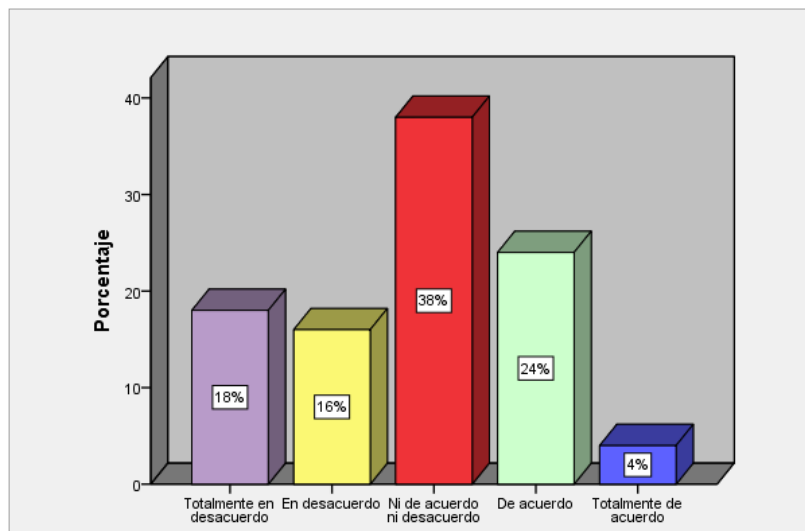


Figura 32. ¿Participa activamente en los programas, talleres, capacitaciones para el cuidado y preservación de la arquitectura, diseño y paisaje en la Región Lima?.

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 38% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “ Ni de acuerdo ni desacuerdo ” participa activamente en los programas, talleres, capacitaciones para el cuidado y preservación.

Tabla 41. ¿Existe en la Región un área encargada de la planeación y normar el crecimiento urbano de manera ordenada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	6	12.0	12.0	12.0
	En desacuerdo	4	8.0	8.0	20.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	25	50.0	50.0	70.0
	De acuerdo	10	20.0	20.0	90.0
	Totalmente de acuerdo	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

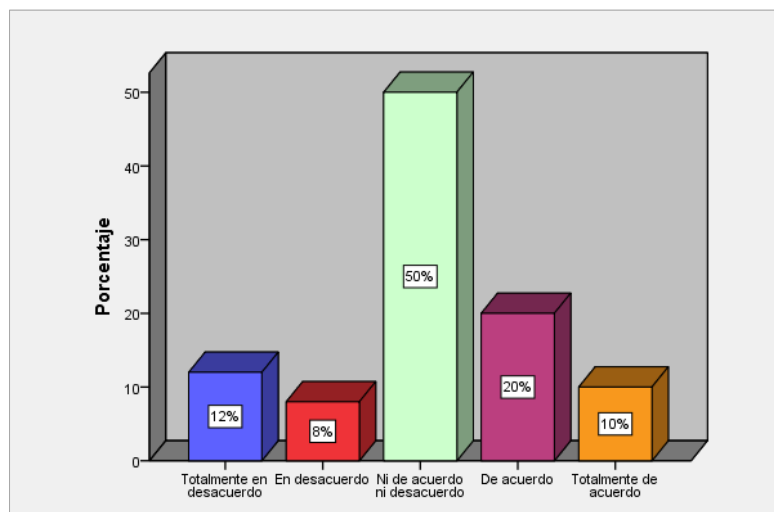


Figura 33. ¿Existe en la Región un área encargada de la planeación y normar el crecimiento urbano de manera ordenada?

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 50% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “Ni de acuerdo ni desacuerdo” existe en la región un área encargada de la planeación y normar el crecimiento urbano de manera ordenada. Es por ello que se ve un crecimiento urbano sin un ordenamiento territorial adecuado, por el desinterés de las autoridades.

Tabla 42. ¿La Región cuenta con el reglamento sobre el ordenamiento turístico para proteger el impacto negativo en el distrito?.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	12	24.0	24.0	24.0
	En desacuerdo	10	20.0	20.0	44.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	17	34.0	34.0	78.0
	De acuerdo	8	16.0	16.0	94.0
	Totalmente de acuerdo	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

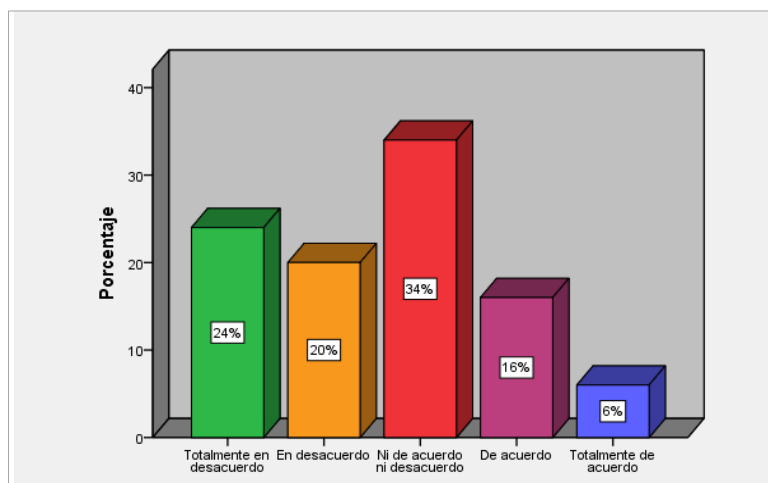


Figura 34. ¿La Región cuenta con el reglamento sobre el ordenamiento turístico para proteger el impacto negativo en el distrito?.

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 34% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “ Ni de acuerdo ni desacuerdo ” la región cuenta con el reglamento sobre el ordenamiento turístico para proteger el impacto negativo.

Tabla 43. ¿La Región realiza estrategias del desarrollo territorial que permite mantener una armonía con la naturaleza?.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	9	18.0	18.0	18.0
	En desacuerdo	4	8.0	8.0	26.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	22	44.0	44.0	70.0
	De acuerdo	13	26.0	26.0	96.0
	Totalmente de acuerdo	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

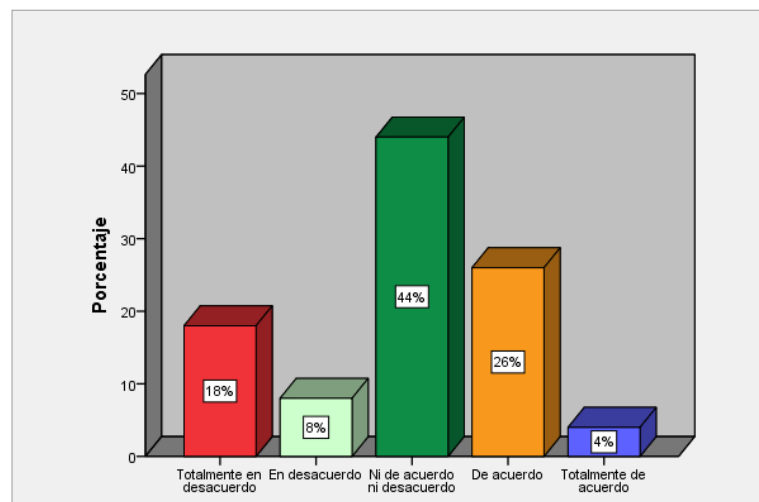


Figura 35. ¿La Región realiza estrategias del desarrollo territorial que permite mantener una armonía con la naturaleza?.

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se obtuvo que el 44% de los agentes involucrados en la actividad turística respondieron “ Ni de acuerdo ni desacuerdo ” la región Lima realiza estrategias del desarrollo territorial que permite mantener una armonía con la naturaleza.

## 5.2 Análisis inferencial.

Analizaremos las hipótesis planteadas en nuestra investigación.

### Hipótesis general

H1: Existiría relación entre la Gestión del talento humano y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima 2016.

H0: No existiría relación entre la Gestión del talento humano y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima 2016.

**Nivel de confianza:** 95% ( $\alpha=0.05$ )

### Regla de decisión:

Si  $p < \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula.

Si  $p \geq \alpha$ ; se acepta la hipótesis nula.

### Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman

Tabla 42. *Correlaciones entre gestión de talento humano y desarrollo del turismo sostenible*

				GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE
Rho de Spearman	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	DE	Coefficiente de correlación	1.000	.609*
			Sig. (bilateral)	.	.035
			N	12	12
	DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE	DE	Coefficiente de correlación	.609*	1.000
Sig. (bilateral)			.035	.	
		N	12	50	

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

La Gestión de talento Humano está estadísticamente asociado al Desarrollo del turismo sostenible, según la Prueba Rho de Spearman para la asociación de variables con escala ordinal, por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.035), está por debajo del nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ) y con un coeficiente de correlación de 0.609 que representa una moderada confiabilidad, entonces hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

### Hipótesis específicas 1

H1=Existiría relación entre la selección del personal y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima 2016.

H0= No existiría relación entre la selección del personal y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima 2016.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0.05$ )

### Regla de decisión:

Si  $p < \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula.

Si  $p \geq \alpha$ ; se acepta la hipótesis nula.

**Prueba estadística:** Prueba de correlación de Spearman

Tabla 43. Correlaciones entre selección de personal y desarrollo del turismo sostenible

			SELECCIÓN DE PERSONAL	DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE
Rho de Spearman	SELECCIÓN DE PERSONAL	Coefficiente de correlación	1.000	.413
		Sig. (bilateral)	.	.042
	DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE	N	12	12
		Coefficiente de correlación	.413	1.000
		Sig. (bilateral)	.182	.
		N	12	50

Fuente: Elaboración propia

La Selección de personal estadísticamente asociado al Desarrollo del turismo sostenible, según la Prueba Rho de Spearman para la asociación de variables con escala ordinal, por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.042), está por debajo del nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ) y con un coeficiente de correlación de 0.413 que representa una baja confiabilidad, entonces hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

### Hipótesis específicas 2

H2= Existe relación entre la capacitación de personal y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima 2016.

H0= No existe relación entre la capacitación de personal y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima 2016.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0.05$ )

### Regla de decisión:

Si  $p < \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula.

Si  $p \geq \alpha$ ; se acepta la hipótesis nula.

**Prueba estadística:** Prueba de correlación de Spearman

Tabla 44. *Correlaciones entre capacitación de personal y desarrollo del turismo sostenible*

			CAPACITACIÓN DE PERSONAL	DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE
Rho de Spearman	CAPACITACIÓN DE PERSONAL	Coefficiente de correlación	1.000	.383
		Sig. (bilateral)	.	.018
	DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE	N	12	12
		Coefficiente de correlación	.383	1.000
		Sig. (bilateral)	.218	.
		N	12	50

Fuente: Elaboración propia

La capacitación de personal estadísticamente asociado al Desarrollo del turismo sostenible, según la Prueba Rho de Spearman para la asociación de variables con escala ordinal, por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.028), está por debajo del nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ) y con un coeficiente de correlación de 0.383 que representa una baja confiabilidad, entonces hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

### **Hipótesis específicas 3**

H3=Existe relación entre la estrategias de motivación y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima 2016.

H0= No existe relación entre la estrategias de motivación y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima 2016.

**Nivel de confianza:** 95% ( $\alpha=0.05$ )

### **Regla de decisión:**

Si  $p < \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula.

Si  $p \geq \alpha$ ; se acepta la hipótesis nula.

**Prueba estadística:** Prueba de correlación de Spearman



Tabla 45. Correlaciones entre estrategias de motivación y desarrollo del turismo sostenible

			ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN	DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE
Rho de Spearman	ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN	Coeficiente de correlación	1.000	.617*
		Sig. (bilateral)	.	.033
	DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE	N	12	12
		Coeficiente de correlación	.617*	1.000
		Sig. (bilateral)	.033	.
		N	12	50

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Las estrategias de motivación está estadísticamente asociado al Desarrollo del turismo sostenible, según la Prueba Rho de Spearman para la asociación de variables con escala ordinal, por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.033), está por debajo del nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ) y con un coeficiente de correlación de 0.617 que representa una moderada confiabilidad, entonces hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

#### Hipótesis específicas 4

H4=Existe relación entre la evaluación de desempeño y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima 2016.

H0= No existe relación entre la evaluación de desempeño y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima 2016.

**Nivel de confianza:** 95% ( $\alpha=0.05$ )

#### Regla de decisión:

Si  $p < \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula.

Si  $p \geq \alpha$ ; se acepta la hipótesis nula.

**Prueba estadística:** Prueba de correlación de Spearman

Tabla 46. *Correlaciones entre evaluación de desempeño y desarrollo del turismo sostenible*

			EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE
Rho de Spearman	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Coeficiente de correlación	1.000	.447
		Sig. (bilateral)	.	.045
		N	12	12
	DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE	Coeficiente de correlación	.447	1.000
		Sig. (bilateral)	.145	.
		N	12	50

*Fuente:* Elaboración propia

La evaluación de desempeño está estadísticamente asociado al Desarrollo del turismo sostenible, según la Prueba Rho de Spearman para la asociación de variables con escala ordinal, por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.045), está por debajo del nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ) y con un coeficiente de correlación de 0.447 que representa una baja confiabilidad, entonces hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

### 5.3 Discusión de Resultados

De los resultados obtenidos en la presente investigación se pudo determinar que la Gestión de talento humano tiene relación con el desarrollo del turismo sostenible, según la Prueba Rho de Spearman tiene una significancia asintótica bilateral (Sig.=0.035), está por debajo del nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), y con un coeficiente de correlación de 0.609 que representa una moderada confiabilidad, en este sentido podríamos afirmar que una adecuada gestión de talento humano tendremos como resultado el desarrollo del turismo sostenible teniendo en cuenta los 3 ejes transversales la sostenibilidad económica, sociocultural y ambiental

Estos resultados coinciden con la investigación de **Arias, (2014)**. *La gestión del talento humano por competencias en el grupo*, cuyo objetivo es implementar la estrategia de gestión del talento humano basado en competencias, buscando potencializar el talento humano en pro de los objetivos organizacionales y, visualizar a estos como socios estratégicos, quienes desarrollarán las estrategias de la empresa por medio de sus talentos, más que con acciones administrativas. También tiene una coincidencia con Mampis (2014) donde concluye que la Gestión Municipal y el Desarrollo Sostenible de turismo son Independientes y por tanto a un 95% de confianza afirma que, existe relación significativa entre la Gestión Municipal y el Desarrollo Sostenible de Turismo.

En cuanto la Selección de personal según los resultados obtenidos refleja que se encuentra estadísticamente asociado al Desarrollo del turismo sostenible, según la Prueba Rho de Spearman con una Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.042), está por debajo del nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), entonces hay evidencia suficiente para concluir que si se existe una selección adecuada del personal, con los perfiles adecuados para laborar en las áreas nos conducirá a un desarrollo del turismo sostenible integrado el aspecto económico, ambiental y sociocultural, dicho resultado coincide con la tesis **Inca, (2015)**. *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial Andahuaylas*, que tiene como objetivo de contratar a los más idóneos para el puesto de trabajo; así como la capacitación de personal, cada individuo necesita una actualización y adaptación a los cambios tecnológicos, además para la calidad de trabajo se debe adecuar los ambientes, para mejorar su desenvolvimiento profesional aplicando el trabajo en equipo para responder de manera eficaz a las necesidades del usuario.

Prosiguiendo con la discusión de resultados en cuanto a la segunda dimensión podemos afirmar que a un 95% de confianza podemos afirmar que existe una relación significativa entre la capacitación de personal y el Desarrollo del turismo sostenible en la región Lima, 2016, para lo cual se utilizó la prueba de correlación de Rho Spearman, obteniendo una significancia asintótica bilateral (Sig.=0.028), está por debajo del nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ). En este sentido podemos decir que la capacitación de personal es imprescindible en una institución para afianzar los conocimientos en las áreas, en este sentido refiere Chiavenato

(2009) que “La capacitación tiene mucho que ver con el conocimiento, en la actual era del conocimiento, éste es el recurso más importante. Si cabe decir que el conocimiento es fundamental, entonces la productividad del conocimiento es la llave del desarrollo” (p.371).

De los resultados obtenidos en la presente investigación a un 95% de confianza podemos afirmar que las estrategias de motivación está estadísticamente asociado al Desarrollo del turismo sostenible, según la Prueba Rho de Spearman con una Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.033), y que está por debajo del nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), Podemos concluir que en el área de trabajo tiene de haber estrategias de motivación que conlleve a un clima laboral adecuado siendo así tendremos los resultados positivos en el desarrollo del turismo sostenible, las bibliografías refieren que un personal debe ser motivado para realizar un buen desempeño como lo refiere Chiavenato (2008) “Los procesos para recompensar a las personas constituyen los elementos fundamentales para incentivar y motivar a los trabajadores de la organización, siempre que los objetivos organizacionales sean alcanzados y los objetivos individuales sean satisfechos”. (p.278)

Finalizando con la discusión de resultados se concluye que la evaluación de desempeño está estadísticamente asociado al Desarrollo del turismo sostenible, según la Prueba Rho de Spearman con una significancia asintótica bilateral (Sig.=0.045), y está por debajo del nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), es necesario realizar una evaluación de desempeño para sí poder medir las capacidades de nuestros colaboradores y medir la productividad recordemos en el mundo laborar de hoy día se necesita profesionales competitivos y productivos para así lograr nuestros objetivos plasmados en nuestra institución. Este resultado podemos corroborar con Chiavenato (2009) que refiere que “la evaluación del desempeño es 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.” (p.272).

Al realizar el contraste de resultados con otras investigaciones y teorías obtenemos similitudes con nuestra investigación.

## **CONCLUSIONES**

### **Primera conclusión**

Se concluye que a un 95% de confiabilidad existe relación significativa entre la gestión de talento Humano y el desarrollo del turismo sostenible porque la significancia asintótica bilateral (Sig.=0.035), y está por debajo del nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ). Según estos resultados se determina si la Región Lima realiza una gestión de talento humano adecuado el desarrollo del turismo sostenible tendrá como resultados la sostenibilidad económica, ambiental y sociocultural.

### **Segunda conclusión**

Según los resultados a un 95% de confiabilidad indica que existe una relación positiva entre la selección de personal y el desarrollo del turismo sostenible, porque la significancia asintótica bilateral (Sig.=0.042), y está por debajo del nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ). En este sentido el área de recursos humanos de la Región Lima tendría que realizar un filtro que solo permita el ingreso al personal que cumpla las exigencias del área, sin favorecer a sus allegados.

### **Tercera conclusión**

Según los resultados obtenidos se concluye que existe relación significativa entre la capacitación de personal y el desarrollo del turismo sostenible porque la significancia asintótica bilateral (Sig.=0.018), y está por debajo del nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ). Este resultado nos indica que la capacitación es relevante ya que nos permite tener colaboradores preparados y especializados en el área de trabajo que se consigne.

### **Cuarta Conclusión**

Aun 95% de confiabilidad, indica que existe una relación positiva entre las estrategias de motivación y el desarrollo de turismo sostenible porque la significancia asintótica bilateral (Sig.=0.033), y está por debajo del nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ). Nos indica que si utilizamos estrategias de motivación para el personal tendremos colaboradores eficientes.

### **Quinta conclusión**

Se concluye que existe una relación positiva entre la evaluación de desempeño y el desarrollo de turismo sostenible del turismo, porque la significancia asintótica bilateral (Sig.=0.045), y está por debajo del nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ). En este sentido las áreas tendrían que evaluar constantemente el desempeño y la productividad, teniendo como resultado un desarrollo integral del turismo sostenible.

## **RECOMENDACIONES**

### **Recomendación 1:**

Se recomienda que los funcionarios de la Gerencia de Desarrollo Económico y la Dirección de Comercio exterior y turismo deben establecer anticipadamente los objetivos, políticas, estrategias, programas y presupuestos , para así contribuir al desarrollo del turismo sostenible con una eficiente selección de personal, capacitación a los mismos, estrategias de motivación y una constante evaluación de desempeño a los colaboradores, con una participación activa y coordinada de los agentes involucrados en la actividad turística.

### **Recomendación 2**

La gestión pública tiene que mejorar sus procesos de selección de personal , para poder captar al personal idóneo ,capacitado y que cumpla los requisitos y las exigencias de dichas áreas convocadas , si continuamos con “ciertos privilegios” a nuestras allegados y que no tengan el perfil seguiremos postergando el desarrollo del turismo sostenible.

### **Recomendación 3**

Se recomienda contar con un plan anual de capacitaciones y que los temas impartidos fortalezcan el área en que el personal se encuentre laborando , para así tener la capacidad de poder implementar estrategias y resolver los desafíos que se encuentra hoy en día para desarrollar el turismo sostenible.

### **Recomendación 4**

Se recomienda a los funcionarios utilizar estrategias de motivación para con sus trabajadores, no siempre un incentivo puede ser monetario, en este sentido brindarles palabras de aliento o expresarle la confianza va a permitir que existe un clima laboral adecuado.

### **Recomendación 5**

Se recomienda que se realice periódicamente la evaluación de desempeño, para medir la productividad del personal en el área que se desempeña, dicha evaluación debe ser de manera individual y colectiva, esto nos permitirá analizar si estamos cumpliendo nuestros objetivos plasmados o tomar medidas correctivas si fuera lo contrario.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Bibliografías

CARRASCO, S. (2017). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima-Perú Edit San Marcos.

CHIAVENATO, I (2009) *Administración de Recursos Humanos*. Novena edición .México.

CHIAVENATO, I (2009). *Gestión de Talento Humano*. Tercera edición .México. Mc. Craw Hill

HERNÁNDEZ, R, FERNÁNDEZ, C. Y BAPTISTA, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. Sexta edición México. Mc. Craw Hill

### Revistas

CENTRO INTERNACIONAL DE FORMACIÓN DE LA OIT. (2004). *Turismo y Desarrollo Local Sostenible: Elementos para un debate*. *Revista Electrónica del Programa Delnet de apoyo al Desarrollo local N° 34, Abril –Mayo 2004*.

JAFAR,J (s.f) *Significado Sociocultural y educacional del turismo de Juventud*. Recuperado de file:///C:/Users/DOCENTE/Downloads/384-1723-1-PB.pdf

GOMEZ,C (sf) *El desarrollo sostenible: conceptos básicos, alcance y criterios para su evaluación*. Recuperado <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Havana/pdf/Cap3.pdf>

LILLO, A, RAMÓN, A Y SEVILLA, M (2006) *Un marco de análisis del capital humano en turismo*. Recuperado file:///C:/Users/DOCENTES/Downloads/22-97-1-PB%20(2).pdf

NACIONES UNIDAS (2018), *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe* (LC/G.2681-P/Rev.3), Santiago.

ORGANIZACION MUNDIAL DEL TURISMO. (01 de 12 de 2012). *Red de la Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2015) *Panorama OMT del Turismo Internacional*, edición 2015.

PROMPERU - *Manual .de Sistematización* 1 ra Edición: setiembre 2001.

RODRÍGUEZ, M., GUIADO, M. (2003) *Competitividad y análisis estratégico...* Revista Galega de Economía, vol. 12, núm. 1 (2003), pp. 1-22 ISSN 1132-27992 Recuperado [http://www.usc.es/econo/RGE/Vol%2012\\_1/Castelan/art8c.pdf](http://www.usc.es/econo/RGE/Vol%2012_1/Castelan/art8c.pdf)

SANCHO, A & SZMULEWICZ, P. (2000). Calidad de los recursos humanos desarrollo sostenible del turismo rural. Ponencia en 3º Congreso Turismo, Universidad y Empresa, Benicasim, España.

SOLSONA, F. (1997). *Potencialidad turística en espacios rurales: una Estrategia de desarrollo para el alto Mijares*. Memoria de Licenciatura

### **Páginas webs**

AMADOR, J (2008). *Fundamentos teóricos sobre gestión del talento humano*.  
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1264/1/T-UTC-1307.pdf>

BARRETO, T (2009). *Gerencia del talento humano. Estrategia para el desarrollo empresarial*. Bogotá: Ed. U. Piloto de Colombia. Recuperado <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del>

%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?sequence=1

CARRASCO,D.(2017) *Metodología de la investigación científica*. Recuperado de <http://www.upsjb.edu.pe/escuelas/derecho/archivos/METODOLOGIAINVESTIMODULO01BAUTIS2010.pdf>

CASAS, I (2010) *Influencia de la Gestión Turística Municipal en el Desarrollo local Sostenible del Distrito de Ilabaya 2007- 2010*, Tesis de licenciada en la Universidad Nacional de Jorge Basadre Gromhann –Tacna. Recuperado <http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/handle/unjbg/94/browse?type=dateissued>

COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA (CEPAL (sf). *Acerca de Desarrollo sostenible*. Recuperado <https://www.cepal.org/es/temas/desarrollo-sostenible/acerca-desarrollo-sostenible>.

PEÑA, M (sf) *Confiabilidad y Validez de Instrumentos de investigación*. Recuperado <http://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESION-4-Confiabilidad%20y%20Validez%20de%20Instrumentos%20de%20investigacion.pdf>

PRIETO,P (2013) *Modelo de gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*. Recuperado <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?sequence=1>

ANEXOS

1. Matriz de consistencia.



Gestión del Talento Humano y el Desarrollo del Turismo Sostenible en la Región Lima, año 2016

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema Principal</b> ¿Qué relación existe entre la Gestión del talento humano y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima 2016?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> a) ¿Qué relación existe entre la selección del personal y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima 2016? b) ¿Qué relación existe entre la capacitación de personal y el desarrollo del turismo</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación que existe entre la Gestión del talento humano y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima 2016.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> a) Determinar la relación que existe entre la selección del personal y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima 2016. b) Establecer la relación que existe entre la capacitación de personal y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima 2016. c) Establecer relación que existe entre la estrategias de motivación y el desarrollo del turismo</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existiría relación entre la Gestión del talento humano y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima 2016.</p> <p><b>Hipótesis Específica</b> a) Existiría relación entre la selección del personal y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima 2016. b) Existiría relación entre la capacitación de personal y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima 2016.</p>	<p><b>Variable (1) “Gestión del talento humano”</b> <b>Dimensión</b> Selección de personal <b>Indicadores:</b> - Exigencias del área - Perfil de los candidatos <b>Dimensión</b> Capacitación de personal <b>Indicadores:</b> - Comunicación organizacional - Innovaciones en el área <b>Dimensión</b> estrategias de motivación <b>Indicadores:</b> - Reconocimiento - Sueldos beneficiosos <b>Dimensión evaluación de desempeño</b> <b>Indicadores:</b> - Productividad - Objetivos cumplidos</p>	<p><b>Tipo de la investigación</b> Aplicada <b>Nivel de Investigación:</b> - Correlacional descriptivo <b>Diseño:</b> - No experimental Hipotético, deductivo. No procura cambiar los escenarios, y de corte transversal. Solo se observó los hechos. <b>Técnicas</b> Encuesta, observación. <b>Instrumentos</b> Cuestionario <b>Población</b> 412 (agentes involucrados en la actividad turística) <b>Muestra</b> 134 población muestra</p>

<p>sostenible en la Región Lima 2016?</p> <p>c) ¿Qué relación existe entre la estrategias de motivación y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima 2016?</p> <p>d) Qué relación existe entre la evaluación de desempeño y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima 2016?</p>	<p>sostenible en la Región Lima 2016.</p> <p>d) Establecer la relación que existe entre la evaluación de desempeño y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima 2016.</p>	<p>c) Existiría relación entre la estrategias de motivación y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima 2016.</p> <p>d) Existiría relación entre la estrategias de motivación y el desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima 2016.</p>	<p><b>Variable (2)</b>  <b>“Turismo sostenible”</b></p> <p><b><u>Dimensión</u></b>  sostenibilidad económica</p> <p><b><u>Indicadores:</u></b>  -Redistribución equitativa.  -Generación de empleos</p> <p><b><u>Dimensión</u></b>  sostenibilidad socio cultural</p> <p><b><u>Indicadores:</u></b>  -Participación activa del agente  -Identidad cultural</p> <p><b><u>Dimensión</u></b>  sostenibilidad ambiental</p> <p><b><u>Indicadores:</u></b>  -Conservación y preservación de los recursos turísticos.</p> <p>-Ordenamiento territorial turístico</p>	
--	---	---	--	--

**2. Instrumento(s) de recolección de datos organizado en variables, dimensiones e indicadores.**



**CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Mediante la presente se formula una serie de preguntas elaboradas con la finalidad de recabar información fiable relacionado a la gestión del talento Humano para ello solicitamos responder todas las interrogantes con mucha sinceridad y absoluta libertad.

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere, marque con un aspa (X)

Cuadro de valores

Abreviatura	Respuesta	Valor
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi Nunca	2
N	Nunca	1

N°	SELECCIÓN DE PERSONAL	S	CS	AV	CN	N
1	¿Las plazas vacantes se realizan de acuerdo a las exigencias del área?					
2	¿El personal seleccionado cumple el perfil requerido en el área?					
3	¿Son designados democráticamente los equipos de trabajo?					
4	¿Los funcionarios cumplen su gestión teniendo en cuenta las necesidades del área de trabajo?					
	<b>CAPACITACIÓN DE PERSONAL</b>					
5	¿El clima laboral es idóneo en su área de trabajo?					
6	¿Entre los colaboradores del área de trabajo existe una comunicación efectiva?					

7	¿Con que frecuencia es capacitado en el área de trabajo?					
8	¿Las capacitaciones son relevantes para mejorar su área de trabajo?					
9	¿Los funcionarios admiten sus ideas innovadoras en su área de trabajo?					
<b>ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN</b>						
10	¿Los funcionarios y sus compañeros reconocen su labor realizada?					
11	¿Las autoridades le brindan algún reconocimiento o incentivo por haber cumplido el objetivo en el área?					
12	¿El salario percibido es acorde a sus perspectivas?					
<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>						
13	¿Los funcionarios conducen de manera activa los procesos de planificación, organización, ejecución y evaluación en los colaboradores?					
14	¿Reúne todas las facilidades para cumplir sus objetivos plasmados en su área de trabajo?					
15	¿Con que frecuencia se evalúa a los colaboradores del área en cuanto a la productividad?					
16	¿Con la finalidad de cumplir con los objetivos plasmados la evaluación a los colaboradores es permanente?					
17	¿Los funcionarios controlan el uso óptimo del tiempo, del material de la institución para garantizar el buen manejo de los recursos logísticos?					
18	¿Los resultados de la supervisión y/o monitoreo que han sido evaluados se le comunica al jefe inmediato para implementar acciones de mejoras?					

**GRACIAS POR SU TIEMPO Y APOORTE A NUESTRA INVESTIGACIÓN...!!!**

## CUESTIONARIO SOBRE DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE

Mediante la presente se formula una serie de preguntas elaboradas con la finalidad de recabar información fiable relacionado al desarrollo del turismo sostenible para ello solicitamos responder todas las interrogantes con mucha sinceridad y absoluta libertad.

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere, marque con un aspa (X)

### Cuadro de valores

Abreviatura	Respuesta	Valor
TDA	Totalmente de acuerdo	5
DA	De acuerdo	4
NAND	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	3
ED	En desacuerdo	2
TED	Totalmente en desacuerdo	1

N°	SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA	TAD	DA	NAN D	ED	TED
1	¿Los ingresos obtenidos en la Región Lima son distribuidos de manera equitativa y justa?					
2	¿Los proyectos turísticos parten de incitativas colectivas y están enmarcados a mejorar el bienestar social y la calidad de vida de la población?					
3	¿El desarrollo de la actividad turística en la Región Lima genera ingresos económicos y beneficia a la población?					



<b>4</b>	¿La generación de puestos de trabajo de la actividad turística es dignas y mejora el bienestar de la población?					
<b>5</b>	¿Los puestos de trabajo generados por la actividad turística benefician a la comunidad?					
<b>6</b>	¿La inversión turística pública y/o privada esta basados en el potencial económico, social y ambiental de la Región Lima y generan impacto social?					
<b>SOSTENIBILIDAD SOCIOCULTURAL</b>						
<b>7</b>	¿Participa activamente en la capacitación, talleres y encuentros de líderes para contribuir en el desarrollo de su Región?					
<b>8</b>	¿Se implementa programas de educación y capacitación en el desarrollo del turismo local sostenible?					
<b>9</b>	¿Realiza actividades involucradas al ámbito turístico y que beneficien a la población?					
<b>10</b>	¿Conoce y difunde las costumbres culturales de sus de sus distrito?					
<b>11</b>	¿Cuándo un turista visita su Región le orienta e informa sobre las bondades de su distrito?					
<b>12</b>	¿Fomenta la Región Lima capacitaciones, programas de conciencia turística, identidad cultural a la población?					
<b>SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL</b>						
<b>13</b>	¿La Región Lima fomenta la educación ambiental en la población para conservar y proteger nuestro patrimonio?					
<b>14</b>	¿La Región Lima desarrolla un plan de conservación y la preservación del patrimonio cultural y natural?					

<b>15</b>	¿Participa activamente en los programas, talleres, capacitaciones para el cuidado y preservación de la arquitectura, diseño y paisaje en la Región Lima?					
<b>16</b>	¿Existe en la Región una área encargada de la planeación y normar el crecimiento urbano de manera ordenada?					
<b>17</b>	¿La Región cuenta con el reglamento sobre el ordenamiento turístico para proteger el impacto negativo en el distrito?					
<b>18</b>	¿La Región realiza estrategias del desarrollo territorial que permite mantener una armonía con la naturaleza?					
	<b>TOTAL</b>					

**!!!GRACIAS POR SU TIEMPO Y APORTE A NUESTRA INVESTIGACIÓN...!!!**

### 3. Validación de expertos



**VICERRECTORADO ACADÉMICO  
ESCUELA DE POSGRADO  
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: RODRIGUEZ CADILLO ANA JULIANI  
 1.2 Grado académico: MAGISTER  
 1.3 Cargo e institución donde labora: DOCENTE EN LA UNIV. NAC. JOSÉ F. SANCHEZ C.  
 1.4 Título de la Investigación: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y EL DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE  
 1.5 Autor del instrumento: NANCY ALICIA MAMPI S. RIQUE  
 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS  
 1.7 Nombre del instrumento: DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					95
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					85
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				80	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80	
SUB TOTAL					400	455
TOTAL					800	855

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) :  $171/10 = 17.1$

VALORACION CUALITATIVA : BUENA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

Lugar y fecha: MANCOS, 02-05-2018

Firma y Posfirma del experto  
DNI: 43173523

**Mg. Ana J. Rodríguez Cadillo**  
C. L T 0048  
DNI: 43173523



VICERRECTORADO ACADEMICO  
ESCUELA DE POSGRADO  
**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: RODRIGUEZ CADILLO ANA SOLARI
- 1.2 Grado académico: MAGISTER
- 1.3 Cargo e institución donde labora: DOCENTE UNIFSC
- 1.4 Título de la Investigación: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y EL DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE
- 1.5 Autor del instrumento: NANCY ALICIA MIAMPIS ROGUE
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS
- 1.7 Nombre del instrumento: GESTION DE TALENTO HUMANO

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				65	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				70	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				75	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				65	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				60	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				75	
SUB TOTAL					570	180
TOTAL					750	

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 150 / 10 = 15

VALORACION CUALITATIVA: NACIDO APLICAR

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

Lugar y fecha: Huacho, 22.05.2018

Firma y Posfirma del experto  
DNI: 43173523

*Mg. Ana J. Rodríguez Cadillo*  
C. I. T. 0048  
DNI: 43173523



VICERRECTORADO ACADEMICO  
 ESCUELA DE POSGRADO  
**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

- I. DATOS GENERALES
- 1.1 Apellidos y nombres del experto: GIRNIZINI PECHIARQUICH DAVIO
- 1.2 Grado académico: MAGISTER
- 1.3 Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
- 1.4 Título de la Investigación: GESTION DE TALENTO HUMANO Y EL DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE
- 1.5 Autor del instrumento: NANCY ALICIA MAMPIG ROQUE
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS
- 1.7 Nombre del instrumento: GESTION DE TALENTO HUMANO

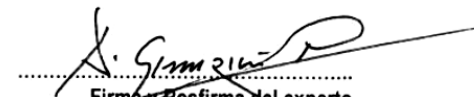
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					85
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				75	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					95
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					95
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					85
SUB TOTAL					155	720
TOTAL					875	

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20):  $875/10 = 17.5$

VALORACION CUALITATIVA: U.A.C.O. APLICAR

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

Lugar y fecha: Huacho, 02-05-2019

  
 Firma y Posfirma del experto  
 DNI: 15727636



VICERRECTORADO ACADEMICO  
ESCUELA DE POSGRADO

**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: GIRONZINI PECHIAROVICH DAVID  
 1.2 Grado académico: MAGISTER  
 1.3 Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS  
 1.4 Título de la Investigación: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y EL DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE.  
 1.5 Autor del instrumento: NANCY ALICIA MIAMPIS ROQUE  
 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS  
 1.7 Nombre del instrumento: DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE.

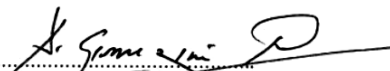
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					86
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					85
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80	
SUB TOTAL					240	641
TOTAL					881	

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20):  $176.2 / 10 = 17.62$

VALORACION CUALITATIVA: VALORABLE APLICABLE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

Lugar y fecha: Huacho, 02/05/2018

  
 Firma y Posfirma del experto  
 DNI: 15277656

VICERRECTORADO ACADEMICO  
ESCUELA DE POSGRADO  
**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Gonzales Matzúnaga, José Roberto  
 1.2 Grado académico: Magister  
 1.3 Cargo e institución donde labora: Universidad Alas Peruanas  
 1.4 Título de la Investigación: Gestión de talento humano y el De  
desarrollo del turismo Sostenible.  
 1.5 Autor del instrumento: Nancy Alicia Mampis Roque  
 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: Administración y Dirección de empresas  
 1.7 Nombre del instrumento: Desarrollo del turismo Sostenible.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					85
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80	
SUB TOTAL					480	360
TOTAL					840	

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 168/10 = 16.8

VALORACION CUALITATIVA: VA. de aplic.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable.

Lugar y fecha: Huacho, 06.05.2018

Firma y Posfirma del experto

DNI: 40927621

JOSÉ ROBERTO GONZÁLES MATZÚNAGA  
INGENIERO DE SISTEMAS  
Reg. CIP N° 102956

VICERRECTORADO ACADEMICO  
ESCUELA DE POSGRADO  
**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

- I. DATOS GENERALES
- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Gonzales Matzunaga, José Roberto
- 1.2 Grado académico: Magister
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Universidad Alas Peruanas
- 1.4 Título de la Investigación: Gestión de Talento Humano y el Desarrollo del turismo Sostenible.
- 1.5 Autor del instrumento: Nancy Alicia Mampis Roque.
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: Administración y Dirección de Empresas.
- 1.7 Nombre del instrumento: Gestión de talento Humano.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					85
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					85
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
10. CONVENCENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80	
SUB TOTAL					80	
TOTAL					320	535
					835	

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20):  $171/10 = 17.1$

VALORACION CUALITATIVA: Valido Aplicar

OPINION DE APLICABILIDAD: Aplicable.

Lugar y fecha: Huacho, 06/05/2018

Firma y Posfirma del experto  
DNI: 70922621

JOSE ROBERTO GONZALES MATZUNAGA  
INGENIERO DE SISTEMAS  
Reg. CIP N° 102956



#### 4. Tabla de la prueba de validación (Prueba binominal o V de Aiken)

VARIABLE 1: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

ALGORITMO : Fiabilidad Interna de Cronbach

Entrevistado	K= 18 K-1= 17																		Σ Total
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	
x1	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	4	4	2	46
x2	2	3	1	4	1	2	1	1	1	1	1	4	1	4	1	5	3	4	40
x3	3	5	4	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	2	68
x4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	4	57
x5	3	5	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	2	58
x6	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	4	64
x7	1	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	2	4	4	1	4	4	2	60
x8	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	58
x9	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	4	2	53
x10	4	1	4	3	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	3	2	3	4	64
x11	3	3	1	4	5	3	1	1	1	1	1	4	1	3	1	5	3	4	45
x12	1	3	2	5	4	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	4	2	47
...	VARP( )	VARP( )	VARP( )	VARP( )	VARP( )	VARP( )	VARP( )	VARP( )	VARP( )	VARP( )	VARP( )	VARP( )	VARP( )	VARP( )	VARP( )	VARP( )	VARP( )	VARP( )	VAR( )
Varianza: Vi	1.3056	1.2222	1.1389	1.0556	1.2222	1.0556	1.1389	1.1389	1.1389	1.1389	1.1389	1.1875	1.1389	1.0556	1.0833	1.0556	1.0208	1.0000	71.0000
$\Sigma vi = 18.215$ $(K/K-1) = 1.0588235$ $(1 - \Sigma Vi / Vt) = 0.7434$																			

Fiabilidad Interna Alfa de Cronbach	78.72%
-------------------------------------	--------

VARIABLE 2: DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE

2. ALGORITMO : Fiabilidad Interna de Cronbach																		K=	18
																		K-1=	17
Entrevista	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Σ Total
x1	4	4	3	1	3	2	1	1	1	3	2	2	3	3	1	3	2	1	40
x2	3	3	3	1	3	2	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	4	36
x3	4	3	4	1	1	1	4	1	4	1	3	1	3	2	4	3	4	3	47
x4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	1	3	2	2	3	1	3	55
x5	3	3	3	1	3	2	1	1	1	3	2	1	1	1	3	4	3	4	40
x6	3	3	3	1	3	2	1	1	1	3	3	4	3	4	3	3	3	3	47
x7	2	2	4	1	1	1	4	1	4	1	3	2	3	1	4	3	4	3	44
x8	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	2	57
x9	1		4	3	1	3	2	1	1	1	3	2	3	3	3	4	3	4	42
x10	2	3	4	3	1	3	2	1	1	1	3	3	3	4	3	3	2	3	45
x11	3	4	2	4	1	1	1	4	1	4	1	3	2	3	2	3	2	3	44
x12	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	1	3	2	1	53
x13	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	4	49
x14	5	2	4	5	5	1	1	3	1	1	5	2	5	5	4	3	4	3	59
x15	3	2	1	2	3	2	3	1	3	2	1	1	1	3	2	3	1	3	37
x16	4	2	1	2	3	2	3	1	3	2	1	1	1	3	3	4	3	4	43
x17	4	1	4	1	4	1	4	1	1	1	4	1	4	1	3	3	3	3	44
x18	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	65
x19	3	1	3	1	3	1	3	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	2	41
x20	4	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	3	2	1	1	1	49
x21	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	1	1	1	46
x22	3	1	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1	1	1	4	1	4	52
x23	3	3	3	2	2	2	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	54
x24	2	1	2	3	2	3	1	3	1	3	2	1	1	1	3	2	5	5	41
x25	2	4	1	4	1	4	1	3	1	3	2	1	1	1	3	2	3	3	40
x26	1	3	4	3	4	4	4	4	1	1	1	4	1	4	1	3	5	2	50
x27	2	3	1	3	1	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	53
x28	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	58
x29	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	1	5	2	5	60
x30	4	3	1	3	4	2	4	3	4	3	1	3	1	3	2	1	2	1	45
x31	1	3	2	2	2	4	3	2	3	2	1	4	1	3	2	1	1	1	38
x32	3	1	4	1	4	3	1	4	1	4	1	4	1	1	1	4	1	4	43
x33	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	67
x34	4	1	3	1	3	4	1	3	1	1	1	3	2	3	1	3	1	3	39
x35	4	3	5	3	2	3	1	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	59
x36	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
x37	3	3	3	3	5	5	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	3	58
x38	2	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	4	3	2	3	2	2	4	51
x39	5	2	2	4	3	2	3	2	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	60
x40	5	1	4	1	4	3	4	1	1	3	1	3	1	3	2	5	1	1	44
x41	2	4	5	4	4	5	2	4	1	3	3	4	3	4	3	4	3	4	62
x42	5	1	3	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	55
x43	3	5	4	4	5	4	1	3	3	3	4	3	4	5	4	3	2	3	63
x44	4	1	4	1	4	5	3	3	4	3	5	2	2	4	3	4	3	4	59
x45	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
x46	3	1	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	58
x47	4	1	4	3	4	4	2	3	2	5	2	4	4	3	5	3	5	4	62
x48	4	4	5	4	4	4	3	4	3	2	2	2	4	3	5	3	5	1	62
x49	5	1	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	60
x50	5	5	5	4	5	5	3	4	1	5	5	5	3	5	5	5	2	1	73
...	VARP( )	VARP( )	VARP( )	VARP( )	VARP( )	VARP( )	VARP( )	VARP( )	VARP( )	VARP( )	VARP( )	VARP( )	VARP( )	VARP( )	VARP( )	VARP( )	VARP( )	VARP( )	VAR( )
Varianza: V	1.2756	1.4161	1.2416	1.4624	1.2336	1.2784	1.3044	1.2416	1.3684	1.1476	1.3076	1.2004	1.3236	1.2800	1.2400	1.1536	1.4000	1.2100	82.8836
	Σ vi = 23,085																		
	(K/K-1) = 1.05882																		
	(1 - Σ Vi/Vt) = 0.7215																		

Fiabilidad Interna Alfa de Cronbach	76.39%
-------------------------------------	--------

## 5. Copia de la data procesada

### VARIABLE 2: DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE

#### BASE DE DATOS

Entrevistado	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18
x1	1	3	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3
x2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	4
x3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2
x4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	3	3
x5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3
x6	4	4	3	2	3	2	1	4	1	2	1	1	1	2	1	4	3	1
x7	1	1	3	1	1	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	4	2	3
x8	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3
x9	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4
x10	4	2	3	4	2	4	4	1	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3
x11	1	1	4	3	3	1	2	1	2	1	4	2	2	3	3	1	3	2
x12	3	3	2	2	1	1	1	3	4	2	3	3	3	5	3	2	2	3
x13	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3
x14	3	5	3	3	1	1	3	2	3	4	3	1	3	5	3	1	2	1
x15	1	1	4	1	2	2	3	3	1	1	1	4	3	4	4	1	2	2
x16	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4
x17	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3
x18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
x19	1	4	4	3	4	3	4	3	4	3	1	3	4	3	4	3	1	2
x20	3	3	2	2	2	4	3	2	3	2	1	4	3	2	3	3	3	2
x21	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3
x22	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
x23	1	2	2	1	3	3	2	2	1	1	2	1	4	1	2	1	3	1
x24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2
x25	2	2	2	1	2	1	2	4	2	1	2	1	2	1	2	1	3	3
x26	1	2	4	2	1	1	2	2	1	3	1	2	3	2	1	1	4	2
x27	2	1	2	3	2	3	1	3	2	1	1	1	3	3	1	3	1	2
x28	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
x29	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	1	3	3	3	4	1	1
x30	1	1	1	1	2	2	1	4	1	2	1	2	1	4	1	2	2	2
x31	2	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3	1
x32	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
x33	2	4	4	3	2	3	2	1	4	1	2	1	1	1	2	1	4	3
x34	3	1	1	3	1	1	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	4	2
x35	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3
x36	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4
x37	1	4	2	3	4	2	4	4	1	3	2	3	3	4	3	4	3	3
x38	2	1	1	4	3	3	1	2	1	2	1	4	2	2	3	3	1	3
x39	2	3	2	3	1	2	2	1	3	3	2	3	3	2	4	1	3	4
x40	1	3	1	1	1	3	1	3	3	4	1	1	3	3	3	3	4	3
x41	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	4	2	1	2	1	1
x42	4	2	3	4	4	3	3	4	2	3	2	2	3	1	3	1	2	2
x43	1	3	2	1	1	3	2	2	3	4	3	1	1	2	4	2	3	1
x44	1	1	1	2	2	4	4	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2
x45	2	3	3	4	1	1	4	4	3	1	1	1	4	4	2	4	2	3
x46	4	1	3	1	1	1	3	2	1	3	1	1	1	2	3	2	3	2
x47	4	2	2	1	2	3	4	3	2	5	1	2	2	3	1	3	1	3
x48	2	2	2	2	3	3	3	1	1	3	1	3	4	1	2	1	4	4

x49	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	4	2	3
x50	3	2	1	2	3	2	3	1	3	2	1	1	1	3	3	1	3	1
x51	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	1	1	3	3
x52	3	4	2	3	4	2	4	4	1	3	2	3	3	4	3	4	3	3
x53	4	2	1	2	3	2	3	1	3	2	1	1	1	3	3	1	3	1
x54	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	1	1	1	1
x55	3	2	1	2	3	2	3	1	3	2	1	1	1	3	3	1	3	1
x56	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
x57	3	2	2	2	1	2	1	2	4	2	1	2	1	2	1	2	1	3
x58	5	2	1	2	3	2	3	1	3	2	1	1	1	3	3	1	3	1
x59	3	1	1	3	2	4	3	4	1	2	3	3	4	5	2	1	1	4
x60	2	4	2	3	4	2	4	4	1	3	2	3	3	4	3	4	3	3
x61	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	1
x62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
x63	1	4	4	3	4	3	4	3	4	3	1	3	4	3	4	3	1	3
x64	3	3	2	2	2	4	3	2	3	2	1	4	3	2	3	3	3	2
x65	2	2	2	4	5	5	5	1	3	1	5	5	5	5	5	5	4	1
x66	4	3	2	1	2	3	2	3	1	3	2	1	1	1	3	3	1	3
x67	3	4	3	1	2	3	5	4	3	4	4	3	2	4	4	3	3	1
x68	3	1	2	3	3	2	3	1	3	2	1	3	1	2	4	4	1	1
x69	4	4	2	3	4	2	4	4	1	3	2	3	3	4	3	4	3	3
x70	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	5	3	2	2	3	2	2
x71	3	2	2	4	1	1	3	1	5	1	2	3	3	3	3	3	3	3
x72	2	4	5	5	5	1	3	1	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5
x73	2	1	2	3	2	3	1	3	2	1	1	1	3	3	1	3	1	2
x74	4	1	3	3	5	5	1	3	1	5	5	5	1	5	3	3	4	2
x75	4	1	1	3	1	1	4	1	3	2	2	3	4	1	1	2	3	2
x76	1	4	1	4	1	4	1	1	1	4	1	4	1	4	1	4	3	3
x77	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3
x78	1	3	1	3	1	3	2	3	1	3	1	3	3	3	4	3	3	4
x79	2	1	2	3	2	3	1	3	2	1	1	1	3	3	1	3	1	2
x80	1	2	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	5	1	2	3	3
x81	3	2	3	2	3	2	4	2	1	2	3	2	3	2	2	2	1	2
x82	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
x83	2	4	5	5	5	1	3	1	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5
x84	2	1	2	3	2	3	1	3	2	1	1	1	3	3	1	3	1	2
x85	3	2	3	3	2	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
x86	2	4	5	5	1	1	3	1	5	5	2	1	5	5	4	1	5	5
x87	2	1	2	3	2	3	1	3	2	1	1	1	3	3	1	3	1	2
x88	3	3	4	2	2	3	4	3	2	2	1	2	3	4	5	2	2	3
x89	4	4	2	3	1	2	4	4	1	3	2	3	3	4	3	4	3	3
x90	3	2	3	2	3	2	4	2	1	2	3	2	3	2	2	2	1	2
x91	1	4	1	4	1	4	1	1	1	4	1	1	1	4	1	4	3	3
x92	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3
x93	1	3	1	3	1	3	2	3	1	3	1	3	3	3	4	3	3	4
x94	2	1	2	3	2	3	1	3	2	1	1	1	3	3	1	3	1	2
x95	2	4	5	5	5	1	3	1	2	5	1	1	5	5	4	1	5	5
x96	2	1	2	3	2	3	1	3	2	1	1	1	3	3	1	3	1	2
x97	3	4	2	3	4	2	4	4	1	3	2	3	3	4	3	4	3	3
x98	4	2	1	1	1	2	3	4	1	4	5	2	2	2	2	2	2	2
x99	3	2	3	2	3	2	4	2	1	2	3	2	3	2	2	2	1	2
x100	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
x101	2	4	5	5	1	1	3	1	1	5	2	5	5	5	4	1	5	5
x102	2	1	2	3	2	3	1	3	2	1	1	1	3	3	1	3	1	2
x103	2	1	2	3	2	3	1	3	2	1	1	1	3	3	1	3	1	2
x104	1	4	1	4	1	4	1	1	1	4	1	4	1	4	1	4	3	3
x105	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3
x106	1	3	1	3	1	3	2	3	1	3	1	3	3	3	4	3	3	4
x107	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	1
x108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
x109	1	4	4	3	4	3	4	3	4	3	1	3	4	3	4	3	1	3
x110	3	3	2	2	2	4	3	2	3	2	1	4	3	2	3	3	3	2
x111	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1

x112	4	2	2	2	1	2	1	2	4	2	1	2	1	2	1	2	1	3
x113	2	1	2	3	2	3	1	3	2	1	1	1	3	3	1	3	1	2
x114	1	4	1	4	1	4	1	1	1	4	1	4	1	4	1	4	3	3
x115	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3
x116	1	3	1	3	1	3	2	3	1	3	1	3	3	3	4	3	3	4
x117	2	1	2	3	2	3	1	3	2	1	1	1	3	3	1	3	1	2
x118	1	4	1	4	1	4	1	1	1	4	1	4	1	4	1	4	3	3
x119	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3
x120	1	3	1	3	1	3	2	3	1	3	1	3	3	3	4	3	3	4
x121	2	1	2	3	2	3	1	3	2	1	1	1	3	3	1	3	1	2
x122	3	4	2	3	4	2	4	4	1	3	2	3	3	4	3	4	3	3
x123	2	2	2	1	2	1	2	4	2	1	2	1	2	1	2	1	3	3
x124	3	1	1	1	3	2	1	1	1	2	1	1	4	1	2	3	1	2
x125	1	4	1	2	3	2	3	4	3	3	1	3	1	2	3	2	1	1
x126	4	3	3	1	4	2	1	1	4	1	1	2	2	1	4	1	3	2
x127	1	4	1	2	2	2	1	4	3	3	1	3	1	1	4	2	1	2
x128	4	3	3	3	3	1	1	1	4	3	3	3	2	4	1	1	2	1
x129	1	4	1	2	4	2	3	4	3	3	3	4	1	1	4	3	3	1
x130	4	4	3	3	2	1	2	1	4	4	1	3	2	2	1	4	1	1

## **6. Declaratoria de autenticidad del informe de tesis.**

### **DECLARACIÓN JURADA**

Yo Nancy Alicia Mampis Roque con código 2014106955, egresada de la maestría de Administración y Dirección de Empresas, vengo desarrollando la tesis titulada: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE EN LA REGIÓN LIMA, EN EL AÑO 2016. Para optar el grado académico de maestro en Administración y Dirección de empresas.

La tesis ha sido revisado y evaluado por el asesor, la tesis desarrollado es original no es plagio de otra tesis y se presenta a la oficina de posgrado de la Universidad para su revisión por los miembros del jurado.

-----  
Nancy Alicia Mampis Roque

41109886

AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

Huaraz, 27 de marzo de 2018

DR. NELSON CHUI MEJIA  
Gobernador Regional de la Región Lima

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA  
TRÁMITE DOCUMENTARIO - SECRETARÍA GENERAL


De mi consideración

53 78831  
Exp. N° \_\_\_\_\_ Doc. N° \_\_\_\_\_  
05 Hora: 15:03 Firma: \_\_\_\_\_

- Tengo a bien dirigirme a usted, para deseárselo  
éxitos en su gestión que con la experiencia y la vocación de servir al  
pueblo que lo caracteriza viene trabajando, mediante la presente se solicita  
su autorización para realizar una encuesta con fines académicos, mi persona  
viene desarrollando una tesis titulada Gestión del Talento Humano y el  
desarrollo del turismo sostenible en la Región Lima provincias 2016, dicha  
investigación es necesario para optar la Maestría en Administración y  
Dirección de Empresas en la Universidad Alas Peruanas — Filial Huacho.

Agradeciendo de antemano su apoyo en bien de la  
investigación.

Atentamente;



Nancy Alicia  
Mampis  
Roque  
41109886