

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO



**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y
ADMINISTRATIVAS CARRERA DE GESTIÓN
TURÍSTICA Y HOTELERA**

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

TRABAJO DE TITULACIÓN

Título del Proyecto

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD
DEL SERVICIO TURÍSTICO DE LA EMPRESA DE
FERROCARRILES FILIAL SUR”**

Autor:

Paúl Esteban Cepeda Naranjo

Tutor:

Mgs. Silvia Marieta Aldaz Hernández PhD.

Riobamba – Ecuador

2019

CERTIFICACIÓN

Los miembros del Tribunal de Graduación del proyecto de investigación Titulado “**Gestión del talento humano y la Calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur**” presentado por: Paúl Esteban Cepeda Naranjo y dirigido por Mgs. Silvia Marieta Aldaz Hernández PhD.

Una vez escuchada la defensa oral y revisado el proyecto final de investigación con fines de graduación en la cual se ha constado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y custodia en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la UNACH.

Para constancia de lo expuesto firman:

PhD. Silvia Aldaz
Tutor del proyecto



.....
Firma

PhD. Diego Calvopiña
Presidente del Tribunal



.....
Firma

Mgs. Danilo Quintana
Miembro 1



.....
Firma

PhD. Héctor Pacheco
Miembro 2



.....
Firma

AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de este proyecto de investigación
corresponde exclusivamente a:

Paúl Esteban Cepeda Naranjo y a la Dra. Silvia Aldaz
PhD (tutora) y el contenido de la misma a la
Universidad Nacional de Chimborazo



.....
Paul Esteban Cepeda Naranjo

C.I. 0604394262

DEDICATORIA

Mi proyecto de investigación científico la dedico con todo mi amor a mis padres por su sacrificio y esfuerzo durante toda mi vida estudiantil además por darme la oportunidad de estudiar esta hermosa carrera y por creer en mi capacidad, a pesar de los buenos y malos momentos siempre han estado ahí para brindarme su apoyo incondicional y confianza infinita.

A mis hermanos por ser una fuente de motivación e inspiración para poder superarme día tras día y así poder luchar para que en un futuro poder defenderme y salir siempre adelante.

A mis tíos y primos que son mi segunda familia quienes me aconsejan siempre y me brindan su cariño sincero, ellos han sido quienes han contribuido con mi formación académica, orientándome y motivándome a seguir siempre hacia adelante hasta poder cumplir con mis sueños y metas en la vida.

A mis amigos Danilo Ponce, Anthony Santillán y Diego Ulloa por ser una parte importante de mi familia y por brindarme su amistad sincera y su apoyo incondicional durante toda mi vida universitaria.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, gracias a toda mi familia por apoyarme incondicionalmente, gracias a la vida porque cada día me demuestra que todos los sueños se pueden llegar a cumplir con tan solo esforzarse y soñar.

Gracias a mi familia por permitirme cumplir eficazmente el desarrollo de este proyecto científico. Gracias por creer en mí y por permitirme estudiar y cumplir con todos mis sueños.

Agradezco a mis Padres por ser mi guía y por aconsejarme durante todo el transcurso de mi vida, por ser el motor para salir adelante y superar cada obstáculo que la vida me presenta con el único objetivo de cumplir con todas mis metas.

A la Universidad Nacional de Chimborazo por contribuir con las enseñanzas y aprendizajes para el desenvolvimiento en nuestra profesión en un futuro, además por permitirme formar parte de esta hermosa familia universitaria durante todo el transcurso académico.

A los docentes quienes se fueron convirtiendo con el pasar de los días en nuestros amigos, quienes me han sabido inculcar buenos valores y conocimientos durante el desarrollo del proyecto de investigación. Gracias a todos los docentes de la Carrera de Gestión Turística y Hotelera por brindarnos su apoyo incondicional e impartirnos conocimientos que más adelante podremos poner en práctica en nuestra vida profesional.

ÍNDICE

AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I: INTRODUCCION	1
1.1. Situación Problemática.....	3
1.2. Formulación del Problema	4
1.2.1. Problema General	4
1.2.2. Problema Específico	4
1.3. Justificación	5
1.3.1. Justificación Teórica	5
1.3.2. Justificación Práctica	5
1.3.3. Justificación Metodológica	5
1.4. Objetivos	6
1.4.1. Objetivo General.....	6
1.4.2. Objetivos Específicos	6
1.4.3. Hipótesis General	6
1.4.4. Hipótesis Específicas	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la Investigación	7
2.2. Marco Filosófico o epistemológico de la investigación	10
2.2.1. La epistemología de la Gestión del Talento humano	10
2.2. La epistemología de la Calidad del Servicio	12
2.3. Bases Teóricas/Estado del Arte.....	14
2.3.1.1. Marco Teórico Variable Independiente: Gestión del Talento Humano	14
2.3.1.2. Gestión del Talento Humano	14
2.3.1.3. Reclutamiento y Selección	14
2.3.1.4. Integración de personas	15
2.3.1.5. Evaluación del desempeño	15
2.3.1.6. Tiempo de Contratación	15
2.3.1.7. Costo de contratación	16
2.3.1.8. Tasa de retención de talento	16
2.3.1.9. Nivel de respuesta de los trabajadores al cambio	16
2.3.1.10. Capacidad de aumento de la productividad	17

2.3.1.11.	Nivel de colaboración	17
2.3.1.12.	Calidad del trabajo	18
2.3.1.13.	Superación personal	18
2.3.1.14.	Comunicación	18
2.3.1.15.	Solución de Problemas	19
2.3.1.16.	Cumplimiento del plan de trabajo	19
2.4.	Marco Teórico Variable Dependiente: Calidad del servicio turístico	21
2.4.2.1.	Calidad del servicio turístico	21
2.4.2.3.	Seguridad	22
2.4.2.4.	Confiabilidad	22
2.4.2.5.	Satisfacción	23
2.4.2.6.	Confianza	23
2.4.2.7.	Puntualidad	23
2.4.2.8.	Organización del servicio	24
2.4.2.9.	Innovación	24
2.4.2.10.	Experticia	24
2.4.2.11.	Privacidad	25
2.4.2.12.	Factores de riesgo	25
2.4.2.13.	Eficiencia	25
2.4.2.14.	Efectividad	26
2.4.2.15.	Tiempo de respuesta	26
CAPITULO III: METODOLOGIA		28
3.1.	Tipo y Diseño de Investigación	28
3.1.2.	Diseño de la Investigación	28
3.2.	Unidad de análisis	29
3.3.	Población de estudio	30
3.4.	Tamaño de la muestra	31
3.4.1.	Tamaño de la muestra de la variable independiente: Gestión del talento humano	31
3.4.2.	Tamaño de la muestra de la variable dependiente: Calidad del servicio turístico	31
3.5.	Selección de la muestra	32
3.7.	Técnicas e Instrumentos de la investigación.	36
3.7.1.	Técnicas	36
3.7.2.	Instrumentos	36
3.8.	Validez y Confiabilidad de los instrumentos	36
3.9.	Análisis e interpretación de la información.	37
3.9.1.	Validez y Confiabilidad Alfa de Cronbach: Gestión del talento Humano	37
3.9.2.	Validez y Confiabilidad Alfa de Cronbach: Calidad del servicio turístico	38
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION		39
4.1.	Análisis, interpretación y discusión de resultados	39

4.2.	Pruebas de hipótesis	44
4.2.1.	Hipótesis General	44
4.2.2.	Hipótesis Específicas	44
4.2.3.	Prueba de hipótesis general.....	45
4.2.4.	Pruebas de hipótesis específicas	46
4.2.4.1.	Hipótesis Específica 1	46
4.2.4.2.	Hipótesis Específica 2.....	47
4.2.4.3.	Hipótesis Específica 3.....	48
4.3.	Presentación de resultados	49
5.	CONCLUSIONES	50
6.	RECOMENDACIONES	51
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
8.	Anexos	58
5.1.	Título de la Propuesta.....	58
5.1.1.	Introducción.....	58
5.1.2.	Objetivos.....	59
5.1.3.	Contenidos de la Propuesta.....	48
5.1.4.	Desarrollo de la propuesta	49
	Conclusiones.....	56
	Recomendaciones	56
5.2.	Anexo 2.- Análisis y Tabulación de las Encuestas.....	57
5.3.	Anexo 3.- Encuestas.....	85
5.4.	Anexo 4. Tablas de evaluación de los Expertos	89
5.5.	Anexo 5. Oficio de autorización del Proyecto de investigación en la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur 97	
5.6.	Anexo 6. Árbol de problemas	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Estructura organizacional de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur de la ciudad de Riobamba	49
Gráfico 2. Proceso para la gestión.....	50
Gráfico 3. Edad	57
Gráfico 4. Género.....	58
Gráfico 5. Nivel de Educación.....	59
Gráfico 6. Tiempo de contratación.....	60
Gráfico 7. Costo de contratación.....	61
Gráfico 8. Retención del Personal.....	62
Gráfico 9. Nivel de respuesta de los trabajadores al cambio	63
Gráfico 10. Capacidad de productividad.....	64
Gráfico 11. Nivel de colaboración	65
Gráfico 12. Trabajo	66
Gráfico 13. Autorrealización personal	67
Gráfico 14. Comunicación	68
Gráfico 15. Resolución de problemas	69
Gráfico 16. Evaluación del desempeño laboral.....	70
Gráfico 17. Edad	71
Gráfico 18. Género.....	72
Gráfico 19. Nivel de educación.....	73
Gráfico 20. Satisfacción	74
Gráfico 21. Confianza.....	75
Gráfico 22. Puntualidad	76
Gráfico 23. Organización del servicio	77
Gráfico 24. Innovación	78
Gráfico 25. Experticia.....	79
Gráfico 26. Privacidad	80
Gráfico 27. Factores de riesgo	81
Gráfico 28. Eficiencia	82
Gráfico 29. Efectividad.....	83
Gráfico 30. Tiempo de respuesta	84

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Estado del Arte</i>	20
<i>Tabla 2. Estado del Arte</i>	27
<i>Tabla 3. Operacionalización de variables (Matriz de Operacionalización)</i>	33
<i>Tabla 4. Matriz de Consistencia</i>	35
<i>Tabla 5. Selección de Expertos</i>	36
<i>Tabla 6. Estadística de fiabilidad</i>	37
<i>Tabla 7. Estadística de fiabilidad</i>	38
<i>Tabla 8. Resumen de los resultados obtenidos en las encuestas</i>	39
<i>Tabla 13. Reclutamiento y selección del talento humano</i>	51
<i>Tabla 14. Integración de personas</i>	52
<i>Tabla 15. Evaluación del desempeño</i>	53
<i>Tabla 16. Ficha de evaluación del desempeño</i>	55
<i>Tabla 17. Edad</i>	57
<i>Tabla 18. Género</i>	58
<i>Tabla 19. Nivel de Educación</i>	59
<i>Tabla 20. Tiempo de Contratación</i>	60
<i>Tabla 21. Costo de contratación</i>	61
<i>Tabla 22. Retención de personal</i>	62
<i>Tabla 23. Nivel de respuesta de los trabajadores al cambio</i>	63
<i>Tabla 24. Capacidad de productividad</i>	64
<i>Tabla 25. Nivel de colaboración</i>	65
<i>Tabla 26. Trabajo</i>	66
<i>Tabla 27. Autorrealización personal</i>	67
<i>Tabla 28. Comunicación</i>	68
<i>Tabla 29. Resolución de problemas</i>	69
<i>Tabla 30. Evaluación del desempeño laboral</i>	70
<i>Tabla 31. Edad</i>	71
<i>Tabla 32. Género</i>	72
<i>Tabla 33. Nivel de educación</i>	73
<i>Tabla 34. Satisfacción</i>	74
<i>Tabla 35. Confianza</i>	75
<i>Tabla 36. Puntualidad</i>	76
<i>Tabla 37. Organización del servicio</i>	77
<i>Tabla 38. Innovación</i>	78
<i>Tabla 39. Experticia</i>	79
<i>Tabla 40. Privacidad</i>	80
<i>Tabla 41. Factores de riesgo</i>	81
<i>Tabla 42. Eficiencia</i>	82
<i>Tabla 43. Efectividad</i>	83
<i>Tabla 44. Tiempo de respuesta</i>	84

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar cómo influye la gestión del talento humano en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, en el cual existe un inadecuado reclutamiento y selección del personal dentro de la empresa, deficiente integración de personas y el incorrecto proceso de evaluación del desempeño del personal dentro de la empresa, ocasionando que en la empresa exista bajos índices de turistas nacionales e internacionales. Esta investigación es no experimental, transversal, exploratoria, descriptiva y correlacional y se realizó mediante dos unidades de análisis: Unidad 1 la gestión del talento humano basada en sus dimensiones reclutamiento, selección, integración de personas y evaluación del desempeño, se aplicó una encuesta a los empleados de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur, el instrumento utilizado fue un cuestionario. Unidad 2 la calidad de los servicios turísticos de la empresa basada en sus dimensiones necesidades y expectativas del cliente, seguridad y confiabilidad, se aplicó una encuesta a turistas nacionales e internacionales, el instrumento utilizado fue un cuestionario. Mediante las encuestas aplicadas se pudo evidenciar que los turistas que visitan con mayor frecuencia el atractivo turístico tienen una edad de 25-30 años lo que corresponde al 42% y son del género masculino lo que corresponde al 64%. Mediante la comprobación de hipótesis se pudo evidenciar que la gestión del talento humano no influye en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur. Al finalizar el proyecto de investigación se planteó una propuesta que es un modelo de gestión del talento humano por competencias para la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

Palabras clave: Gestión del talento humano, Calidad del servicio turístico, reclutamiento y selección, integración de personas, evaluación del desempeño.

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine how the management of human talent influences the quality of the tourist service of Empresa de Ferrocarriles Filial Sur of the city of Riobamba, province of Chimborazo, there are inadequate recruitment and selection of the personnel within the company, deficient integration of people and the incorrect process of evaluation of staff performance within the company, causing the company to have low rates of national and international tourists. This research is non-experimental, cross-sectional, exploratory, descriptive and correlational and it was carried out through two units of analysis: Unit 1 human talent management based on its dimensions recruitment, selection, integration of people and performance evaluation, a survey was applied to Employees of Empresa de Ferrocarriles Filial Sur, the instrument used was a questionnaire. Unit 2 the quality of the tourist services of the company based on its dimensions, needs, and expectations of the client, security and reliability, a survey was applied to national and international tourists, the instrument used was a questionnaire. Through the surveys applied, it was possible to show that the tourists who visit the tourist attraction more frequently are 25-30 years, which corresponds to 42% and are male, which corresponds to 64%. Through the verification of hypotheses, it was possible to demonstrate that the management of human talent does not influence the quality of the tourist service of Empresa de Ferrocarriles Filial Sur. At the end of the research project, a proposal was proposed that is a human talent management model by competencies for Empresa de Ferrocarriles Filial Sur

Keywords: Human talent management, Tourism service quality, recruitment and selection, people integration, performance evaluation.



Reviewed by: Romero, Hugo
Language Skills Teacher



CAPÍTULO I: INTRODUCCION

La investigación científica se enfoca en la gestión del talento humano y la calidad del servicio turístico. El problema principal es la inadecuada calidad de los servicios turísticos de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur, el objetivo general identificado es establecer la influencia de la gestión del talento humano en la calidad de los servicios turísticos de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur. La hipótesis general es, existe influencia significativa de la gestión del talento humano en la calidad de los servicios turísticos.

La calidad dentro de la gestión del talento humano es un factor muy importante, ya que en la actualidad existe gran competencia por parte de las empresas grandes que buscan brindar al cliente un producto y servicio de calidad satisfaciendo todas sus expectativas y necesidades. Con la finalidad de impulsar la calidad de los servicios turísticos de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur y alcanzar un crecimiento turístico en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo

La investigación es de interés académico ya que a través de la elaboración de este proyecto científico permite que el estudiante demuestre sus destrezas, habilidades y conocimientos. Para la construcción del estado de arte se utilizó páginas web, artículos científicos, documentos bibliográficos, etc. La metodología que se utilizó fue de tipo documental, de campo y cuantitativo. El diseño que se utilizó es no experimental, transversal, exploratorio, descriptivo y correlacional. Se obtuvo como población a los empleados de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador Filial Sur y a los turistas nacionales e internacionales que visitan el atractivo en la ciudad de Riobamba.

La importancia de generar una investigación en la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur de

la ciudad de Riobamba, es garantizar el mejoramiento de la gestión del talento humano que se está llevando actualmente dentro de la Empresa, con el fin de motivar y atraer turistas nacionales e internacionales.

El motivo principal para que se efectuará este trabajo de investigación fue para identificar cuáles son las causas principales que generan la disminución de turistas en la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur. Gracias a los resultados se puede concluir que la gestión del talento humano influye de una manera positiva en la calidad del servicio turístico debido a que con una adecuada gestión del talento humano se lograra mejorar la calidad del servicio y el aumento de turistas en el atractivo turístico, además se determinó 3 dimensiones las cuales son: el reclutamiento y selección, la integración de personas y la evaluación del desempeño en los empleados de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur en la Ciudad de Riobamba.

La presente investigación está compuesta por:

CAPÍTULO I.- Se plantea la situación problemática, la formulación del problema además de la justificación, objetivos e hipótesis del proyecto de investigación.

CAPÍTULO II.- Se presenta los antecedentes de investigación, el marco filosófico o epistemológico y las bases teóricas o estado del arte de la investigación.

CAPÍTULO III.- Se propone el diseño y tipo de investigación, la unidad de análisis, población de estudio, tamaño de la muestra, operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos, validez y confiabilidad y por último el análisis e interpretación de resultados.

CAPÍTULO IV.- Se presentan los resultados del análisis, interpretación y discusión de resultados y las pruebas de hipótesis.

CAPITULO V.- Se plantea la propuesta que consta de introducción, objetivos, contenido de la propuesta y el desarrollo de la propuesta.

1.1. Situación Problemática

En la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo se han identificado el principal problema que es la inadecuada calidad de los servicios turísticos de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur, las causas que afectan directamente son el inadecuado reclutamiento y selección del personal, la deficiente integración de personas y el incorrecto proceso de evaluación del desempeño en la empresa, ocasionando que en la empresa exista bajos índices de turistas nacionales e internacionales.

El deficiente conocimiento sobre el tema “Gestión del talento humano y deficiente calidad del servicio turístico” impide a las empresas turísticas a aprovechar todos los recursos que necesitan para mejorar eficientemente la calidad y de esta manera reconocer las expectativas y necesidades que busca tener el cliente durante el tiempo de estancia en el atractivo turístico que la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur ofrece al turista nacional e internacional.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo influye la gestión del talento humano en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur?

1.2.2. Problema Específico

- ¿Cómo influye el reclutamiento y selección del talento humano en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador Filial Sur?
- ¿Cómo influye la integración de personas en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador Filial Sur?
- ¿Cómo influye la evaluación del desempeño del talento humano en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador Filial Sur?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación Teórica

La presente investigación se realizó con el propósito de evidenciar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur, con la participación de los empleados de la empresa y los turistas nacionales e internacionales interesados en la actividad turística. Los resultados obtenidos en esta investigación se podrán evidenciar en una propuesta que ayude con el aumento de turistas en el atractivo turístico de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

1.3.2. Justificación Práctica

La elaboración de esta investigación científica pretende dar énfasis en la gestión del talento humano y la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur. Los principales beneficiarios son la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur debido a que generará beneficios económicos y los turistas nacionales e internacionales ya que ellos son un factor importante al momento de consumir el servicio.

1.3.3. Justificación Metodológica

El instrumento metodológico que se aplicó en la presente investigación es la elaboración y aplicación de encuestas demostrando su validez y confiabilidad, posteriormente se podrá aplicar a los empleados de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur y a los turistas nacionales e internacionales que visitan el atractivo turístico, el diseño de investigación es no experimental, transversal, exploratorio, descriptivo y correlacional. El resultado de la investigación ayudara a obtener conocimientos para futuras investigaciones que servirán en el mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Establecer la influencia de la gestión del talento humano en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Analizar la influencia del reclutamiento y selección del talento humano en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.
- Determinar la influencia de la integración de personas en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.
- Establecer la influencia de la evaluación del desempeño del talento humano en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

1.4.3. Hipótesis General

Existe influencia significativa de la gestión del talento humano en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

1.4.4. Hipótesis Específicas

- Existe influencia significativa del reclutamiento y selección del talento humano en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.
- Existe influencia significativa de la integración de personas en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.
- Existe influencia significativa de la evaluación del desempeño del talento humano en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Al comenzar la investigación científica es oportuno realizar un análisis de la información que ha sido revisada para así poder relacionar con el tema del presente estudio. La información se obtuvo mediante tesis, artículos, libros, páginas web, proyectos, con la intención de generar ideas innovadoras que ayuden a fundamentar mi proyecto científico. Morejón (2016), en su elaboración de tesis, la investigación fue titulada: “Modelo de Gestión del talento humano para mejorar el clima laboral del hotel & spa Casa Real en la ciudad de Riobamba”, para obtener el título de Ingeniería en Gestión Turística y Hotelera en la Universidad Nacional de Chimborazo.

Tiene como objetivo definir los procedimientos que deben cumplir los candidatos al momento del reclutamiento y selección del personal en una empresa, para optimizar el proceso al ingreso del nuevo integrante al hotel & Spa Casa Real.

En conclusión, el diseño de este modelo de gestión de talento humano permite reducir las deficiencias detectadas en el manejo del personal en una empresa, mediante un manual de Recursos Humanos.

La segunda investigación que se revisó fue realizada por Calderón (2014), con la elaboración de la tesis de grado: “Modelo de gestión del talento humano para perfeccionar la calidad en el hotel “Márquez de Río”, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo”, para obtener el título de Ingeniería en dirección y administración de empresas turísticas y hoteleras en la Universidad Regional Autónoma de los Andes (Unidades).

El objetivo es mejorar los procesos necesarios que permitan un mejor rendimiento en el personal del talento humano del hotel brindando servicios con un porcentaje alto de

calidad, fomentando la colaboración y trabajo en equipo, generando las relaciones laborales inter personales.

Una de sus conclusiones principales que se menciona en la gestión del talento humano no solo mejorará la calidad de los productos y servicio.

García (2013), en la tesis titulada “Análisis de la gestión del recurso humano por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel”, para obtener el título de Licenciatura en ciencias de la educación mención: comercio y administración en la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Ecuador, Tulcán.

Se pudo determinar que para los mecanismos de reclutamiento y selección del personal no se han elaborado instrumentos que permitan realizarlos de manera eficaz y así facilitar liderazgo en una empresa, por otra parte, el reclutamiento del personal es un proceso al cual no se ha dado la debida importancia, para en un principio orientar los esfuerzos del personal en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

La Torre (2012), en la tesis titulada “La gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral”, para obtener el título de postgrado en gestión en salud en la Universidad de Valencia, facultad de psicología, España, Valencia.

Hallazgos principales: Los resultados de la tesis dan apoyo al modelo y a la Teoría del apoyo organizacional, al contrato Idiosincrático y a las prácticas basadas en el compromiso; además muestran que gracias a la aplicación y mecanismos de prácticas en los recursos humanos orientados al compromiso, satisfacción y desempeño laboral.

Cevallos, Y. (2013), en su tesis titulada “Gestión del talento humano y el desempeño laboral,” Universidad Estatal Península de Santa Elena, facultad de Ciencias

administrativas Carrera de Administración Pública, 21 Ecuador.

El área de talento humano debe cumplir diariamente con un modelo de evaluación a todos los empleados, aplicar el modelo de evaluación a la que han acudido va de acuerdo al cargo que desempeñan para ejecutar y aplicar el conocimiento aprendido.

Flores, M. (2017) en su artículo científico titulado “Incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los empleados”, para obtener el título de maestra en gestión pública en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas, Nicaragua, Estelí.

La calidad laboral se refiere al bienestar de los empleados en el desempeño de sus áreas, es decir, que los procesos del desempeño laboral con la calidad del trabajo sí se relacionan ya que, incide con el liderazgo, por ende, se le recomienda a la institución implementar la evaluación al desempeño empresarial para que haya resultados óptimos con el desempeño laboral.

Oscoco, H. (2015), en su tesis titulada “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha Andahuaylas-Apurímac, 2014”, para obtener el título de licenciado en administración de empresas en la Universidad Nacional José María Arguedas, Perú.

El 48.6% de los empelados manifiestan que la municipalidad sí realiza la planificación de personal; el 45.7% de los empleados mencionan que pocas veces se aplican los programas de personal. La evaluación del desempeño evidencia que el 34.3% de los empleados desempeñan su trabajo con normalidad.

2.2. Marco Filosófico o epistemológico de la investigación

2.2.1. La epistemología de la Gestión del Talento humano

Vázquez (2009), señala que” La gestión del talento humano es una función empresarial que evidencia la importancia de la relación entre empleados y ejecutivos”. Con el paso del tiempo y ante las nuevas tendencias empresariales, el área de talento humano toma un papel primordial dentro de la empresa, debido a que el área de talento humano se convierte en un factor principal para el logro de las metas y objetivos.

Eslava (2004), menciona que “Las fases de motivación que identifican a la calidad en el servicio sobre la base de un enfoque estratégico para la empresa, a través de un conjunto de acciones hacia el nivel de habilidades, destrezas y capacidades en la obtención de los resultados necesarios para competir en la actualidad y en un futuro”. Las personas tenemos unas motivaciones, incentivos y unos intereses específicos que en ocasiones no están relacionados a las metas y objetivos de la empresa.

Chiavenato (1988), menciona a “La gestión de talento humano como un proceso del desarrollo eficaz de aplicación y desarrollo”. No se definen con precisión, los mecanismos que pueden definirse como básicos y esenciales para la gestión del talento humano, un importante aporte constituye el criterio de retroalimentación en el conocimiento”. Muchas veces se piensa que los valores y la responsabilidad del talento humano es cuestión de la empresa, sin embargo, considero que debe ser un trabajo de doble vía, donde el empleado a parte de su conocimiento y trabajo debe ofrecer la disposición y la voluntad de participar en este proceso de desarrollo al cambio.

Dessler (2006), afirma que son las prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones del talento humano en el trabajo administrativo; en específico trata de reclutar, evaluar, capacitar, remunerar y ofrecer un ambiente confiable, seguro y equitativo para los empleados de la empresa.

Mondy (2005), menciona que la gestión de talento humano concierne a la utilización de las personas como recursos para lograr metas y objetivos empresariales.

Vásquez (2008) sostiene que es una actividad que depende de pocas órdenes de ejecutivos en la cooperación de todos los empleados de la empresa.

Lledo (2011), afirma que los recursos humanos tienen un enfoque de aplicación y practica de las actividades más importantes dentro de una empresa siendo la gestión del talento humano un factor primordial para el desarrollo eficaz de los mecanismos y procesos, pues al final las personas son los responsables de ejecutar las actividades.

Bermeo (2012), afirma que las tendencias perspectivas de la gestión de talento humano; la gestión de talento humano presenta factores principales para la competitividad que determinan la permanencia en el medio de las empresas en un entorno cada vez más actual y en el cual juegan un papel importante las diferentes formas que toman las relaciones sociales de desarrollo y producción administración y gestión.

2.2. La epistemología de la Calidad del Servicio

Crosby (1926), afirma que “La calidad está basada en cuatro principios absolutos”:

- Calidad en cumplir los requisitos.
- El sistema de la calidad es la prevención.
- El estándar de realización es cero defectos.

La calidad se ha convertido en un factor trascendental dentro de las empresas en los últimos años, por lo que su importancia ha sido reconocida y sus mecanismos de mejora continua han sido aplicados en una gran cantidad de empresas en el mundo.

Juran (1904), señala que “El mejoramiento de la calidad se debe realizar continuamente. La fuerza de trabajo se involucra con el mejoramiento de la calidad a través de los ciclos de calidad. Los objetivos de calidad son parte del plan de negocio”. La calidad involucra a todos los procesos y mecanismos dentro de una empresa, más que una teoría se la considera como una filosofía tanto en el ámbito laboral como en lo personal.

Deming (1989), señala que la calidad es un factor predecible de confiabilidad en las necesidades y expectativas que posee el mercado”. El principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado actual, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y servicio.

Reeves y Bednar (1994), revisaron el concepto de calidad concluyendo que no existe una definición universal y global de las misma sino básicamente cuatro tipos de definición: Calidad como excelencia: este factor se define como “eficiente” en sentido absoluto. Este concepto es demasiado complejo ya que no indica a la empresa hacia donde deberá ir.

Calidad como valor: se visualiza la definición según el tipo de cliente. La calidad es la parte más satisfactoria para el cliente. Feigenbaum (1951), menciona que la calidad de un producto o servicio no puede ser considerada sin incluir su coste debido a que la calidad se evalúa según el precio del mismo.

Ishikawa (1988) menciona que la calidad es la forma de elaborar un producto de calidad. Este producto debe ser el más económico, útil y debe resultar siempre efectivo para el consumidor final. Schrolder (1992), fue correcto en la opinión de que la calidad es tener cero defectos y fallas.

Cada persona tiene la capacidad de identificar la calidad.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992), "El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue creado con cuya finalidad de mejorar la calidad de un producto y servicio ofrecido por una empresa." Utiliza cinco dimensiones:

- Fiabilidad.
- Capacidad de respuesta.
- Seguridad.
- Empatía.
- Elementos tangibles.

Está elaborada por una escala de varias respuestas y diseñada para comprender las necesidades y expectativas que el cliente busca en un producto o servicio. Permite evaluar, pero también es una herramienta de mejora continua dentro de cualquier empresa.

2.3. Bases Teóricas/Estado del Arte

2.3.1.1. Marco Teórico Variable Independiente: Gestión del Talento Humano

2.3.1.2. Gestión del Talento Humano

Según Tejada, (2017) en el artículo denominado “El talento humano y el cuidado ambiental en la industria hotelera”

La gestión del talento humano se basa en la legitimización de que la potencialidad humana se puede relacionar con los procesos productivos eficientes, eficaces y efectivos. De esta manera, el papel que se le pide a la gerencia, además de desempeñar lo que clásicamente ha realizado (dirección, toma de decisiones, gestión) y también conocimientos que le permitan detectar, apoyar, impulsar, poner a prueba e incentivar el talento de sus colaboradores, todo esto como una nueva alternativa de cambio organizacional.

2.3.1.3. Reclutamiento y Selección

Según Porret, (2007) en el artículo denominado “Procesos de reclutamiento y selección en organizaciones”

Este concepto se define como el conjunto de procedimientos por los cuales se atraen candidatos potencialmente cualificados para formar parte de la organización, que previamente son sometidos a pruebas de selección. Esos procedimientos se llevan a cabo a través de un sistema de información mediante el cual las empresas comunican las oportunidades laborales que ofrecen, de tal manera que el número de candidatos sea suficiente para abastecer el proceso de selección y supere la cantidad de puestos a cubrir.

2.3.1.4. Integración de personas

Según Guth, (2017) en el artículo denominado “Gestión del talento humano y desempeño laboral”.

Este proceso cobra importancia porque hay un plan bien implementado que estimula al trabajador, donde nada es improvisado de manera que el trabajador se sienta satisfecho con su nuevo puesto y puede mantener buenas relaciones sociales con los demás compañeros.

2.3.1.5. Evaluación del desempeño

Según Santos, (2017) en el artículo denominado “Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa”.

Es el hecho que se “reconoce la percepción de los trabajadores”, donde está precisamente la consideración de la subjetividad, de lo intangible. No solamente son “resultados” (concretos o tangibles) “individuales, grupales y de la propia organización”, sino la consideración de los intangibles expresos mediante la “percepción de los trabajadores”

2.3.1.6. Tiempo de Contratación

Según Felgueroso, (2017) en el artículo denominado “Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa”.

Es la concreción de un contrato a un individuo a través de la cual se acuerda, entre las partes intervinientes, generalmente empleador y empleado, la realización de un determinado trabajo a cambio de la cual, el contratado, percibirá una suma de dinero estipulada en la negociación, la duración media de los contratos se ha ido reduciendo a lo largo de la última década.

2.3.1.7. Costo de contratación

Según Rodríguez, (2017) en el artículo denominado “Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo”.

Es el coste que incurre el empleador por emplear recursos humanos. El coste laboral incluye tanto el salario, como el pago a la seguridad social y seguros privados, en beneficio de los empleados y ocasionalmente el coste de eventuales indemnizaciones o compensación.

2.3.1.8. Tasa de retención de talento

Según Gómez, (2017) en el artículo denominado “Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo”.

A través de la motivación, la capacitación, plan de vida y carrera y administración de la remuneración, se busca conservar y mantener al personal valioso de la organización, así como contrarrestar las intenciones de la competencia por llevarse a dichos empleados.

2.3.1.9. Nivel de respuesta de los trabajadores al cambio

Según Pérez, (2017) en el artículo denominado “Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo”.

El motivo principal por el cual se teme al cambio es el miedo, a pesar de que el ser humano difícilmente reconocerá que tiene dudas respecto a la capacidad de incorporar nuevas ideas, nuevas tecnologías y nuevas organizaciones al estilo de trabajo o de vida que se lleva en ese momento; porque estos cambios se traducen, por lo regular, en nueva gestión, nueva tecnología, nuevos cargos.

2.3.1.10. Capacidad de aumento de la productividad

Según Caballero y Blanco, (2007) en el artículo denominado “Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo”.

Siguiendo esta línea de investigación, inciden en la necesidad de identificar las competencias que dotan al trabajador de una mayor eficacia profesional. En este sentido, se ha puesto el foco en determinar cuáles son las competencias que deben poseer las personas para poder insertarse en el mercado laboral, pero se ha abordado en menor medida la descripción y caracterización de las competencias transversales o genéricas que mejoran la productividad, necesarias para mantener el puesto laboral y producir de forma más eficaz y con menor gasto de recursos, que en definitiva repercutirán positivamente tanto en la empresa y en el trabajador.

2.3.1.11. Nivel de colaboración

Según Sosa, (2010) en el artículo denominado “Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo”.

La colaboración toma lugar cuando dos individuos o un grupo trabajan juntos para alcanzar una meta en común, compartiendo ideas y habilidades. Esto puede suceder en equipos tradicionales como virtuales. Con los avances de la tecnología, se han generalizado los programas basados en la nube para compartir archivos y comunicarse. La gestión organizacional se basa en el trabajo en equipo, al interior y entre las unidades administrativas, buscando fundamentalmente el logro de objetivos comunes. La participación organizada es el elemento indispensable en el trabajo en equipo, la cual tiene cabida siempre y cuando se estructure un ambiente de apoyo mutuo.

2.3.1.12. Calidad del trabajo

Según Barranco, (2010) en el artículo denominado “Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo”.

Es entendida como la humanización de la vida en el trabajo, potenciando ambientes laborales saludables, eficientes y satisfactorios.

2.3.1.13. Superación personal

Según Álvarez, (2010) en el artículo denominado “Clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluación”.

Es un proceso de transformación y desarrollo, mediante el cual, una persona adopta nuevas formas de pensamiento, que le permiten tener nuevos comportamientos y actitudes, que mejoran su calidad de vida.

2.3.1.14. Comunicación

Según Rivera, (2005) en el artículo denominado “Clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluación”.

Se trata de un proceso complejo que implica el intercambio de informaciones, datos, ideas, opiniones, experiencias, actitudes y sentimientos entre dos o más personas. La comunicación es inherente al ser humano, es la facultad que tiene el ser vivo de transmitir a otro u otros información, sentimientos, vivencias, porque a través de ella el hombre forma colectivos, ponen algo en común, por lo tanto juega un papel importante en el desarrollo de cualquier interacción humana

2.3.1.15. Solución de Problemas

Según Sosa, (2010) en el artículo denominado “Clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluación”.

Implica la capacidad de identificar y analizar situaciones problemáticas cuyo método de solución no resulta obvio de manera inmediata. Incluye también la disposición a involucrarnos en dichas situaciones con el fin de lograr nuestro pleno potencial como ciudadanos constructivos y reflexivos.

2.3.1.16. Cumplimiento del plan de trabajo

Según Álvarez, (2010) en el artículo denominado “Plan de trabajo”.

Es una herramienta que permite ordenar y sistematizar información relevante para realizar un trabajo. Esta especie de guía propone una forma de interrelacionar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos disponibles.

Tabla 1. Estado del Arte

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		
AÑO	AUTOR	APORTE
2005	Artículo científico de la Revista Negotium	Es un proceso complejo que implica el intercambio de informaciones, datos, ideas, opiniones, experiencias, actitudes y sentimientos entre dos o más personas.
2007	Artículo científico de la Revista Unisimon	Es el conjunto de procedimientos por los cuales se atraen candidatos potencialmente cualificados para formar parte de la organización, que previamente son sometidos a pruebas de selección.
2007	Artículo científico de la Revista Internacional de formación de profesores	Es un proceso para determinar cuáles son las competencias que deben poseer las personas para poder insertarse en el mercado laboral, pero se ha abordado en menor medida la descripción y caracterización de las competencias transversales o genéricas que mejoran la productividad
2010	Artículo científico de la Revista Scielo	Implica la capacidad de identificar y analizar situaciones problemáticas cuyo método de solución no resulta obvio de manera inmediata.
2010	Artículo científico de la Revista Scielo	Es una herramienta que permite ordenar y sistematizar información relevante para realizar un trabajo.
2010	Artículo científico de la Revista Turismo y Sociedad	La gestión del talento humano se basa en la legitimización de que la potencialidad humana se puede relacionar con los procesos productivos eficientes, eficaces y efectivos.
2017	Artículo científico de la Revista de la Universidad César Vallejo-Perú	Este proceso cobra importancia porque hay un plan bien implementado que estimula al trabajador, donde nada es improvisado de manera que el trabajador se sienta satisfecho con su nuevo puesto.
2017	Artículo científico de la Revista Scielo	Es el hecho que se “reconoce la percepción de los trabajadores”, donde está precisamente la consideración de la subjetividad, de lo intangible.
2017	Artículo científico de la Revista de la Universidad Pablo de Olavide-España	Es la concreción de un contrato a un individuo a través de la cual se acuerda, entre las partes intervinientes, generalmente empleador y empleado, la realización de un determinado trabajo.
2017	Artículo científico de la Revista Scielo	Es el coste que incurre el empleador por emplear recursos humanos. El coste laboral incluye tanto el salario, como el pago a la seguridad social y seguros privados, en beneficio de los empleados y ocasionalmente el coste de eventuales indemnizaciones o compensación.
2017	Artículo científico de la Revista Reflexiones	A través de la motivación, la capacitación, plan de vida y carrera y administración de la remuneración, se busca conservar y mantener al personal valioso de la organización
2017	Artículo científico de la Revista Scielo	El motivo principal por el cual se teme al cambio es el miedo, a pesar de que el ser humano difícilmente reconocerá que tiene dudas respecto a la capacidad de incorporar nuevas ideas, nuevas tecnologías y nuevas organizaciones al estilo de trabajo

Elaborado por: Paúl Cepeda

2.4. Marco Teórico Variable Dependiente: Calidad del servicio turístico

2.4.2.1. Calidad del servicio turístico

Según Nishizawa, (2014) en el artículo denominado “Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto”.

La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa.

1. Especifica un producto o servicio de calidad como el contraste entre las necesidades, expectativas y percepciones de los clientes. De esta manera existe un equilibrio favorable para las percepciones; de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría un crecimiento de la calidad en una empresa.
2. Factores clave:
 - Comunicación: Genera dictámenes ayudando a las personas
 - Experiencias satisfactorias con el producto que el cliente haya estado acostumbrado a tener
3. Dimensiones.
 - Fiabilidad: Confianza del cliente con un producto o servicio
 - Capacidad de Respuesta: Rapidez con la cual la empresa genera respuesta a sus clientes sobre el producto o servicio a ofertar.
 - Seguridad: Es la forma de cómo llegar con el turista mediante el amplio conocimiento de cualquier tema.

2.4.2.2. Necesidades y expectativas del cliente

Según Pérez, (2017) en el artículo denominado “Modelo de gestión de relaciones con los clientes en empresas de consultoría”.

El proceso parte de las necesidades y expectativas identificadas en los clientes, las cuales representan un insumo para la empresa y son captadas por la organización compuesta por la alta gerencia y el grupo de consultores. En esta parte es fundamental disponer de instrumentos de evaluación de cada uno de los momentos de verdad que tiene la organización con sus clientes, del análisis de las evaluaciones se deben identificar debilidades y fortalezas en los procesos de consultoría, así como oportunidades y amenazas en la fidelización de los clientes.

2.4.2.3. Seguridad

Según Chávez, (2009) en el artículo denominado “Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo”.

La Seguridad y Salud Laboral, se puede definir como “las condiciones y factores que inciden en el bienestar de los trabajadores, contratistas, visitantes y otras personas en el sitio de trabajo”.

2.4.2.4. Confiabilidad

Según Prieto, (2004) en el artículo denominado “Los componentes de la confiabilidad en las relaciones interpersonales”.

Las relaciones de confianza pueden contrarrestar el aislamiento en que trabajan los profesores y neutralizarlo. En un clima de confianza y colaboración, los profesores aprenden unos de otros, se potencian las capacidades individuales y se provoca el desarrollo de una fuerte identidad profesional.

2.4.2.5. Satisfacción

Según Sáenz, (2013) en el artículo denominado “Satisfacción y motivación profesional”.

Numerosos estudios indican que la satisfacción en el trabajo es una dimensión de la gestión de calidad y que existen factores capaces de mejorarla., está demostrado que existe una fuerte relación entre la alta satisfacción laboral y otros factores motivadores del trabajador, como son la organización y la gestión del cambio, la percepción de la dirección o la relación jerárquica. Características como la edad, el sexo o la categoría profesional presentan mucha menor influencia sobre la alta satisfacción.

2.4.2.6. Confianza

Según Sorge, (2008) en el artículo denominado “Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor”.

La confianza organizacional es crítica para que las organizaciones puedan lograr sus objetivos y retener recursos humanos valiosos. Los primeros estudios sobre el tema estuvieron orientados a la confianza interpersonal y, sólo recientemente se ha comenzado a focalizar la atención sobre la confianza en las organizaciones.

2.4.2.7. Puntualidad

Según Benavidez, (2003) en el artículo denominado “Evaluación de la calidad del sistema de información sobre puntualidad”.

La rapidez o el retraso en disponer de la información, al valorar la puntualidad se deben tener en cuenta las diferentes manifestaciones del fenómeno en cuestión.

2.4.2.8. Organización del servicio

Según Tigani, (2006) en el artículo denominado “Excelencia en servicio”.

Toda organización existe para brindar algún tipo de servicio, más allá de su misión específica, perder de vista esta realidad en este momento es temerario. La excelencia como estilo de gestión, se ha convertido en una demanda ineludible. Las empresas deben entregar un servicio excelente en cualquier lugar del globo y para lograrlo deben entender cabalmente las expectativas del nuevo ciudadano global.

2.4.2.9. Innovación

Según Echeverría, (2008) en el artículo denominado “La innovación social”.

“La innovación puede estar presente en cualquier sector de la economía, incluyendo los servicios públicos tales como la salud y la educación. La innovación es también importante para el sector público. Sin embargo, se sabe menos sobre los procesos de innovación no orientados al mercado.

2.4.2.10. Experticia

Según Sáenz, (2013) en el artículo denominado “Experticia en el servicio”.

Es la habilidad experta en un determinado conocimiento. Es decir que el término experticia denomina a la persona que tiene la cualidad de concentrar tanto conocimiento y pericia en un determinado campo como experiencia por la práctica habitual. La experticia es una cualidad que suma experiencia y habilidad en un área determinada.

2.4.2.11. Privacidad

Según Ugarte, (2011) en el artículo denominado “Privacidad, trabajo y derechos fundamentales”. Es aquel espacio que una persona legítimamente quiere mantener alejado del conocimiento del resto, permite al trabajador mantener en la opacidad aspectos de su vida.

2.4.2.12. Factores de riesgo

Según Moreno, (2011) en el artículo denominado “Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales”.

Son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Los riesgos psicosociales laborales son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud. Mientras que los factores de riesgo psicosocial son habitualmente factores con diferentes niveles de probabilidad de ocasionar daños de todo tipo, los riesgos psicosociales tienen una alta probabilidad de generar consecuencias principalmente graves.

2.4.2.13. Eficiencia

Según Brito, (2000) en el artículo denominado “Impacto de las reformas del sector sobre la gestión laboral”.

El rumbo de algunos procesos incluidos en las reformas genera desafíos y encrucijadas para el gestor responsable de la equidad, calidad y eficiencia de la atención, y comprometido a velar por la calidad de la vida laboral del personal. Además de las limitaciones y características de la gestión de recursos humanos existentes en la realidad, deben tenerse en cuenta las políticas de separación de funciones, las nuevas modalidades de financiamiento, la compra de servicios, las modalidades flexibles de contratación para un desempeño de calidad.

2.4.2.14. Efectividad

Según Bohorquez, (2012) en el artículo denominado “Impacto de las reformas del sector sobre la gestión laboral”.

La efectividad de los equipos se concentra especialmente en la productividad, más no en variables de tipo grupal o individual. Se obtiene por medio de tres indicadores: los resultados productivos del equipo (cantidad o calidad, velocidad, satisfacción del cliente); el deseo de los miembros de querer trabajar como equipo en futuras tareas; y la satisfacción de las necesidades personales de los miembros del equipo.

2.4.2.15. Tiempo de respuesta

Según Jiménez, (2011) en el artículo denominado “Tiempo de contratación laboral y factores de riesgo”.

Tiempo transcurrido desde la petición de servicio por parte del cliente y el inicio de las actividades encaminadas a su provisión por parte del proveedor de un producto o servicio.

Tabla 2. Estado del Arte

CALIDAD DEL SERVICIO		
AÑO	AUTOR	APORTE
2004	Artículo científico de la Revista Scielo	Las relaciones de confianza pueden contrarrestar el aislamiento en que trabajan los profesores y neutralizarlo.
2006	Artículo científico de la Revista Scielo	Toda organización existe para brindar algún tipo de servicio, más allá de su misión específica, perder de vista esta realidad en este momento es temerario.
2008	Artículo científico de la Revista Scielo	La confianza organizacional es crítica para que las organizaciones puedan lograr sus objetivos y retener recursos humanos valiosos.
2008	Artículo científico de la Revista Csic	“La innovación puede estar presente en cualquier sector de la economía, incluyendo los servicios públicos tales como la salud y la educación.
2009	Artículo científico de la Revista de la Universidad tecnológica equinoccial	La Seguridad y Salud Laboral, se puede definir como “las condiciones y factores que inciden en el bienestar de los trabajadores, contratistas, visitantes y otras personas en el sitio de trabajo
2011	Artículo científico de la Revista Scielo	Son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente
2011	Artículo científico de la Revista Scielo	Es aquel espacio que una persona legítimamente quiere mantener alejado del conocimiento del resto, permite al trabajador mantener en la opacidad aspectos de su vida.
2011	Artículo científico de la Revista Scielo	Tiempo transcurrido desde la petición de servicio por parte del cliente y el inicio de las actividades encaminadas a su provisión por parte del proveedor de un producto o servicio.
2012	Artículo científico de la Revista Universidad externado de Colombia	La efectividad de los equipos se concentra especialmente en la productividad, más no en variables de tipo grupal o individual.
2013	Artículo científico de la Revista Scielo	La experticia es una cualidad que suma experiencia y habilidad en un área determinada.
2014	Artículo científico de la Revista Scielo	La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones.
2017	Artículo científico de la Revista Unisimon	El proceso parte de las necesidades y expectativas identificadas en los clientes, las cuales representan un insumo para la empresa y son captadas por la organización compuesta por la alta gerencia y el grupo de consultores.

Elaborado por: Paúl Cepeda

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Investigación documental: Para la presente investigación se utilizó artículos, libros, revistas, tesis y páginas web que ayudaron para el desarrollo del proyecto de investigación.

Investigación de campo: La presente investigación se realizó acudiendo al lugar de la problemática, en este caso la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo.

3.1.2. Diseño de la Investigación

No experimental: se basa principalmente en la observación de como la gestión del talento humano influye en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur, para analizar las variables con posterioridad.

Transversal: debido a que se recolectan datos en un solo momento, se describen variables y se analiza la relación, en este caso se estudia por una parte a los turistas nacionales e internacionales y por otra parte a los empleados de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur de la ciudad de Riobamba

Exploratorio: Este tipo de estudio se estableció en la fase de investigación y recolección de datos para obtener el diagnóstico necesario de la situación actual de la gestión del talento humano y la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur de la ciudad de Riobamba. Aprovechando las nuevas tendencias, estrategias y alternativas de solución que permitan mejorar la calidad del producto y servicio del atractivo turístico.

Descriptivo: Este tipo de investigación se utilizó para describir cada fase de análisis en el presente proyecto científico, con la utilización de este método se llegará a ejecutar una propuesta para aumentar el porcentaje de turistas nacionales e internacionales a la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

Correlacional: Con este tipo de investigación se analizó la relación entre las dos variables; gestión del talento humano y la calidad del servicio turístico, fueron medidas estadísticas a través de los resultados de las encuestas aplicadas a las dos poblaciones de estudio.

3.2. Unidad de análisis

En la presente investigación se consideró dos unidades de análisis:

1. Empleados de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur
2. Turistas nacionales e internacionales

3.3. Población de estudio

Para la población:

- 1) Se ha tomado en cuenta el número de empleados de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur en la ciudad de Riobamba. La información proporcionada por el área de talento humano se verifico que trabajan 28 empleados en el Ferrocarril.

Tabla 3. Función que desempeñan

N°	Función que desempeñan
1	Analista de talento humano
1	Analista jurídico
1	Asistente financiero
2	Gestores de desarrollo
1	Administración del servicio al cliente
2	Gerencia de comercialización de ventas y atención al cliente
5	Servidores públicos
7	Guías de turismo
2	Técnicos
4	Mecánicos
1	Maquinista

Elaborado por: Paúl Cepeda

- 2) Como segunda población se consideró a los turistas nacionales e internacionales, debido a que es una población infinita y se desconoce el número preciso de visitantes que ingresan a la ciudad de Riobamba. Se trabaja con una muestra total de 768 turistas debido a que 384 turistas son nacionales y 384 turistas son internacionales como se detalla en la formula a continuación.

3.4. Tamaño de la muestra

3.4.1. Tamaño de la muestra de la variable independiente: Gestión del talento humano

Se trabajó con el total del universo considerando 28 empleados que conforman la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

3.4.2. Tamaño de la muestra de la variable dependiente: Calidad del servicio turístico

La muestra se calculó considerando a los turistas nacionales e internacionales. Se trabajó con una muestra de 768 turistas de los cuales 384 son Nacionales y 384 son Internacionales dando un total de muestra de 768 turistas.

Se aplicará la siguiente formula a continuación se detalla:

Turistas Nacionales

Datos

n= Tamaño de la muestra

E= 0.05 (5%)

Z= 2 coeficiente de correlación del error

p= 0.50

q= 0.50

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q}{E^2} = \frac{(1.96)^2 (0,50) (0,50)}{(0,05)^2} = 384$$

$$E^2 \quad (0,05)^2$$

Turistas Internacionales

Se trabajó con una muestra de 384 turistas internacionales

Se aplicará la siguiente formula a continuación:

Datos

n= Tamaño de la muestra

E= 0.05 (5%)

Z= 2 coeficiente de correlación del error

p= 0.50

q= 0.50

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q}{E^2} = \frac{(1.96)^2 (0,50) (0,50)}{(0,05)^2} = 384$$

$$E^2 \quad (0,05)^2$$

3.5. Selección de la muestra

- **Muestra 1:** Se aplicó una encuesta a los 28 empleados de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur de la ciudad de Riobamba. Se trabajó con la Escala de Likert.
- **Muestra 2:** Debido a que la población es infinita se consideró a 768 turistas de los cuales 384 turistas son nacionales y 384 turistas son internacionales. Se trabajó con la Escala de Likert.

Tabla 3. Operacionalización de variables (Matriz de Operacionalización)

<p>VARIABLES INDEPENDIENTE Gestión del Talento humano</p>	<p>DEFINICIÓN Chiavenato (2009) “Es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos incluidos <u>reclutamiento, selección, integración de personas, recompensas y evaluación del desempeño</u>”.</p>	<p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento y Selección • Integración de personas • Evaluación de desempeño 	<p>INDICADORES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de contratación • Costo de contratación • Tasa de retención de talento • Nivel de respuesta de los trabajadores al cambio • Capacidad de aumento de la productividad • Nivel de colaboración • Calidad del trabajo • Superación personal • Comunicación • Solución de problemas • Cumplimiento del plan de trabajo 	<p>ITEMS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- El tiempo de contratación de personal es suficiente dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur 2.- El costo de contratación del personal es elevado dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur 3.- El proceso de retención del personal estructurado y efectivo dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur 4.- La actitud en el nivel de respuesta de los trabajadores al cambio dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur 5.- La capacidad de productividad es primordial dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur 6.- El nivel de colaboración del personal al momento de solucionar problemas dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur 7.- El trabajo dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur 8.- La autorrealización personal al momento de desempeñar sus funciones en la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur 9.- La comunicación con sus compañeros de trabajo dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur 10.- Las estrategias para la resolución de problemas dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur 11.- La evaluación del desempeño dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur
--	--	---	---	---

<p>Dependiente Calidad del Servicio</p>	<p>Pizzo (2013) “Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las <u>necesidades y expectativas</u> de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, <u>seguro</u> y <u>confiable</u>. Aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades y expectativas del cliente • Seguridad • Confiabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción • Confianza • Puntualidad • Organización del servicio • Innovación • Experticia • Privacidad • Factores de Riesgo • Eficiencia • Efectividad • Tiempo Respuesta 	<p>1.- El nivel de satisfacción con el producto y servicio ofertado por la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur</p> <p>2.- La generación de confianza mediante el servicio ofertado por la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur</p> <p>3.- La puntualidad del personal durante las actividades realizadas en los diferentes recorridos ofertados por la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur</p> <p>4.- La organización del servicio turístico al momento de ejecutar sus actividades</p> <p>5.- La innovación de productos turísticos ofertados por la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur</p> <p>6.- La experticia del personal operativo dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur</p> <p>7.- La privacidad del turista es respaldada como política de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur</p> <p>8.- Los factores de riesgo contemplados como política de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur</p> <p>9.- La eficiencia en el servicio brindado en la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur</p> <p>10.- La efectividad en el servicio brindado en la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur</p> <p>11.- El tiempo de respuesta al momento de recibir un producto y servicio</p>
--	--	--	--	---

Elaborado por: Paúl Cepeda

Tabla 4. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>General: ¿Cómo influye la gestión del talento humano y la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador Filial Sur?</p> <p>Específico: ¿Cómo influye el reclutamiento y selección del talento humano y la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador Filial Sur?</p> <p>¿Cómo influye la integración de personas y la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador Filial Sur?</p> <p>¿Cómo influye la evaluación de desempeño del talento humano y la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador Filial Sur?</p>	<p>General</p> <p>Establecer la influencia de la gestión del talento humano en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador Filial Sur.</p> <p>Específico:</p> <p>Determinar la influencia del reclutamiento y selección del talento humano en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador Filial Sur.</p> <p>Identificar la influencia de la integración de personas en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador Filial Sur.</p> <p>Definir la influencia de la evaluación de desempeño del talento humano en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador Filial Sur.</p>	<p>General</p> <p>Existe influencia significativa de la gestión del talento humano en la calidad del servicio turístico de la Empresa de ferrocarriles del Ecuador filial sur</p> <p>Específico:</p> <p>Existe influencia significativa del reclutamiento y selección del talento humano en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador Filial Sur.</p> <p>Existe influencia significativa de la integración de personas en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador Filial Sur.</p> <p>Existe influencia significativa de la evaluación de desempeño del talento humano en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador Filial Sur.</p>	<p>Variable Independiente: Gestión del Talento Humano</p> <p>Chiavenato (2009) “Es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos <u>incluidos reclutamiento, selección, integración de personas, recompensas y evaluación del desempeño</u>”.</p> <p>Variable Dependiente : Calidad del Servicio</p> <p>Pizzo (2013) “Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las <u>necesidades v expectativas</u> de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, <u>seguro y confiable</u>, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente”.</p>	<p>Reclutamiento y Selección</p> <p>Integración de personas</p> <p>Evaluación de Desempeño</p> <p>Necesidades y Expectativas del Cliente</p> <p>Seguridad</p> <p>Confiabilidad</p>	<p>Universo</p> <p>Empleados y trabajadores de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur, Turistas nacionales e internacionales</p> <p>Muestra Población 1</p> <p>28 Empleados y trabajadores</p> <p>Población 2</p> <p>384 Turistas nacionales y 384 turistas internacionales</p> <p>Tipo o diseño de la Investigación</p> <p>No experimental</p> <p>Transversal</p> <p>Exploratorio</p> <p>Descriptivo</p> <p>Correlacional</p> <p>Técnicas: Encuestas</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Técnicas de Procedimiento de datos. Excel y SPSS</p>

Elaborado por: Paúl Cepeda

3.7. Técnicas e Instrumentos de la investigación.

3.7.1. Técnicas

1. Encuesta dirigida a los empleados de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur: 28 encuestas.
2. Encuesta dirigida a los turistas nacionales: 384 y a turistas internacionales:384.

3.7.2. Instrumentos

1. Se realizó 28 encuestas a los empleados de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur la cual consta de 4 preguntas de información general, 11 preguntas con escala de Likert: Excelente (5), Muy Buena (4), Buena (3), Regular (2), Deficiente (1).
2. Se realizó 384 encuestas a los turistas nacionales y 384 encuestas a turistas internacionales en la que consta de 4 preguntas con información general, 11 preguntas con información específica con escala de Likert: Excelente (5), Muy Buena (4), Buena (3), Regular (2), Deficiente (1).

3.8. Validez y Confiabilidad de los instrumentos

Para la validación de los instrumentos se apoyó en el criterio de 4 expertos en el tema de la gestión del talento humano y la calidad del servicio turístico que basados en su formación académica y experiencia fueron guías para la realización de los mismos.

Tabla 5. Selección de Expertos

Nro	Nombres y Apellidos	Cargo
1	PhD. Diego M. Calvopiña Andrade.	Docente de la carrera de Gestión Turística y Hotelera
2	PhD. Héctor G. Pacheco Sanunga.	Docente de la carrera de Gestión Turística y Hotelera
3	Mgs. Danilo P. Quintana Puga.	Docente de la carrera de Gestión Turística y Hotelera
4	PhD. Silvia M. Aldaz Hernández.	Docente de la carrera de Gestión Turística y Hotelera

Elaborado por: Paúl Cepeda

Fuente: Grupo de Expertos

3.9. Análisis e interpretación de la información.

3.9.1. Validez y Confiabilidad Alfa de Cronbach: Gestión del talento Humano

Mediante la investigación científica los expertos realizaron la validación gracias a su instrucción profesional y experticia en investigaciones científicas, fueron ejecutadas 28 encuestas a los empleados de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur, procediendo a calcular el Alfa de Cronbach con las preguntas en escala de Likert identificando los siguientes resultados, se pudo dar a conocer para el constructo de Gestión del talento humano en la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur dado como resultados los valores 0,91. Bojórquez, (2014) Cuando un coeficiente alfa es mayor a 9 es excelente, mayor a 8 es bueno, mayor a 7 es aceptable, mayor a 6 es cuestionable, mayor a 5 es pobre y menor a 5 es inaceptable.

Tabla 6. Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,916	28

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paúl Cepeda

Por medio de esta investigación científica se pudo obtener resultados determinando que la fiabilidad de los instrumentos de investigación es de 0,916 por lo que se determina que el instrumento de medición es excelente y confiable para su aplicación.

3.9.2. Validez y Confiabilidad Alfa de Cronbach: Calidad del servicio turístico

Mediante la investigación científica se procederá a realizar la validación por expertos fundamentando su instrucción educativa y experticia en investigaciones científicas, fueron aplicadas 768 encuestas las cuales 384 fueron a los turistas nacionales y 384 a turistas internaciones que visitan el atractivo turístico, procediendo a calcular el Alfa de Cronbach mediante preguntas utilizando la escala de Likert logrando tener como resultados para el constructor de Calidad de servicios turísticos dirigido a turistas nacionales e internaciones dio un valor de 0,98.

Tabla 7. Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,981	384

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paúl Cepeda

Por medio de esta investigación científica se pudo obtener resultados determinando que la fiabilidad de los instrumentos de investigación es de 0,981 por lo que se determina que el instrumento de medición es excelente y confiable para su aplicación.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

A continuación, se presenta un resumen de los resultados de las encuestas aplicadas a los empleados de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur y a turistas nacionales e internacionales, como se evidencia en el anexo 2. Análisis y tabulación de las encuestas.

Tabla 8. Resumen de los resultados obtenidos en las encuestas

GESTION DEL TALENTO HUMANO		
Nº	ÍTEMS	INTERPRETACIÓN
Información General		
1.	Edad	a continuación, se evidencia en la siguiente tabla, (Ver anexo 2) el porcentaje más alto de encuestados es de edad entre 35 y 40, lo que significa el 39% y el porcentaje más bajo es de más de 50 años con el 11% de los empleados de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur de la ciudad de Riobamba, son capaces de poder generar opiniones.
2.	¿Cuál es su género?	el porcentaje más alto de empleados de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur, el 79% representa al género masculino y el 21% representa al género femenino, (Ver anexo 2) se puede llegar a la conclusión de que en la empresa existe un porcentaje alto de empleados que tienen género masculino.
3.	¿Cuál es su nivel de educación?	a continuación, se evidencia en la tabla (Ver anexo 2), el índice más alto de encuestados indica un resultado de un nivel de Educación Superior Universitaria, señalando el 82% del total de las encuestas, el 4% termino la secundaria. Se puede llegar a la conclusión de que existe el mayor porcentaje de empelados que poseen un nivel de educación secundaria en la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur de la ciudad de Riobamba
1.	¿El tiempo de contratación de personal es suficiente dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur?	mediante los resultados obtenidos se determina que el 4% de encuestados de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur de la ciudad de Riobamba creen que el tiempo de contratación del personal es deficiente, el 14% indica que es muy bueno el tiempo de contratación de personal en la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur, al relacionar estos dos porcentajes argumentamos que no tienen información del tiempo de contratación del personal lo que conlleva un declive en la gestión del talento humano de la Empresa. (Ver anexo 2)

2.	¿El costo de contratación de personal es elevado dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur?	a continuación, se puede evidenciar en la siguiente tabla, (Ver anexo 2) el índice más alto corresponde al 7% donde se evidencia que el costo de contratación de personal es muy bueno consecuentemente el 4% considera que es deficiente el costo de contratación de personal dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur en la ciudad de Riobamba. Se puede concluir que el costo de contratación de personal es muy bueno en la Empresa.
3.	¿El proceso de retención de personal estructurado y efectivo dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur?	mediante la información obtenida da como resultado que un 25% de las personas encuestadas de los empleados de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur cree que es regular el proceso de retención de personal por parte de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur, el 46% de los encuestados consideran que es bueno, el 29% de los empleados encuestados indican que es muy bueno, al comparar estos porcentajes como resultado final se concluye que si existe un proceso de retención de personal estructurado y efectivo dentro de la Empresa. (Ver anexo 2)
4.	¿La actitud en el nivel de respuesta de los trabajadores al cambio dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur?	en cuanto al enunciado de la actitud en el nivel de respuesta de los trabajadores al cambio dentro de la Empresa en la ciudad de Riobamba en grupo un 54 % indica que es muy bueno; el 43% bueno, el 4% excelente. Se da a conocer que del 100% de los encuestados (Ver anexo 2)
5.	¿La capacidad de productividad es primordial dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur?	los resultados de la encuesta aplicada a los empleados de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur (Ver anexo 2), en capacidad de productividad un 64% creen que es muy bueno, el 29% bueno y el 7% es excelente. Se puede dar a conocer que los empleados tienen una percepción eficaz y positiva en relación a la capacidad de productividad dentro de la Empresa.
6.	¿El nivel de colaboración del personal al momento de solucionar problemas dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur?	en consecuencia, al enunciado del nivel de colaboración del personal al momento de solucionar problemas el 54% indica que es muy bueno, el 25% indica que es bueno y un 4% indica que la colaboración del personal es regular. Se puede concluir que la colaboración del personal al momento de solucionar problemas tiene una perspectiva positiva dentro de la Empresa (Ver anexo 2)
7.	¿El trabajo dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur?	a continuación, se representa la siguiente tabla, (Ver anexo 2) el 61% corresponde el índice más alto donde es muy bueno el trabajo en de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur, con el 25 % indica que es bueno; y un 14% indica que es excelente. Se puede argumentar que dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur el trabajo es muy bueno.
8.	¿La autorrealización personal al momento de desempeñar sus funciones en la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur?	en función a la autorrealización personal en la empresa al momento de desempeñar sus funciones, el 32% de los encuestados indican que es bueno, el 54 % representa un porcentaje de muy bueno; y el 4% indica que es regular. Mediante el análisis recopilado por el resultado de las encuestas la autorrealización personal al momento de desempeñar sus funciones es positiva para la empresa (Ver anexo 2)

9.	¿La comunicación con sus compañeros de trabajo dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur?	de acuerdo al enunciado de la comunicación con sus compañeros de trabajo dentro de la empresa, el 32% de los encuestados indica que es bueno, el 39% representa a muy bueno y por último el 4% representa un índice regular. Al finalizar con los resultados obtenidos se puede concluir que la comunicación entre compañeros dentro del trabajo es un factor primordial para la empresa (Ver anexo 2)
-----------	---	--

10.	¿Las estrategias para la resolución de problemas dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur?	a continuación, se puede evidenciar en la siguiente tabla, (Ver anexo 2), el 25% de los encuestados indican que el porcentaje más alto, representando un resultado bueno para las estrategias en la resolución de problemas dentro de la Empresa, el 54 % de las personas encuestadas indican que es muy bueno. Lo que representa que las estrategias para la resolución de problemas dentro de la empresa se ejecutan de una manera eficaz y eficiente.
------------	---	--

11.	¿La evaluación del desempeño laboral dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur?	de acuerdo a la evaluación del desempeño laboral dentro de la Empresa el 29% de los encuestados indican que es bueno, el 39% representa a muy bueno, y por último el 21% indican que es regular. Lo que representa que la evaluación del desempeño laboral dentro de la Empresa se realiza correctamente y con normalidad. (Ver anexo 2)
------------	---	--

CALIDAD DEL SERVICIO TURISTICO

Información General

N°	ÍTEMS	Interpretación
1.	Edad	cómo se observa en la tabla (Ver anexo 2), 25 y 30 años representan al porcentaje más alto de las personas encuestadas, el 42% de turistas que viajan en Ferrocarril, el 37% genero resultados de personas encuestadas de 30 a 35 años de edad, el 13% genero resultados de 35-40 años de edad; 4,7% indica resultados de 40-46 años en adelante y por último 8% son turistas que tienen de 50 o más años de edad. Lo que significa que existe un porcentaje alto de turistas que viajan en el Ferrocarril y poseen una edad de entre 25 y 30 años.
2.	¿Cuál es su género?	a continuación, se puede ver reflejados los resultados en la siguiente tabla (Ver anexo 2), el índice con el porcentaje más alto de turistas encuestados en la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur de la ciudad de Riobamba, indica que es de género masculino con el 64% de las personas encuestadas y el porcentaje del género femenino representa al 36%, lo que representa que existe una amplia diferencia de turistas del género masculino.
3.	¿Cuál es su nivel educativo?	a continuación se puede ver reflejados los resultados en la siguiente tabla (Ver anexo 2), el índice más alto de turistas encuestados en la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur de la ciudad de Riobamba genero un nivel de Educación Superior Universitaria con el 73%, el 17% de turistas encuestados posee un título de estudio secundario, el 7% posee un título de postgrado. Lo que representa que existe un porcentaje alto de turistas que visitan la ciudad de Riobamba y corresponden a un nivel educativo con título superior Universitaria.

1.	¿El nivel de satisfacción con el producto y servicio ofertado por la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur?	de acuerdo al nivel de satisfacción con el producto y servicio ofertado por la Empresa, el índice más alto genero resultados con el 78% indicando que es buena la forma para practicar el turismo en la ciudad de Riobamba, el 17% representa que es muy bueno; el 0% indica que es regular y un 0% genero resultados e indica que es malo. Lo que representa que existe un nivel de satisfacción con el producto y servicio ofertado por la Empresa evidenciando un porcentaje alto, satisfaciendo las necesidades del turista. (Ver anexo 2)
2.	¿La generación de confianza mediante el servicio ofertado por la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur?	debido a las opiniones por parte de los turistas que visitan el atractivo del Ferrocarril en la ciudad de Riobamba, el porcentaje más alto corresponde al 74% donde indican buena la generación de confianza mediante el servicio ofertado por la Empresa, el 21% de los encuestados indican que es muy bueno; 0% representa a regular y el 5% representa a excelente. Lo que representa que existe una generación de confianza mediante el servicio ofertado a los turistas generando así lazos más profundos en cuanto a la fidelización del cliente con la empresa. (Ver anexo 2)
3.	¿La puntualidad del personal durante las actividades realizadas en los diferentes recorridos ofertados por la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur?	el 39,1% representa a un porcentaje de turistas encuestados donde consideran que es muy buena la puntualidad del personal durante las actividades realizadas en los recorridos turísticos, el 29,7 % indica que es malo, el 20,3% indica que es muy bueno y el 10,9% representa que es Regular. Lo que significa que el personal de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur es puntal durante las actividades turísticas realizadas con los turistas, pero el porcentaje reflejado indica que todavía hay que mejorar con la cuestión de puntualidad para que el índice porcentual aumente. (Ver anexo 2)
4.	¿La organización del servicio turístico al momento de ejecutar sus actividades?	respecto a la organización del servicio turístico al momento de ejecutar las actividades en la Empresa, el porcentaje de personas encuestadas demuestran que el 63% es bueno, el 32 % demuestran que es muy bueno, 31 .4% demuestran que es excelente, y el 2% demuestran que es regular. Lo que representa que existe una buena organización del personal al momento de ejecutar las actividades en los recorridos logrando así satisfacer las expectativas y necesidades del turista. (Ver anexo 2)
5.	¿La innovación de productos turísticos ofertados por la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur?	cómo se observa en la tabla, (Ver anexo 2) gracias a los turistas que visitan la ciudad de Riobamba, el porcentaje más alto indica que el 55% donde creen que es buena la innovación de productos y servicios turísticos, el 24% de los encuestados demuestran que es regular, el 17% demuestran que es muy bueno, y por último el 10,9% de los turistas encuestados demuestran que es regular. Lo que representa que la innovación de productos turísticos ofertados por la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur es buena mediante los resultados de las encuestas a turistas que visitan el atractivo turístico.
6.	¿La experticia del personal operativo dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur?	cómo se observa en la tabla, (Ver anexo 2), el porcentaje más alto indica el 79% donde creen que es buena la experticia del personal operativo, con el 39,1 % es regular, un 18% que es muy bueno, Se puede argumentar que la experticia del personal operativo es óptima y genera satisfacción en el cliente.

7.	¿La privacidad del turista es respaldada como política de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur?	los resultados obtenidos en las encuestas obtenidas por los turistas, el porcentaje más alto es el 78% donde indican que es buena la privacidad del turista, con el 13% indican que es muy bueno, un 8% que indican que es excelente, 1% indican que es regular. Se puede argumentar que la privacidad del turista si es respaldada como política de la Empresa. (Ver anexo 2)
8.	¿Los factores de riesgo contemplados como política de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur?	a continuación se detalla los resultados en la siguiente tabla, (Ver anexo 2) El 74% representa a un índice alto de personas encuestadas, donde se consideran los factores de riesgo contemplados como política de la Empresa, el 16% representa a muy bueno, el 5% representa a excelente, y el 5% de los turistas encuestados indican que es regular. Lo que representa a que los factores de riesgo contemplados como política de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur son buenos.
9.	¿La eficiencia en los servicios ofertados por la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur?	el 52% de los turistas encuestados consideran que es buena la eficiencia en los servicios ofertados por la Empresa, el 45% representa que es muy bueno, el 3% representa a que es excelente y el 0% representa a deficiente. Lo que representa que la eficiencia en los servicios ofertados por la Empresa hacia el turista es buena (Ver anexo 2)
10.	¿La efectividad en el servicio brindado en la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur?	el 53% de los encuestados indican porcentajes altos donde consideran que es buena la efectividad en el servicio brindado en la Empresa, el 43% demuestra que es muy bueno, el 10,9% demuestra que es regular y el 4% demuestra que es excelente. Lo que representa que la efectividad en el servicio brindado en la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur hacia los turistas es bueno. (Ver anexo 2)
11.	¿El tiempo de respuesta al momento de recibir un producto y servicio?	los resultados obtenidos son, el mayor porcentaje corresponde al 53% donde consideran que es bueno el tiempo de respuesta al momento de recibir un producto o servicio, seguido con el 43% indica que es muy bueno y 3% indica que es excelente. Se puede argumentar que el tiempo de respuesta es ágil y eficaz al momento de brindar la información necesaria al turista para poder adquirir el producto o servicio que ofrece la Empresa (Ver anexo 2)

Elaborado por: Paúl Cepeda

4.2. Pruebas de hipótesis

4.2.1. Hipótesis General

Existe influencia significativa de la gestión del talento humano en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

4.2.2. Hipótesis Específicas

- Existe influencia significativa del reclutamiento y selección del talento humano en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador Filial Sur.
- Existe influencia significativa de la integración de personas en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador Filial Sur.
- Existe influencia significativa de la evaluación del desempeño del talento humano en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador Filial Sur.

4.2.3. Prueba de hipótesis general

El método utilizado para poder comprobar la hipótesis general de la investigación científica fue realizar una prueba de Chi Cuadrado demostrando que cada variable y dimensión usan una herramienta de medición denominada escala de Likert.

H1. Existe influencia significativa de la gestión del talento humano en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

H0. No existe influencia significativa de la gestión del talento humano en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

Tabla 10. *Chi Cuadrado*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,228 ^a	2	0,199
Razón de verosimilitud	3,086	2	0,214
Asociación lineal por lineal	2,660	1	0,103
N de casos válidos	28		

Fuente: IBM SPSS Statistics V.24

Elaborado por: Paúl Cepeda

Como el nivel de significancia es mayor a 0,05 ($0,199 > 0,05$) rechazamos la hipótesis de investigación (H1) y aceptamos la hipótesis nula (H0). Es decir, la gestión del talento humano no influye significativamente en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

4.2.4. Pruebas de hipótesis específicas

4.2.4.1. Hipótesis Específica 1

H1. Existe influencia significativa del reclutamiento y selección del talento humano en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador Filial Sur.

H0. No existe influencia significativa del reclutamiento y selección del talento humano en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador Filial Sur.

Tabla 11. *Chi cuadrado*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,912 ^a	2	0,233
Razón de verosimilitud	4,056	2	0,132
Asociación lineal por lineal	0,009	1	0,925
N de casos válidos	28		

Fuente: IBM SPSS Statistics V.24

Elaborado por: Paúl Cepeda

Como el nivel de significancia es mayor a 0,05 ($0,233 > 0,05$) rechazamos la hipótesis de investigación (H1) y aceptamos la hipótesis nula (H0). Es decir, el reclutamiento y selección del talento humano no influye significativamente en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

4.2.4.2 Hipótesis Específica 2

H1. Existe influencia significativa de la integración de personas en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador Filial Sur.

H0. No existe influencia significativa de la integración de personas en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador Filial Sur.

Tabla 12. *Chi cuadrado*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	.593 ^a	2	0,743
Razón de verosimilitud	1,011	2	0,603
Asociación lineal por lineal	0,435	1	0,510
N de casos válidos	28		

Fuente: IBM SPSS Statistics V.24

Elaborado por: Paúl Cepeda

Como el nivel de significancia es mayor a 0,05 ($0,743 > 0,05$) rechazamos la hipótesis de investigación (H1) y aceptamos la hipótesis nula (H0). Es decir, la adaptación del talento humano no influye significativamente en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

4.2.4.3. Hipótesis Específica 3

H1. Existe influencia significativa de la evaluación del desempeño del talento humano en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador Filial Sur.

H0. No existe influencia significativa de la evaluación del desempeño del talento humano en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador Filial Sur.

Tabla 13. *Chi cuadrado*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4.190 ^a	2	0,123
Razón de verosimilitud	3,706	2	0,157
Asociación lineal por lineal	3,261	1	0,071
N de casos válidos	28		

Fuente: IBM SPSS Statistics V.24

Elaborado por: Paúl Cepeda

Como el nivel de significancia es mayor a 0,05 ($0,123 > 0,05$) rechazamos la hipótesis de investigación (H1) y aceptamos la hipótesis nula (H0). Es decir, el desempeño laboral del talento humano no influye significativamente en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

4.3. Presentación de resultados

En esta sección de la investigación se presenta el análisis de los resultados de la realización estadística para la validación y confiabilidad de los instrumentos, para lo cual se utilizó Alfa de Cronbach obteniendo como resultados que los instrumentos tienen una fiabilidad excelente para ser aplicados.

Hipótesis general se realiza el proceso estadístico mediante el programa SPSS Versión 24, se rechaza la hipótesis de la investigación con un valor de 0,199 siendo mayor a 0,05 por lo que se concluye que la gestión del talento humano no influye en la calidad de los servicios turísticos de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

Hipótesis específica 1 (reclutamiento y selección) se realiza el proceso estadístico mediante el programa SPSS, se rechaza la hipótesis de la investigación con un valor de 0,233 siendo mayor a 0,05 por lo que se concluye que la gestión del talento humano no influye en la calidad de los servicios turísticos de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

Hipótesis específica 2 (integración de personas) se realiza el proceso estadístico mediante el programa SPSS, se rechaza la hipótesis de la investigación con un valor de 0,743 siendo mayor a 0,05 por lo que se concluye que la gestión del talento humano no influye en la calidad de los servicios turísticos de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

Hipótesis específica 3 (evaluación del desempeño) se realiza el proceso estadístico mediante el programa SPSS, se rechaza la hipótesis de la investigación con un valor de 0,123 siendo mayor a 0,05 por lo que se concluye que la gestión del talento humano no influye en la calidad de los servicios turísticos de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

5. CONCLUSIONES

- La gestión del talento humano no influye en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur, con una significación de 0,19%, debido a ello se deberá implementar mejores estrategias para incrementar el rendimiento de la Empresa.
- El reclutamiento y la selección no influyen en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur, con una significación de 0,23%, debido a ello se deberá mejorar en ámbitos como el tiempo de contratación, costo de contratación, retención del personal para incrementar el rendimiento de la Empresa.
- La integración de personas no influye en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur, con una significación del 0,743%, debido a ello se deberá mejorar en ámbitos como el nivel de respuesta de los trabajadores al cambio, capacidad y nivel de productividad para mejorar el rendimiento de la Empresa.
- La evaluación del desempeño no influye en la calidad de los servicios turísticos de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur con una significación del 0,123%, la cual como Empresa tendrá que encontrar estrategias en ámbitos como colaboración del personal, comunicación, resolución de problemas.

6. RECOMENDACIONES

- Es necesario que en la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur acojan los procesos propuestos para mejorar la gestión del talento humano para incrementar el rendimiento de la Empresa.
- Es necesario que en la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur acojan los procesos propuestos para mejorar el reclutamiento y selección del personal en ámbitos como el tiempo y costo de contratación y retención del personal para incrementar el funcionamiento de la Empresa.
- Se recomienda que la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur acojan los procesos propuestos para incentivar y motivar al personal logrando así la integración de personas en ámbitos como el nivel de respuesta de los trabajadores al cambio, capacidad y nivel de productividad para mejorar el desempeño del personal en la Empresa.
- Se recomienda que la Empresa de Ferrocarriles Filial acojan los procesos propuestos para mejorar el rendimiento en cuanto a la evaluación del desempeño de los empleados para mejorar en ámbitos como la colaboración del personal, comunicación, resolución de problemas que podrían afectar a la Empresa.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez. (2010). Plan de trabajo
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S15613003201000020008
- Barranco. (2010). Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria, para evaluar la calidad del trabajo
https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/18710/1/Alternativas_18_03.pdf
- Benavidez. (2003). Evaluación de la calidad del sistema de información sobre Puntualidad.
https://www.researchgate.net/profile/Fernando_Benavides5/publication/228978157_Evaluacion_de_la_calidad_del_sistema_de_informacion_sobre_lesiones_por_accidentes_de_trabajo_en_Espana/links/02e7e51c9dc7db7ddb000000.pdf
- Bermeo. (2012). Las tendencias perspectivas de la gestión de talento humano.
<https://es.scribd.com/document/140605618/Autores-Del-Talento-Humano>
- Brito. (2000). Impacto de las reformas del sector sobre la gestión laboral.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2011000500002&script=sci_arttext&tlng=pt
- Bojórquez. (2014). Validez y Confiabilidad Alfa de Cronbach.
http://www.revistapolitecnica.epn.edu.ec/images/revista/volumen37/tomo1/Medicion_de_la_Confiabilidad_del_Aprendizaje_del_Programa_RStudio_Mediante_Alfa_de_Cronbach.pdf
- Caballero y Blanco. (2007). Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo.
<https://periodicos.itp.ifsp.edu.br/index.php/RIFP/article/view/413/343>
- Calderón. (2014). Modelo de gestión del talento humano para mejorar la calidad de los servicios en el hotel “Márquez de Río”, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2032/1/TURTYH003-2014.pdf>

- Cevallos, Y. (2013). Gestión del talento humano y el desempeño laboral,” Universidad Estatal
Península de Santa Elena, facultad de Ciencias administrativas Carrera de
Administración Pública, 21 Ecuador.
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato. (1988). La gestión de talento humano como un proceso del desarrollo eficaz de aplicación y desarrollo.
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/desarrollo-organizacional.html>
- Chiavenato. (2009). Definición de gestión de talento humano.
<https://es.slideshare.net/jonathanalexandergelvez/autores-para-subir-al-blog>
- Chávez. (2009). Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
<https://revistas.ute.edu.ec/index.php/eidos/article/view/49/46>
- Crosby. (1926). La calidad está basada en cuatro principios absolutos.
<https://prezi.com/ngyawtlrchg8/epistemologia-de-la-calidad/>
- Deming. (1989). La calidad es un factor predecible de confiabilidad en las necesidades y expectativas que posee el mercado.
<http://xxxxturismoxxx.blogspot.com/2010/03/conceptos-de-calidad-segun-diversos.html>
- Dessler. (2006). Las prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones del talento humano en el trabajo administrativo.
<https://es.slideshare.net/jonathanalexandergelvez/autores-para-subir-al-blog>
- Echeverría. (2008). La Innovación social.
<http://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/view/210/211>
- Eslava. (2004). Las fases de motivación que identifican a la calidad en el servicio sobre la base de un enfoque estratégico para la empresa.
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/desarrollo-organizacional.html>
- Felgueroso. (2017). Evaluación del desempeño y gestión de recursos humanos en la empresa.
<https://search.proquest.com/openview/599a5d15faf4a0784939e2c80fd745d5/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2032638>

- Flores, M. (2017). Incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los Empleados.
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García. (2013). Análisis de la gestión del recurso humano por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez. (2017). Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo.
<http://www.revistareflexiones.mx/images/revistas/21/reflexiones-no21.pdf#page=214>
- Guth. (2017). Gestión del talento humano y desempeño laboral.
<https://core.ac.uk/download/pdf/159491017.pdf>
- Ishikawa. (1988). La calidad es la forma de elaborar un producto de calidad. Este producto debe ser el más económico, útil y efectivo para el consumidor final.
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
- Jiménez. (2011). Tiempo de contratación laboral y factores de riesgo.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2011000500002&script=sci_arttext&tlng=pt
- Juran. (1904). El mejoramiento de la calidad se debe realizar continuamente. La fuerza de trabajo se involucra con el mejoramiento de la calidad a través de los ciclos de calidad.
<https://prezi.com/ngyawtlrchg8/epistemologia-de-la-calidad/>
- La Torre. (2012). La gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral.
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lledo. (2011). Los recursos humanos tienen un enfoque de aplicación y practica de las actividades más importantes dentro de una empresa.
<https://es.slideshare.net/jonathanalexandergelvez/autores-para-subir-al-blog>

- Mondy. (2005). La gestión de talento humano concierne a la utilización de las personas como recursos para lograr metas y objetivos empresariales.
<https://es.slideshare.net/jonathanalexandergelvez/autores-para-subir-al-blog>
- Morejón. (2016). Modelo de Gestión del talento humano para mejorar el clima laboral del hotel & spa Casa Real en la ciudad de Riobamba.
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/3006/1/UNACH-ING-GES-TUR-2016-0021.pdf>
- Moreno. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2011000500002&script=sci_arttext&tlng=pt
- Nishizawa. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S199437332014000200005&script=sci_arttext&tlng=en
- Oscoco, H. (2015). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha Andahuaylas-Apurímac, 2014.
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez. (2017). Modelo de gestión de relaciones con los clientes en empresas de Consultoría.
<http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/innovacioning/article/view/2756>
- Prieto. (2004). Los componentes de la confiabilidad en las relaciones interpersonales.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07052006000100005&script=sci_arttext
- Pizzo. (2013). Definición de calidad de servicios.
<http://comoservirconexcelencia.com/blog/libro-como-servir-con-excelencia-un-sistema-al-alcance-de-su-equipo-de-trabajo>
- Porret. (2007). Procesos de reclutamiento y selección en organizaciones.
<http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/3380>

- Reeves y Bednar. (1994). Definición de calidad concluyendo que no existe un concepto universal y global.
<http://xxxturismoxxx.blogspot.com/2010/03/conceptos-de-calidad-segun-diversos.html>
- Rivera. (2005). Clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluación.
<http://ojs.revistanegotium.org.ve/index.php/negotium/article/view/14/8>
- Rodríguez. (2017). Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-30032010000200008
- Sáenz. (2013). Satisfacción y motivación profesional.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1137-66272013000200002&script=sci_arttext&tlng=en
- Santos. (2017). Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la Empresa.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362018000100004&script=sci_arttext&tlng=en
- Sorge. (2008). Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272011000200003&script=sci_arttext
- Sosa. (2010). Clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluación.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-30032010000200008
- Tejada. (2017). El talento humano y el cuidado ambiental en la industria hotelera.
<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/5584/6918>
- Tigani. (2006). Excelencia en servicio.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272011000200003&script=sci_arttext
- Ugarte. (2011). Privacidad, trabajo y derechos fundamentales.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071852002011000100002&script=sci_arttext&tlng=en

Vásquez. (2008). Sostiene que es una actividad que depende de pocas órdenes de ejecutivos en la cooperación de todos los empleados de la empresa.

<https://es.slideshare.net/jonathanalexandergelvez/autores-para-subir-al-blog>

Zeithaml, Parasuraman y Berry. (1992). El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue creado con cuya finalidad de mejorar la calidad de un producto y servicio ofrecido por una empresa.

<https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

8. Anexos

Anexo 1.- Propuesta

5.1. Título de la Propuesta

Modelo de Gestión del talento humano por competencias para la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

5.1.1. Introducción

En el centro del país se halla situada la provincia de Chimborazo y en ella la ciudad de Riobamba, la cual posee una riqueza natural y cultural que enamora a los turistas nacionales y extranjeros, el Ferrocarril teniendo una larga y dilatada historia a través de los años este atractivo turístico, ha sido una fuente importante de ingresos para la ciudad y la provincia ya que ha traído beneficios a la ciudadanía y a la Empresa que en el transcurso del tiempo ha tomado las riendas del ferrocarril, careciendo de un correcto reclutamiento y selección del personal quien pueda ayudar a mejorar la calidad de los productos y servicios ofertados por la FEEP hacia sus clientes. La Empresa de Ferrocarriles Filial Sur es conocida por sus diferentes rutas y atractivos turísticos, es necesario determinar estrategias de reclutamiento, selección e integración de personas que ayuden a mejorar la calidad en la gestión del talento humano incentivando primordialmente al cliente interno para poder transmitir al cliente externo logrando así su satisfacción. Para adquirir dicha satisfacción es necesario tomar en cuenta estrategias como, modelos de gestión del talento humano por competencias; los cuales deben ser diseñados como una herramienta que permite desarrollar una gestión integrada de talento humano para una mejor evaluación del desempeño en la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur de acuerdo a las necesidades que esta requiera.

5.1.2. Objetivos

Objetivo General

Elaborar un Modelo de Gestión del talento humano por competencias para la Empresa de Ferrocarriles Filial sur con el propósito de brindar un mejor servicio de calidad.

Objetivos Específicos

- Proponer un proceso mediante etapas del reclutamiento y selección del personal en la empresa.
- Determinar un proceso mediante etapas de integración de personas en la empresa.
- Elaborar un proceso mediante etapas para la evaluación del desempeño en la empresa.

5.1.3. Contenidos de la Propuesta

- Representación de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur

- Desarrollo del modelo de gestión del talento humano por competencias

- Proceso para el reclutamiento y selección del talento humano

- Proceso para la integración de personas dentro de la empresa

- Proceso para la evaluación del desempeño del personal dentro de la empresa

- Métodos y técnicas para la evaluación del desempeño

- Conclusiones

- Recomendaciones

5.1.4. Desarrollo de la propuesta

Representación de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur

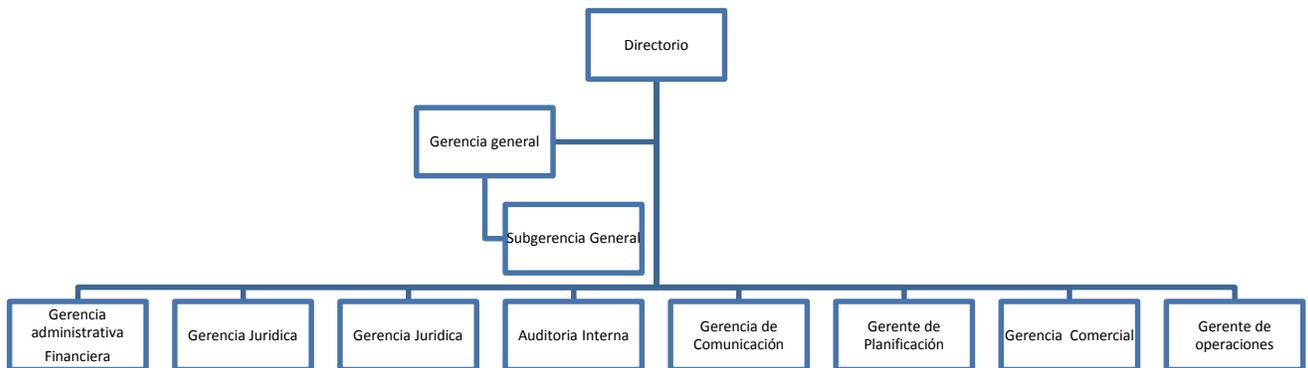
Es necesario que la empresa cumpla con sus políticas establecidas para el cumplimiento de las metas propuestas.

En esta sección se hace una evaluación general de la situación actual de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador Filial Sur, y se propone las diferentes alternativas de solución de manera específica. Se establece las posibles mejoras que se buscan con la implementación del modelo de gestión a ejecutarse.

Misión

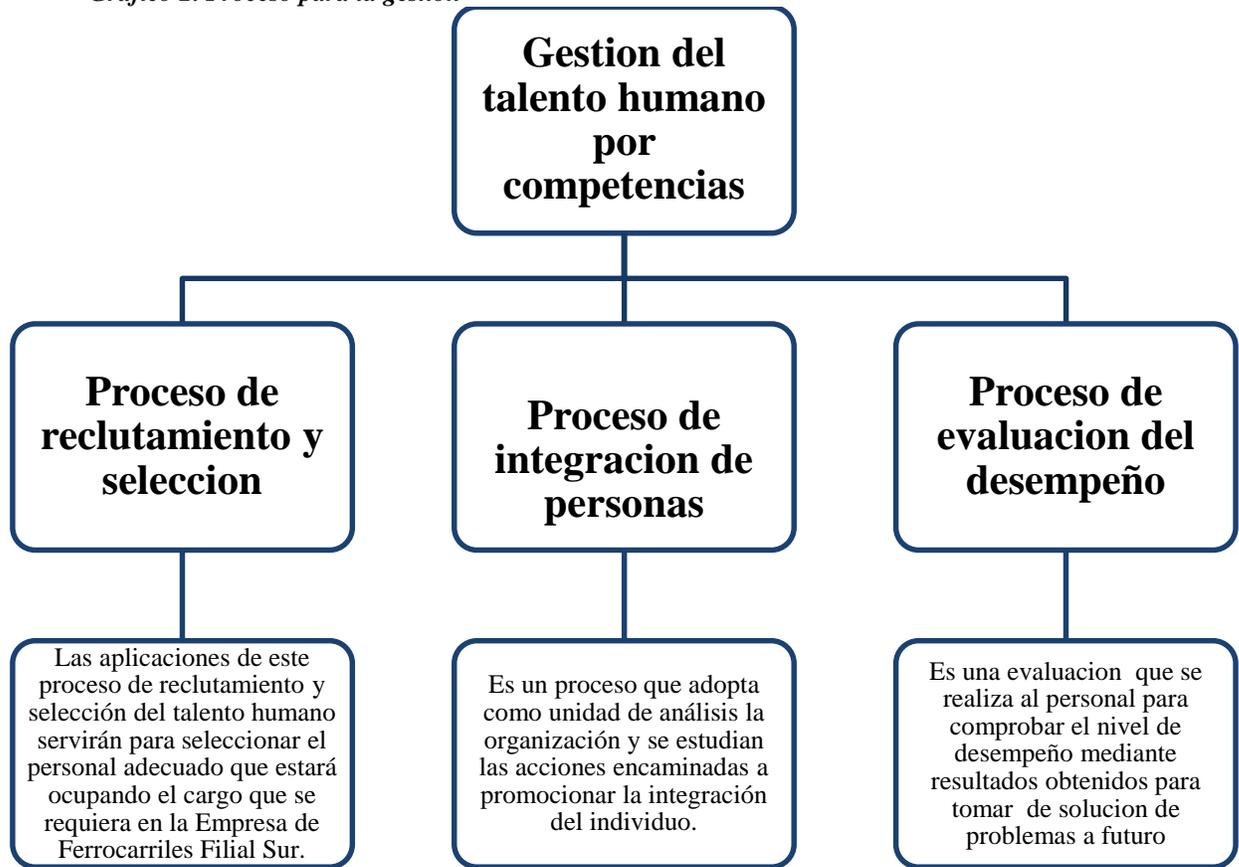
Administrar el talento humano de la empresa de ferrocarriles de acuerdo a las normativas vigentes para dicho efecto.

Gráfico 1. Estructura organizacional de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur de la ciudad de Riobamba



Fuente: Empresa de Ferrocarriles Filial Sur

Gráfico 2. Proceso para la gestión



Fuente: Empresa de Ferrocarriles Filial Sur
Elaborado por: Paúl Cepeda

Desarrollo del Modelo de gestión del talento humano por competencias

El desarrollo del Modelo de gestión del talento humano por competencias sirve para identificar todos los pasos a seguir de una manera eficaz en la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur. Debido a que es necesario que exista un modelo que sirva para mejorar los procesos de reclutamiento, selección, adaptación y desempeño laboral de la empresa.

De igual manera se analiza que tan viables son las medidas propuestas. Es muy importante esta sección establezca claramente la situación a la que la empresa desea llegar, con la finalidad de tener clara la meta.

Tabla 9. Reclutamiento y selección del talento humano

PROCESO 1. Reclutamiento y selección del talento humano	
Objetivo general Elaborar un proceso de reclutamiento y selección del talento humano que permita conocer al futuro personal que va ocupar el cargo que necesite la empresa.	
Descripción del proceso Las aplicaciones de este proceso de reclutamiento y selección del talento humano servirán para seleccionar el personal adecuado que estará ocupando el cargo que se requiera en la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.	
Componentes <ul style="list-style-type: none"> • Datos personales: información básica • Historial y experiencia laboral: atributos, lugares de trabajo donde desempeñó el cargo anteriormente, habilidades desarrolladas. • Motivación del cargo: Económica, por procesos. • Aspectos personales: análisis familiar. • Elementos personales: interpretación de problemas, auto eficiencia, equilibrio emocional, necesidades y expectativas. • Comportamiento por entorno: reacción al tener una competencia en su mismo cargo. 	
Departamento responsable	Departamento de Talento humano
Tiempo de ejecución	Inicio: 2019 Duración: 15 días
Recursos necesarios	Humanos Financieros Tecnológicos
Indicadores para el alcance	Se podrá contar con un talento humano acorde a las actividades que la Empresa necesite mejorar en cada área de trabajo a largo plazo.
Presupuesto	25,000
Evaluación y Control	entrevista preliminar prueba de conocimiento prueba psicológica entrevista final

Elaborado por: Paúl Cepeda

Tabla 10. Integración de personas

PROCESO 2. INTEGRACION DE PERSONAS	
Objetivo general	
Facilitar la integración social y laboral del personal, principalmente en el mercado de trabajo ordinario, incidiendo en todas aquellas áreas que converjan en la consecución de este objetivo.	
Descripción del Proceso	
Es un proceso que adopta como unidad de análisis la organización y se estudian las acciones encaminadas a promocionar la integración del individuo.	
Principios de las Normas ISO 9001-2008	
Organización enfocada al cliente: La empresa se centrará en satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.	
Liderazgo: Es importante que en la empresa exista un líder que ayude a cumplir con todos los objetivos y metas propuestas.	
Participación del personal: El personal de la empresa es un pilar fundamental para la obtención de resultados positivos.	
Enfoque basado en procesos: El personal de la empresa es un eje fundamental para la ejecución de los procesos que se ejecutaran en la empresa	
Enfoque en sistemas para la gestión: Es importante que para la ejecución de este enfoque el personal de la empresa conozca todos los procesos de gestión.	
Mejora continua: La empresa deberá mejorar los procesos operativos constantemente para que exista un rendimiento óptimo en la empresa	
Datos para toma de decisiones: Se analizará los datos e información para tener decisiones eficientes en la empresa	
Relaciones beneficiosas con los proveedores: Para lograr beneficios en conjunto la empresa y sus proveedores tendrán que trabajar de una forma eficiente e independiente.	
Procesos personalizados	
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las demandas y necesidades individuales • Determinar factores críticos o su incidencia de aceptabilidad • Diseñar inventarios de inserción según el perfil profesional de cada empleado • Identificar, valorar y potenciar las competencias transversales (técnicas, sociales y laborales) • Identificar oportunidades • Desarrollar estrategias para el mantenimiento de la investigación laboral una vez conseguida 	
Departamento responsable	Departamento de talento humano
Tiempo de ejecución	Inicio: 2019 Duración: 15 días
Recursos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Económicos • Financieros • Tecnológicos
Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> • Integrar y fortalecer las relaciones laborales • Fomentar el trabajo en equipo • Incrementar el rendimiento laboral
Presupuesto	10,000

Elaborado por: Paúl Cepeda

Tabla 11. Evaluación del desempeño

PROCESO 3. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	
<p>Objetivo general Medir el rendimiento y el comportamiento del trabajador en su puesto de trabajo y de manera general en la organización y sobre esa base establecer el nivel de su contribución a los objetivos de la empresa.</p>	
<p>Descripción del proceso Es una evaluación que se realiza al personal para comprobar el nivel de desempeño, mediante los resultados obtenidos poder tomar medidas urgentes a problemas que se pueden presentar a futuro.</p> <p>Componentes de la aplicación del talento humano</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir el cargo: sirve para corregir el perfil del empleado en caso de ser necesario por políticas expuestas la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur. • Evaluación: se evalúa y se compara los rendimientos del empleado con el desempeño en la empresa. • Retroalimentar la información: se solicita los datos al empleado sobre su desempeño laboral para plantear objetivos de superación a corto plazo. <p>Evaluación por competencias</p> <p>Se evaluará el tiempo y su progreso en la empresa, esto servirá como antecedente para mejorar el desempeño en un futuro.</p>	
Departamento encargado	Departamento de talento humano
Tiempo de ejecución	Inicio: 2019 Duración: 15 días
Recursos necesarios	Recurso financiero Recurso económico Recurso tecnológico
Presupuesto	30,000

Elaborado por: Paúl Cepeda

Métodos y técnicas para la evaluación del desempeño

Ficha para evaluar el desempeño laboral de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

UNIDAD/DPTO.-----ÁREA/SERV.-----
EVALUADO-----
PUESTO----- FECHA DE INGRESO-----
EVALUADOR-----
FECHA DE LA EVALUACIÓN -----

En qué grado cree usted que el trabajador tiene desarrollada las competencias que se presentan a continuación.-
Marque con una X el número que refleja su opinión

INSTRUCCIONES

1. Antes de iniciar la evaluación del personal a su cargo, lea bien las instrucciones, si tiene duda consulte con el personal responsable de la Unidad de Personal.
2. Lea bien el contenido de la competencia y comportamiento a evaluar.
3. En forma objetiva y de conciencia asigne el puntaje correspondiente.
4. Recuerde que en la escala para ser utilizada por el evaluador, cada puntaje corresponde a un nivel que va de Muy bajo a Muy alto.
5. En el espacio relacionado a comentarios, es necesario que anote lo adicional que usted quiere remarcar.
6. Los formatos de evaluación deben hacerse en duplicado, y deben estar firmadas por el evaluador y el ratificador (Jefe del evaluador), si es necesario agregar algún comentario general a la evaluación.
7. No se olvide firmar todas las hojas de evaluación.
8. La entrega de los formatos de evaluación, es con documento dirigido a la Dirección correspondiente, bajo responsabilidad Funcional como máximo a los dos (02) días de recepcionado el formato.

Rango de puntaje de evaluación del desempeño	Calificación de la evaluación del desempeño
1-10	Pésimo
11-20	Muy malo
21-30	Malo
31-40	Irregular
41-50	Deficiente
51-60	Regular
61-70	Moderado
71-80	Bueno
81-90	Muy bueno
91-100	Excelente

Tabla 12. Ficha de evaluación del desempeño

ÁREA DEL DESEMPEÑO	MUY BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	MUY ALTO	PUNTAJE
	1	2	3	4	5	
ORIENTACIÓN DE RESULTADOS						
Termina su trabajo oportunamente						
Cumple con las tareas que se le encomienda						
Realiza un volumen adecuado de trabajo						
CALIDAD						
No comete errores en el trabajo						
Hace uso racional de los recursos						
No Requiere de supervisión frecuente						
Se muestra profesional en el trabajo						
Se muestra respetuoso y amable en el trato						
RELACIONES INTERPERSONALES						
Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros						
Brinda una adecuada orientación a los clientes						
Evita los conflictos dentro del equipo						
INICIATIVA						
Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos						
Se muestra asequible al cambio						
Se anticipa a las dificultades						
Tiene gran capacidad para resolver problemas						
TRABAJO EN EQUIPO						
Muestra aptitud para integrarse al equipo						
Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo						
ORGANIZACIÓN						
Planifica sus actividades						
Hace uso de indicadores						
Se preocupa por alcanzar las metas						
PUNTAJE TOTAL:						

Elaborado por: Paúl Cepeda

Conclusiones

- Se concluye que el modelo de gestión del talento humano es una herramienta que se debe tomar en cuenta para una mayor eficiencia en las actividades turísticas que requiera la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.
- Se concluye que al identificar un proceso correcto de gestión del talento humano ayuda a que la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur cuente con el personal adecuado para el desempeño laboral óptimo de las funciones encomendadas.
- Se concluye que en la culminación del modelo de gestión del talento humano los procesos de reclutamiento, selección, adaptación serán el elemento clave para la mejorar el rendimiento del desempeño laboral en la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

Recomendaciones

- Se recomienda que el modelo de gestión del talento humano debe ser actualizado cada cierto tiempo para obtener resultados en las actividades que realiza la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.
- Se recomienda que el personal seleccionado debe cumplir con todos los estándares de reclutamiento y selección para un mayor desempeño laboral en las funciones que realiza cada empleado en la empresa.
- Se recomienda que las capacitaciones al personal de la Empresa se las debe realizar periódicamente con la finalidad de obtener conocimientos nuevos que serán útiles para la empresa.

5.2.Anexo 2.- Análisis y Tabulación de las Encuestas

Tabulación variable independiente: Gestión del talento humano

1) Edad

Tabla 13. Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
25-30	5	18%
30-35	9	32%
35-40	11	39%
Más de 50	3	11%
Total	28	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paúl Cepeda

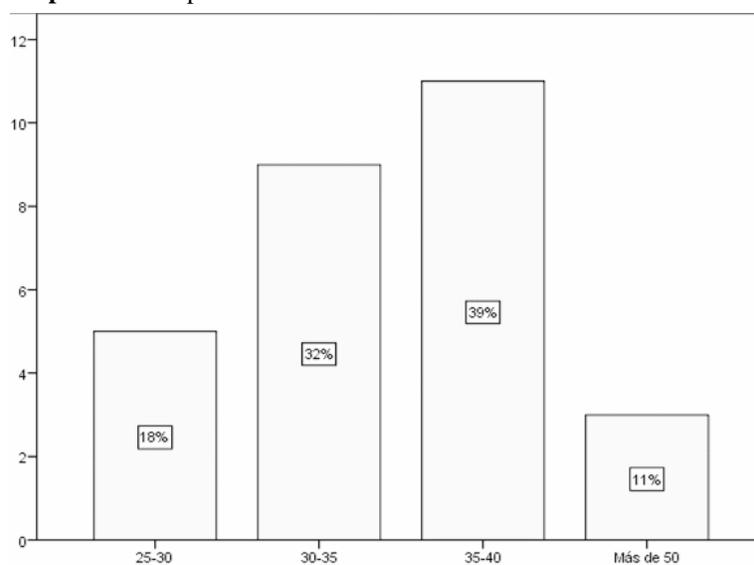


Gráfico 3. Edad

Al realizar las encuestas a los empleados de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur nos indica que el 11% de los encuestados tiene una edad de más de 50 años, el 18% de los encuestados tiene una edad de 25 a 30 años, el 32% de los encuestados tiene una edad de 30 a 35 años y el 39% de los encuestados tiene una edad de 35 a 40 años, se puede concluir que la mayoría de empleados tienen la edad de 35 a 40 años.

Genero

Tabla 14. Género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	22	79%
Femenino	6	21%
Total	28	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paúl Cepeda

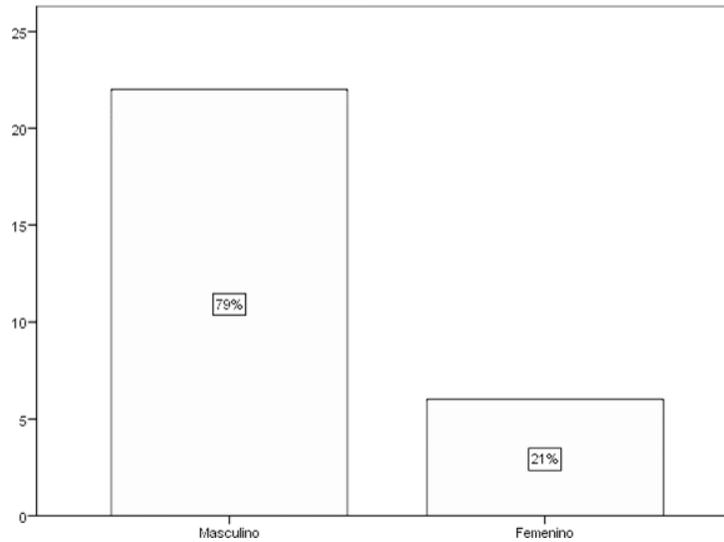


Gráfico 4. Género

Según la información obtenida de la encuesta realizada a los empleados de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur la mayor cantidad de encuestados tiene género masculino, lo que representa el 79% y de género femenino con un 21%. Determinando así que en su mayoría son hombres quienes laboran en la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

Nivel de Educación

Tabla 15. Nivel de Educación

Nivel de Educación	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria	1	4%
Superior no Universitaria	1	4%
Superior Universitaria	23	82%
Maestría	3	11%
Total	28	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paúl Cepeda

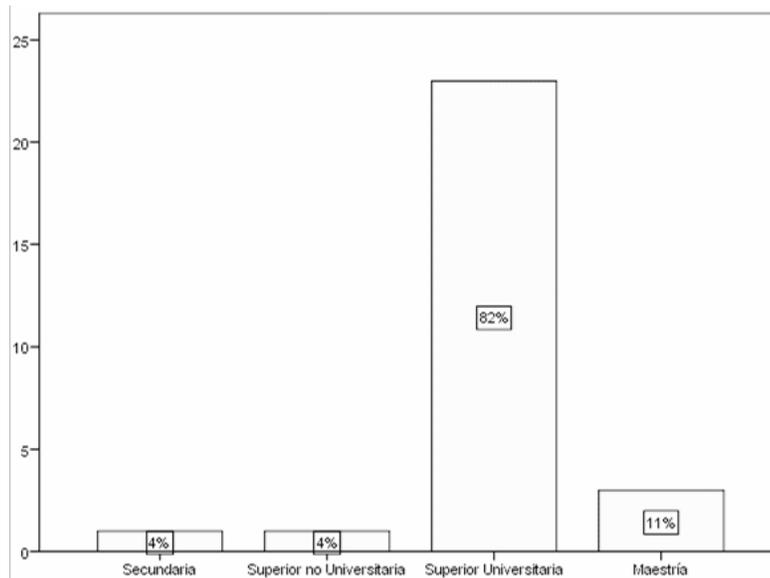


Gráfico 5. Nivel de Educación

En los datos obtenidos se evidencio que los empleados de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur tienen un nivel de educación Superior Universitario, lo que representa el 82%, de maestría con un 11%, de superior no universitaria con un 4% y de secundaria con un 4%. Se concluye que la mayoría del personal que trabaja en la Empresa tiene un nivel de educación Superior Universitario.

Pregunta 1. El tiempo de contratación de personal es suficiente dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

Tabla 16. Tiempo de Contratación

Tiempo de Contratación	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	4%
Regular	5	18%
Bueno	18	64%
Muy Bueno	4	14%
Total	28	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paúl Cepeda

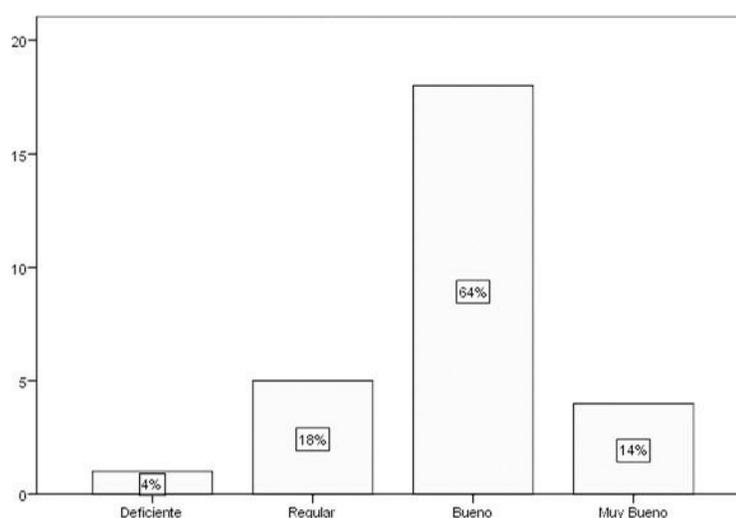


Gráfico 6. Tiempo de contratación

Según los datos obtenidos en las encuestas aplicadas a los empleados de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur manifiestan que el tiempo de contratación es Bueno lo que representa el 64%, regular con un 18%, muy Bueno con un 14% y deficiente con un 4%. Se puede concluir que el Tiempo de contratación dentro de la empresa es Bueno.

Pregunta 2. El costo de contratación del personal es elevado dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

Tabla 17. Costo de contratación

Costo de contratación	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	4%
Regular	6	21%
Bueno	19	68%
Muy Bueno	2	7%
Total	28	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paúl Cepeda

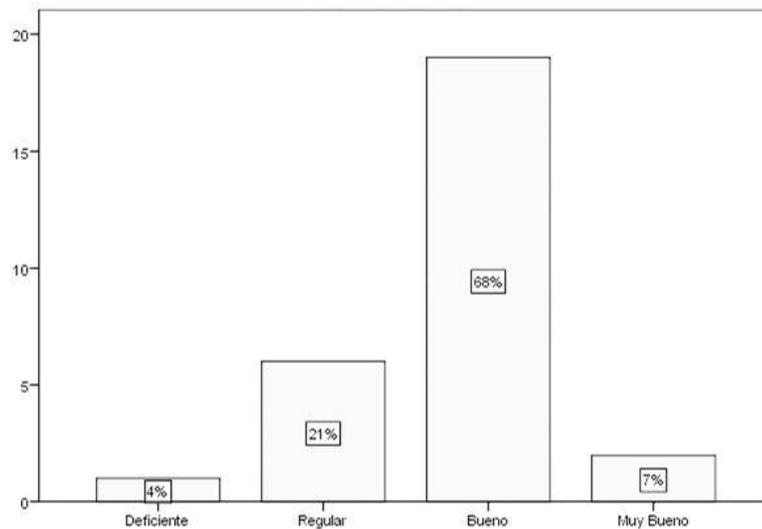


Gráfico 7. Costo de contratación

La encuesta aplicada a los empleados de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur manifiesta que la mayor cantidad de encuestados consideran que el costo de contratación es Bueno lo que representa el 68%, regular con un 21%, Muy Bueno con un 7% y deficiente con un 4%. Se concluye que el Costo de contratación dentro de la empresa es Bueno.

Pregunta 3. El proceso de retención de personal estructurado y efectivo dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

Tabla 18. Retención de personal

Retención del personal	Frecuencia	Porcentaje
Regular	7	25%
Bueno	13	46%
Muy Bueno	8	29%
Total	28	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paúl Cepeda

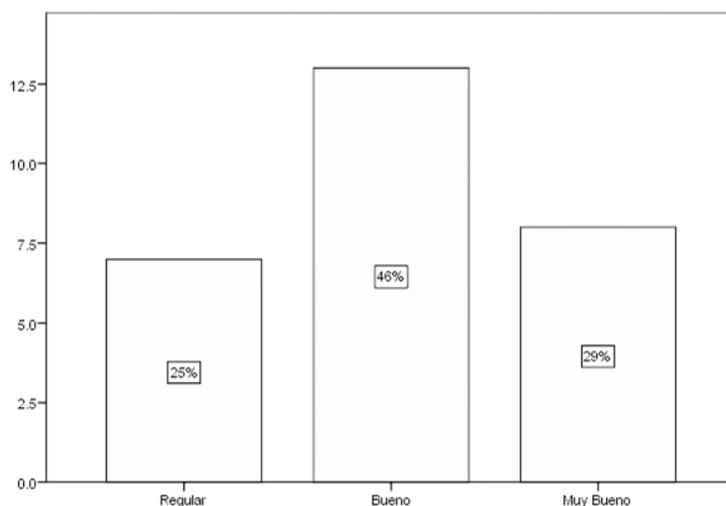


Gráfico 8. Retención del Personal

Según los datos obtenidos en las encuestas aplicadas a los empleados de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur manifiestan que la Retención del personal es Bueno lo que representa el 46%, muy bueno con un 29%, regular con un 25%. Se puede concluir que la Retención del personal dentro de la empresa es Bueno.

Pregunta 4. La actitud en el nivel de respuesta de los trabajadores al cambio dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

Tabla 19. Nivel de respuesta de los trabajadores al cambio

Nivel de respuesta de los trabajadores al cambio	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	12	43%
Muy Bueno	15	54%
Excelente	1	4%
Total	28	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paúl Cepeda

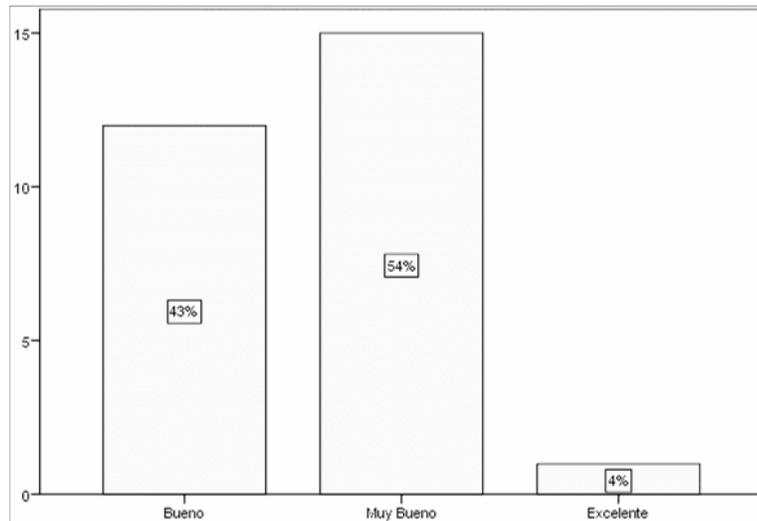


Gráfico 9. Nivel de respuesta de los trabajadores al cambio

La encuesta aplicada a los empleados de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur manifiesta que la mayor cantidad de encuestados consideran que el Nivel de respuesta de los trabajadores al cambio es Muy bueno lo que representa el 54%, bueno con un 43% y excelente con un 4%. Se concluye que el Nivel de respuesta de los trabajadores al cambio dentro de la empresa es Muy bueno.

Pregunta 5. La capacidad de productividad es primordial dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

Tabla 20. Capacidad de productividad

Capacidad de productividad	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	8	29%
Muy Bueno	18	64%
Excelente	2	7%
Total	28	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paúl Cepeda

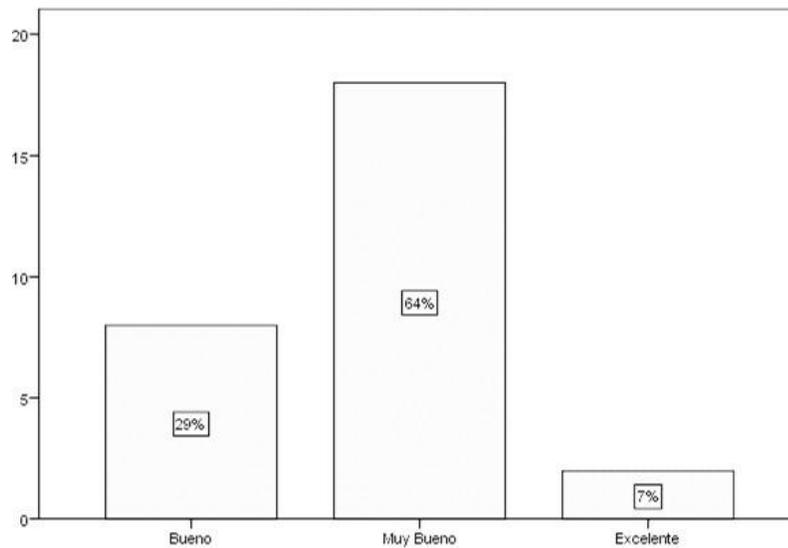


Gráfico 10. Capacidad de productividad

Según los datos obtenidos en las encuestas aplicadas a los empleados de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur manifiestan que la Capacidad de productividad es Muy bueno lo que representa el 64%, bueno con un 29% y excelente con un 7%. Se puede concluir que la Capacidad de productividad dentro de la empresa es Muy bueno.

Pregunta 6. El nivel de colaboración del personal al momento de solucionar problemas dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

Tabla 21. Nivel de colaboración

Nivel de colaboración	Frecuencia	Porcentaje
Regular	1	4%
Bueno	7	25%
Muy Bueno	15	54%
Excelente	5	18%
Total	28	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paúl Cepeda

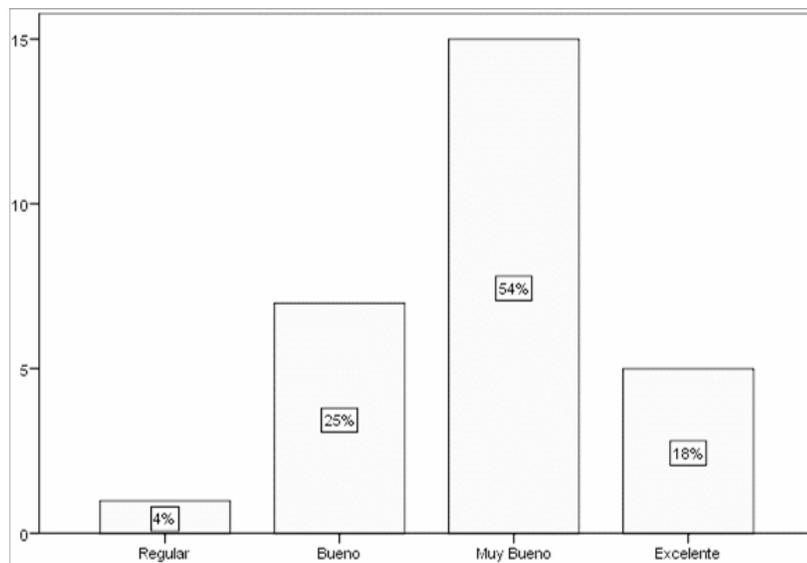


Gráfico 11. Nivel de colaboración

La encuesta aplicada a los empleados de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur manifiesta que la mayor cantidad de encuestados consideran que el Nivel de colaboración es Muy bueno lo que representa el 54%, bueno con un 25%, excelente con un 18% y regular con un 4%. Se concluye que el Nivel de colaboración dentro de la empresa es Muy bueno.

Pregunta 7. El trabajo dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur

Tabla 22. Trabajo

Trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	7	25%
Muy Bueno	17	61%
Excelente	4	14%
Total	28	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paúl Cepeda

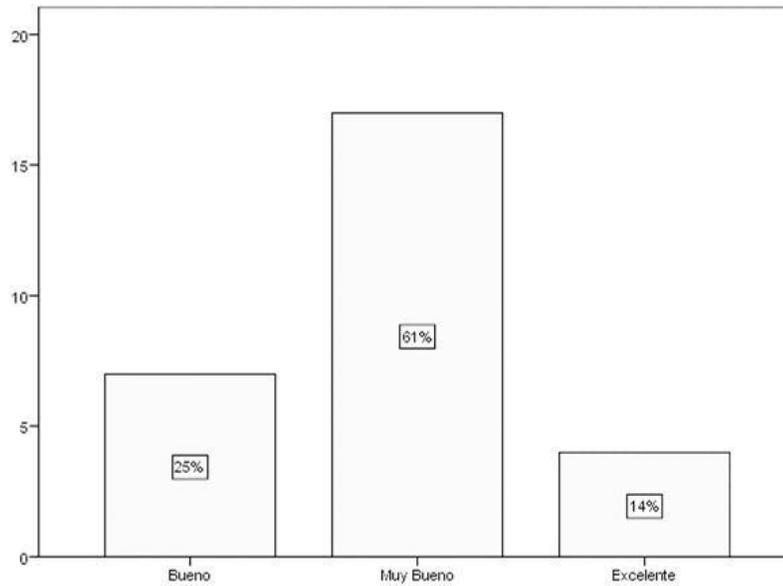


Gráfico 12. Trabajo

Según los datos obtenidos en las encuestas aplicadas a los empleados de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur manifiestan que el Trabajo es Muy bueno lo que representa el 61%, bueno con un 25% y excelente con un 14%. Se puede concluir que el Trabajo dentro de la empresa es Muy bueno.

Pregunta 8. La autorrealización personal al omento de desempeñar sus funciones en la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur

Tabla 23. Autorrealización personal

Autorrealización personal	Frecuencia	Porcentaje
Regular	1	4%
Bueno	9	32%
Muy Bueno	15	54%
Excelente	3	11%
Total	28	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paúl Cepeda

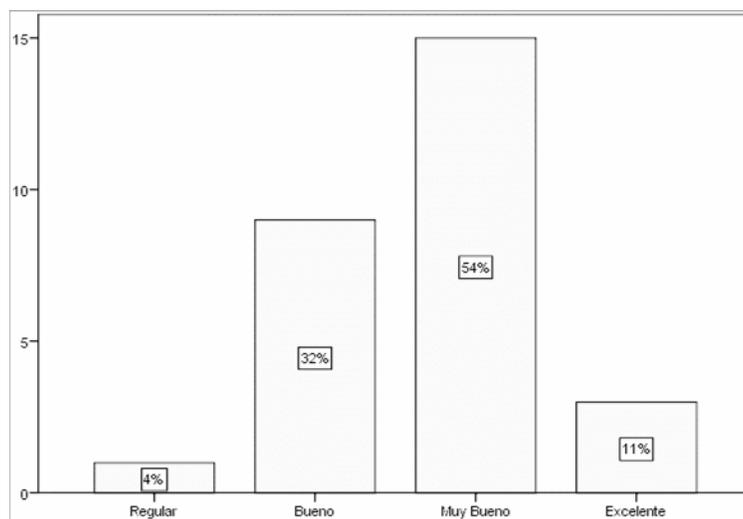


Gráfico 13. Autorrealización personal

La encuesta aplicada a los empleados de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur manifiesta que la mayor cantidad de encuestados consideran que la Autorrealización personal es Muy bueno lo que representa el 54%, bueno con un 32%, excelente con un 11% y regular con un 4%. Se concluye que la Autorrealización dentro de la empresa es Muy bueno.

Pregunta 9. La comunicación con sus compañeros de trabajo dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur

Tabla 24. Comunicación

Comunicación	Frecuencia	Porcentaje
Regular	1	4%
Bueno	9	32%
Muy Bueno	11	39%
Excelente	7	25%
Total	28	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paúl Cepeda

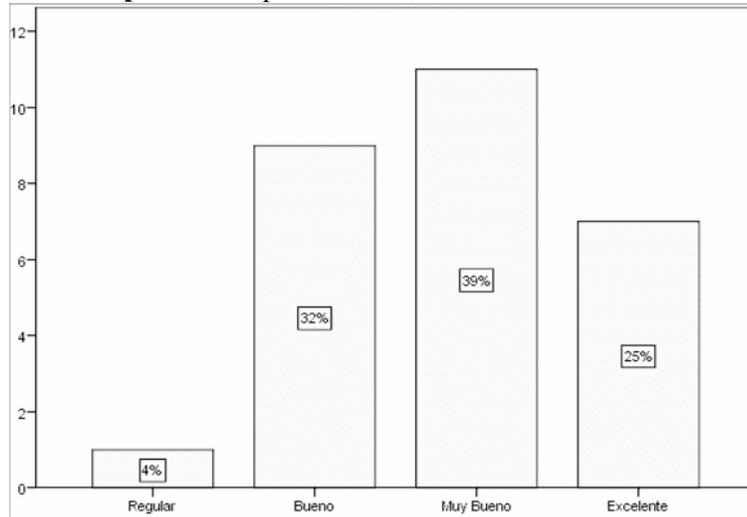


Gráfico 14. Comunicación

Según los datos obtenidos en las encuestas aplicadas a los empleados de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur manifiestan que la Comunicación es Muy buena lo que representa el 39%, bueno con un 32%, excelente con un 25% y regular con el 4%. Se puede concluir que la comunicación dentro de la empresa es Muy buena.

Pregunta 10. Las estrategias para la resolución de problemas dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur

Tabla 25. Resolución de problemas

Resolución de problemas	Frecuencia	Porcentaje
Regular	2	7%
Bueno	7	25%
Muy Bueno	15	54%
Excelente	4	14%
Total	28	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paúl Cepeda

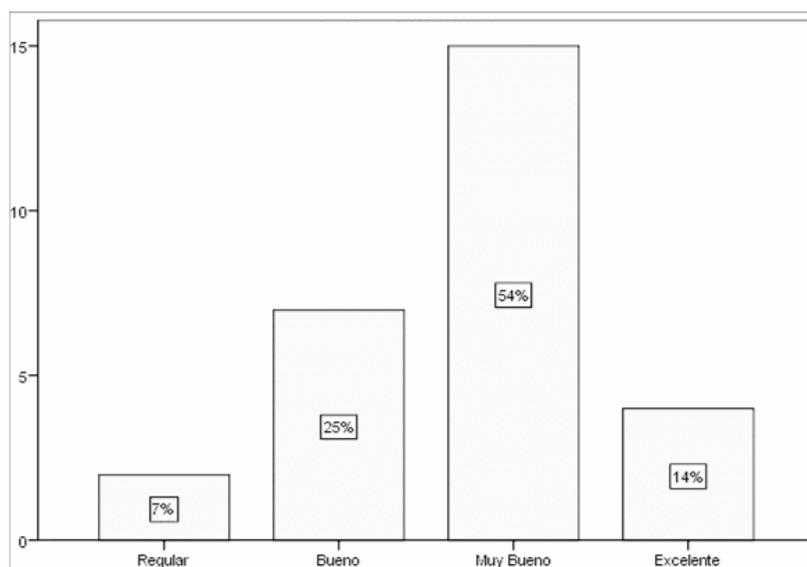


Gráfico 15. Resolución de problemas

La encuesta aplicada a los empleados de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur manifiesta que la mayor cantidad de encuestados consideran que la Resolución de problemas es Muy bueno lo que representa el 54%, bueno con un 25%, excelente con un 14% y regular con un 7%. Se concluye que la Resolución de problemas dentro de la empresa es Muy bueno.

Pregunta 11. La evaluación del desempeño laboral dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

Tabla 26. Evaluación del desempeño laboral

Evaluación del desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje
Regular	6	21%
Bueno	8	29%
Muy Bueno	11	39%
Excelente	3	11%
Total	28	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paúl Cepeda

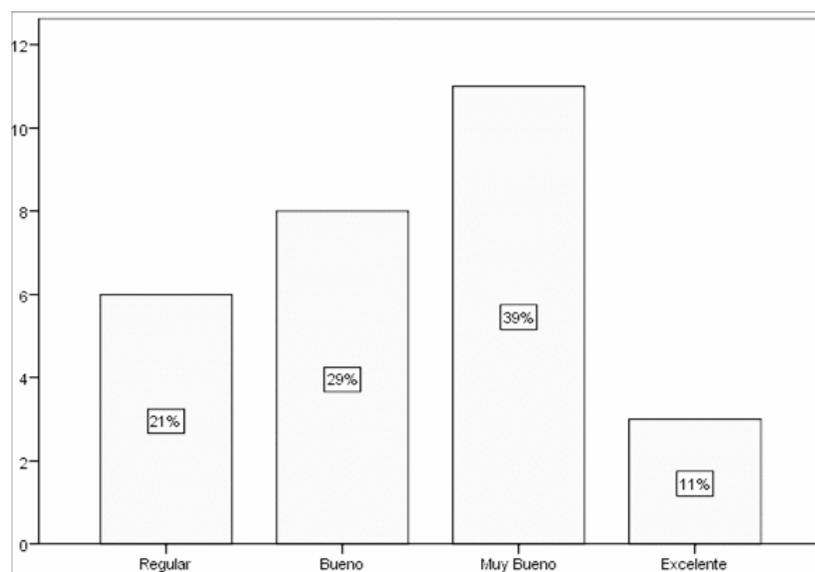


Gráfico 16. Evaluación del desempeño laboral

Según los datos obtenidos en las encuestas aplicadas a los empleados de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur manifiestan que la Evaluación del desempeño laboral es Muy buena lo que representa el 39%, bueno con un 29%, regular con un 21% y excelente con el 11%. Se puede concluir que la Evaluación del desempeño laboral dentro de la empresa es Muy buena.

Tabulación variable dependiente: Calidad de servicios turísticos

1) Edad

Tabla 27. Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
25-30	161	42%
30-35	142	37%
35-40	51	13%
Más de 50	30	8%
Total	384	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paúl Cepeda

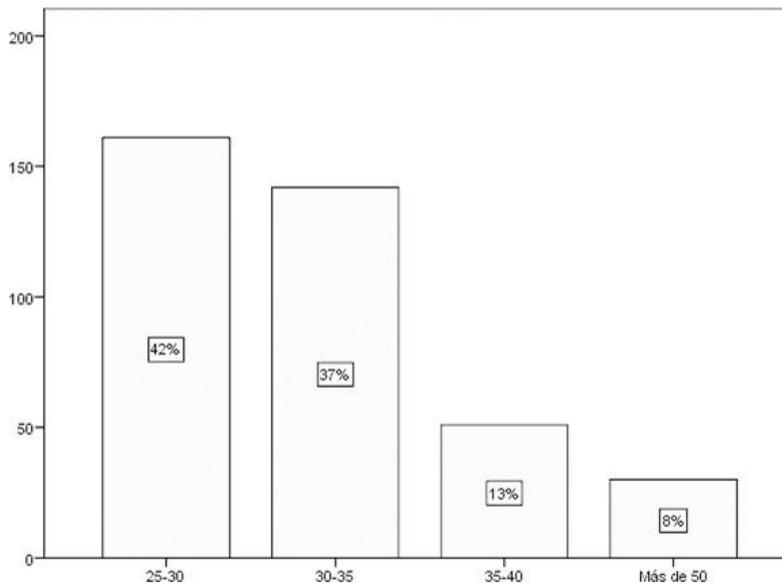


Gráfico 17. Edad

Al realizar las encuestas a los turistas nacionales e internacionales que visitan el atractivo turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur, el 8% de los encuestados tiene una edad de más de 50 años, el 13% de los encuestados tiene una edad de 35 a 40 años, el 37% de los encuestados tiene una edad de 30 a 35 años y el 42% de los encuestados tiene una edad de 25 a 30 años, se puede concluir que la mayoría de turistas tienen la edad de 25 a 30 años.

Genero

Tabla 28. Género

Genero	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	244	64%
Femenino	140	36%
Total	384	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paúl Cepeda

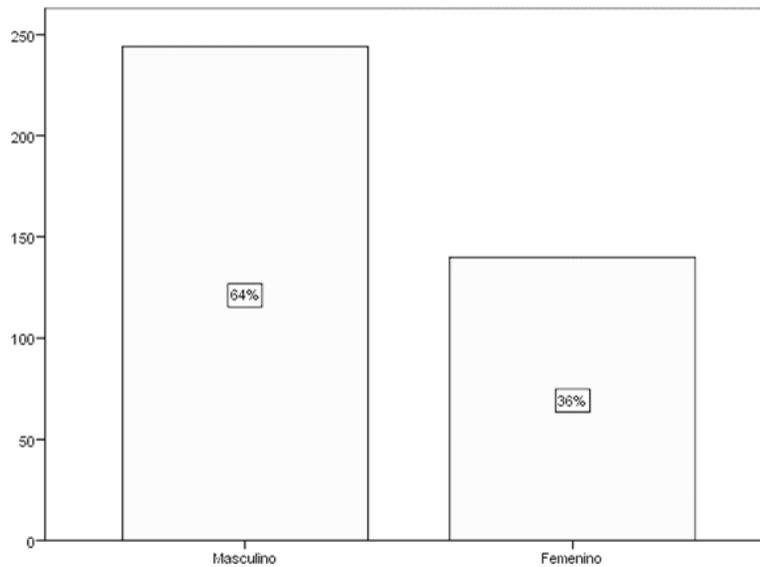


Gráfico 18. Género

Según la información obtenida de la encuesta realizada a los turistas nacionales e internacionales que visitan el atractivo turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur la mayor cantidad de encuestados tiene género masculino, lo que representa el 64% y de género femenino con un 36%. Determinando así que en su mayoría son hombres quienes visitan el atractivo turístico en la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

Nivel de educación

Tabla 29. Nivel de educación

Nivel de educación	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	1	0%
Secundaria	65	17%
Superior no Universitaria	11	3%
Superior Universitaria	281	73%
Maestría	26	7%
Total	384	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paúl Cepeda

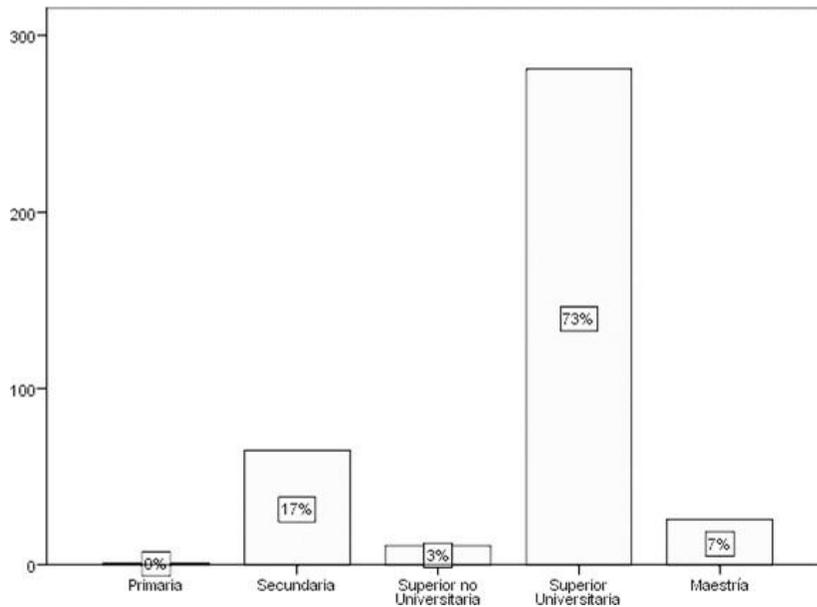


Gráfico 19. Nivel de educación

En los datos obtenidos se evidenció que los turistas nacionales e internacionales que visitan el atractivo turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur tienen un nivel de educación Superior Universitario, lo que representa el 73%, de secundaria con un 17%, de maestría con un 7%, de superior no universitaria con un 3% y de primaria con un 0%. Se concluye que la mayoría de turistas que visitan el atractivo en la Empresa tiene un nivel de educación Superior Universitario.

Pregunta 1. El nivel de satisfacción con el producto y servicio ofertado por la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur

Tabla 30. Satisfacción

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	0%
Regular	1	0%
Bueno	301	78%
Muy Bueno	66	17%
Excelente	15	4%
Total	384	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paúl Cepeda

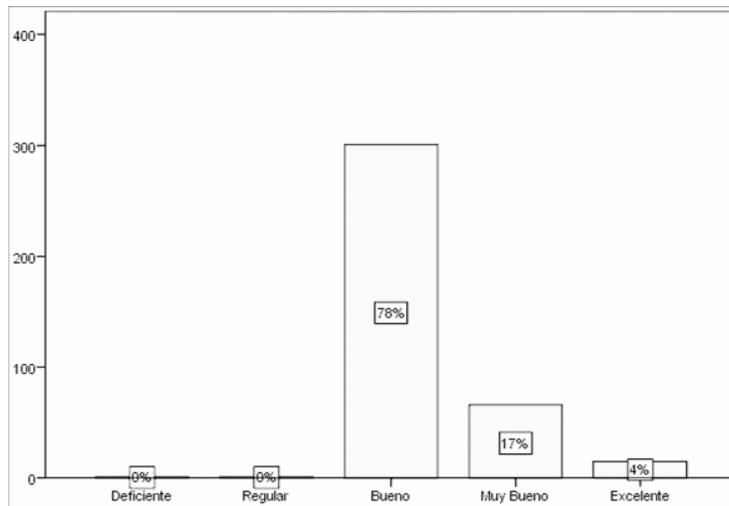


Gráfico 20. Satisfacción

La encuesta aplicada a los turistas nacionales e internacionales que visitan el atractivo turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur manifiesta que la mayor cantidad de encuestados consideran que la Satisfacción es Bueno lo que representa el 78%, muy bueno con un 17%, excelente con un 4%, regular con un 0% y deficiente con un 0%. Se concluye que la Satisfacción del turista en el atractivo turístico de la empresa es Bueno.

Pregunta 2. La generación de confianza mediante el servicio ofertado por la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur

Tabla 31. Confianza

Confianza	Frecuencia	Porcentaje
Regular	1	0%
Bueno	285	74%
Muy Bueno	80	21%
Excelente	18	5%
Total	384	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paúl Cepeda

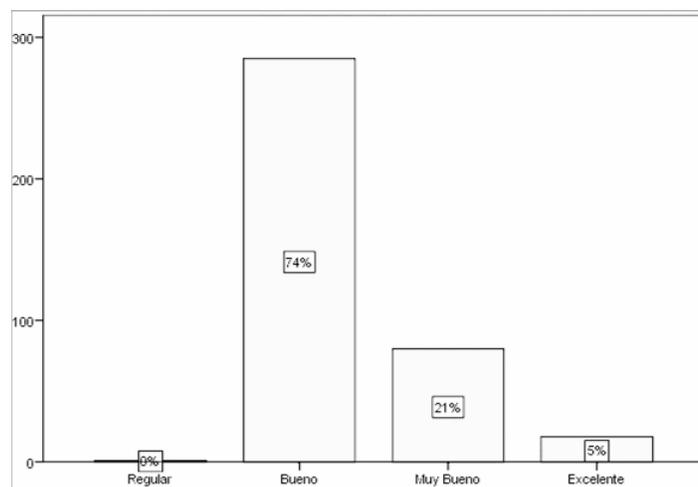


Gráfico 21. Confianza

Según los datos obtenidos en las encuestas aplicadas a los turistas nacionales e internacionales que visitan el atractivo turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur manifiestan que la Confianza es Buena lo que representa el 74%, muy bueno con un 21%, excelente con un 5% y regular con el 0%. Se puede concluir que la Confianza del turista en el atractivo turístico de la empresa es Buena.

Pregunta 3. La puntualidad del personal durante las actividades realizadas en los diferentes recorridos ofertados por la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur

Tabla 32. Puntualidad

Puntualidad	Frecuencia	Porcentaje
Regular	2	1%
Bueno	273	71%
Muy Bueno	85	22%
Excelente	24	6%
Total	384	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paúl Cepeda

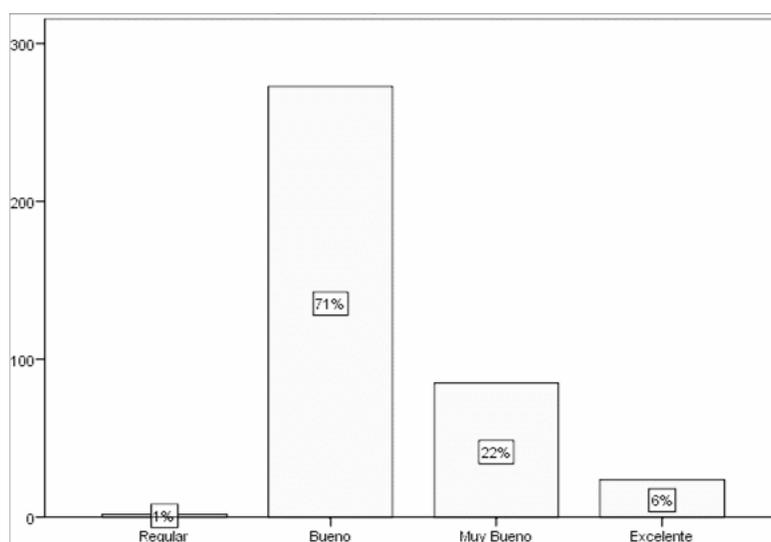


Gráfico 22. Puntualidad

La encuesta aplicada a los turistas nacionales e internacionales que visitan el atractivo turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur manifiesta que la mayor cantidad de encuestados consideran que la Puntualidad es Bueno lo que representa el 71%, muy bueno con un 22%, excelente con un 6% y regular con un 1%. Se concluye que la Puntualidad del personal de la empresa es Buena.

Pregunta 4. La organización del servicio turístico al momento de ejecutar sus actividades

Tabla 33. Organización del servicio

Organización del servicio	Frecuencia	Porcentaje
Regular	7	2%
Buena	240	63%
Muy Buena	121	32%
Excelente	16	4%
Total	384	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paúl Cepeda

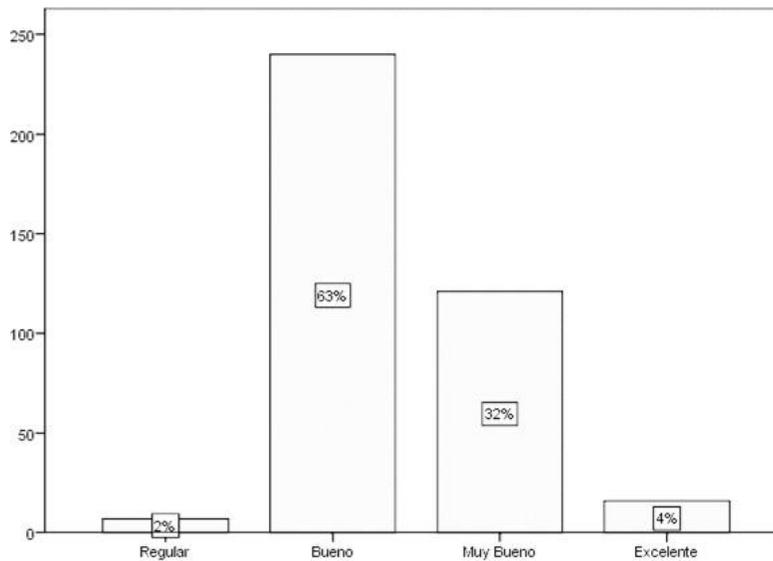


Gráfico 23. Organización del servicio

Según los datos obtenidos en las encuestas aplicadas a los turistas nacionales e internacionales que visitan el atractivo turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur manifiestan que la Organización del servicio es Buena lo que representa el 63%, muy buena con un 32%, excelente con un 4% y regular con el 2%. Se puede concluir que la Organización del servicio por parte de la empresa es Buena.

Pregunta 5. La innovación de productos turísticos ofertados por la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur

Tabla 34. Innovación

Innovación	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	1%
Regular	92	24%
Bueno	213	55%
Muy Bueno	67	17%
Excelente	10	3%
Total	384	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paúl Cepeda

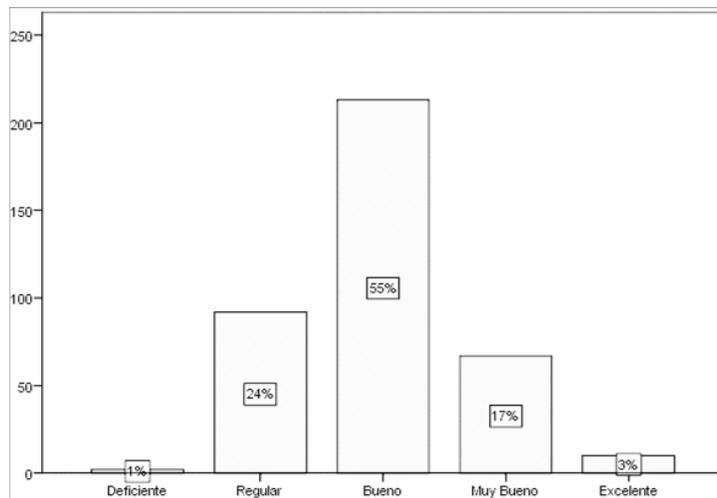


Gráfico 24. Innovación

La encuesta aplicada a los turistas nacionales e internacionales que visitan el atractivo turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur manifiesta que la mayor cantidad de encuestados consideran que la Innovación es Bueno lo que representa el 55%, regular con un 24%, muy bueno con un 17%, excelente con un 3% y deficiente con un 1%. Se concluye que la Innovación de los productos y servicios ofertados por la empresa es Buena.

Pregunta 6. La experticia del personal operativo dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur

Tabla 35. Experticia

Experticia	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	0%
Bueno	303	79%
Muy Bueno	68	18%
Excelente	12	3%
Total	384	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paúl Cepeda

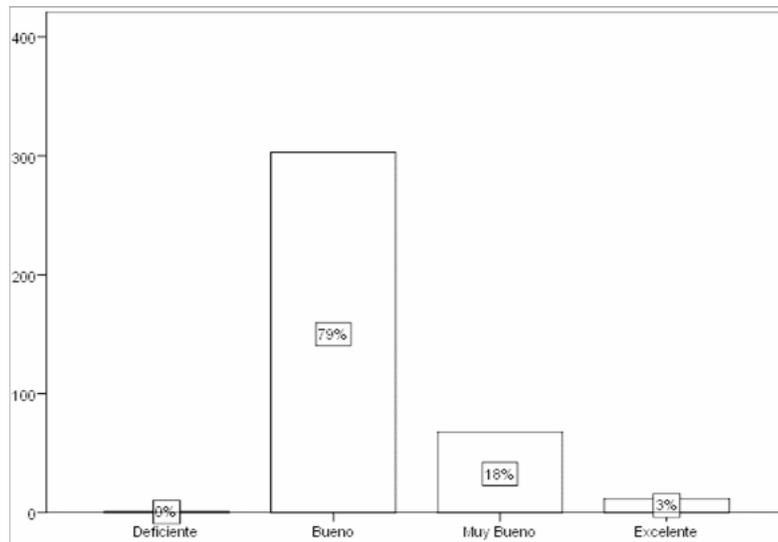


Gráfico 25. Experticia

Según los datos obtenidos en las encuestas aplicadas a los turistas nacionales e internacionales que visitan el atractivo turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur manifiestan que la Experticia es Buena lo que representa el 79%, muy bueno con un 18%, excelente con un 3% y deficiente con el 0%. Se puede concluir que la Experticia del personal de la empresa es Buena.

Pregunta 7. La privacidad del turista es respaldada como política de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur

Tabla 36. Privacidad

Privacidad	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	0%
Regular	3	1%
Bueno	300	78%
Muy Bueno	51	13%
Excelente	29	8%
Total	384	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paúl Cepeda

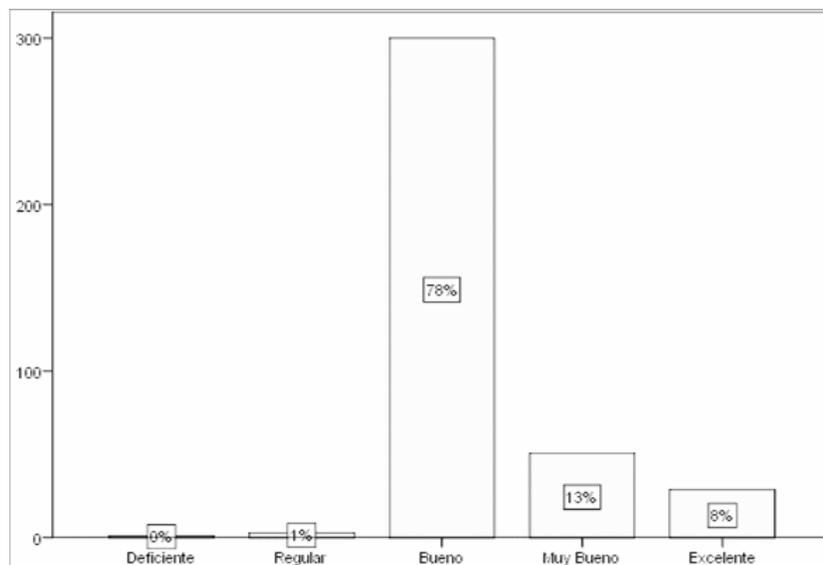


Gráfico 26. Privacidad

La encuesta aplicada a los turistas nacionales e internacionales que visitan el atractivo turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur manifiesta que la mayor cantidad de encuestados consideran que la Privacidad es Bueno lo que representa el 78%, muy bueno con un 13%, excelente con un 8%, regular con un 1% y deficiente con un 0%. Se concluye que la Privacidad del turista que visita el atractivo turístico de la empresa es Buena.

Pregunta 8. Los factores de riesgo contemplados como política de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur

Tabla 37. Factores de riesgo

Factores de riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	0%
Regular	19	5%
Bueno	285	74%
Muy Bueno	60	16%
Excelente	19	5%
Total	384	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paúl Cepeda

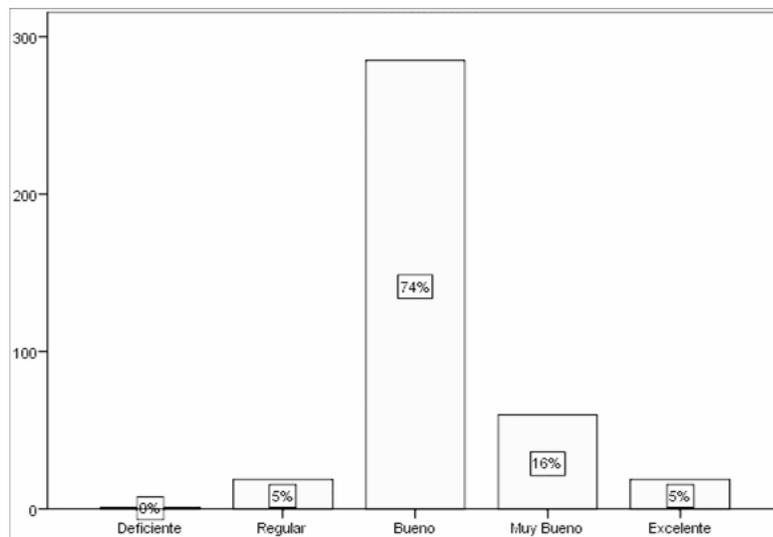


Gráfico 27. Factores de riesgo

Según los datos obtenidos en las encuestas aplicadas a los turistas nacionales e internacionales que visitan el atractivo turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur manifiestan que los Factores de riesgo es Buena lo que representa el 74%, muy bueno con un 16%, excelente con un 5%, regular con un 5% y deficiente con el 0%. Se puede concluir que los Factores de riesgo en la empresa son Buenos.

Pregunta 9. La eficiencia en los servicios ofertados por la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur

Tabla 38. Eficiencia

Eficiencia	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	0%
Regular	1	0%
Bueno	199	52%
Muy Bueno	172	45%
Excelente	11	3%
Total	384	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paúl Cepeda

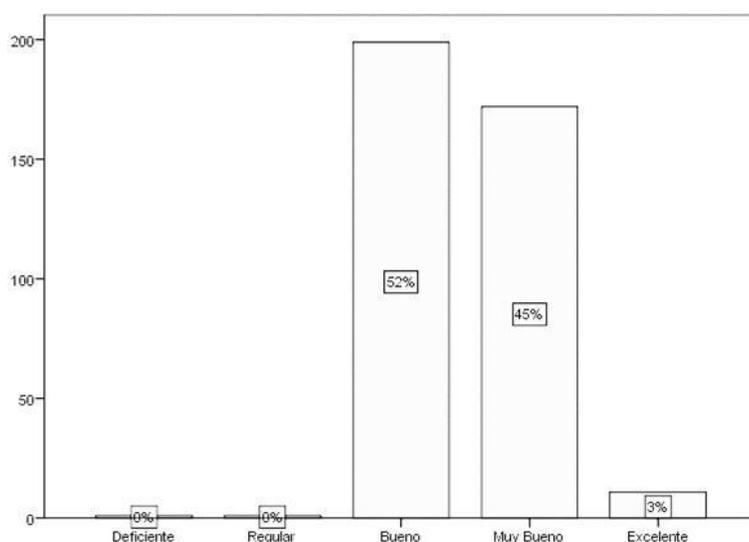


Gráfico 28. Eficiencia

La encuesta aplicada a los turistas nacionales e internacionales que visitan el atractivo turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur manifiesta que la mayor cantidad de encuestados consideran que la Eficiencia es Bueno lo que representa el 52%, muy bueno con un 45%, excelente con un 3%, regular con un 0% y deficiente con un 0%. Se concluye que la Eficiencia del personal de la empresa es Buena.

Pregunta 10. La efectividad en el servicio brindado en la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur

Tabla 39. Efectividad

Efectividad	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	0%
Bueno	202	53%
Muy Bueno	166	43%
Excelente	15	4%
Total	384	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paúl Cepeda

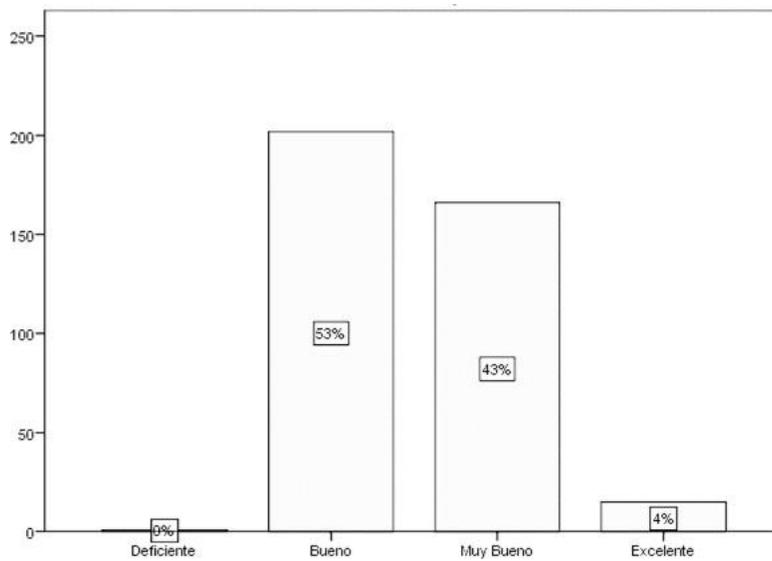


Gráfico 29. Efectividad

Según los datos obtenidos en las encuestas aplicadas a los turistas nacionales e internacionales que visitan el atractivo turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur manifiestan que la Efectividad es Buena lo que representa el 53%, muy bueno con un 43%, excelente con un 4% y deficiente con el 0%. Se puede concluir que la Efectividad en la empresa es Buena.

Pregunta 11. El tiempo de respuesta al momento de recibir un producto y servicio

Tabla 40. Tiempo de respuesta

Tiempo de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	0%
Regular	1	0%
Bueno	204	53%
Muy Bueno	166	43%
Excelente	12	3%
Total	384	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paúl Cepeda

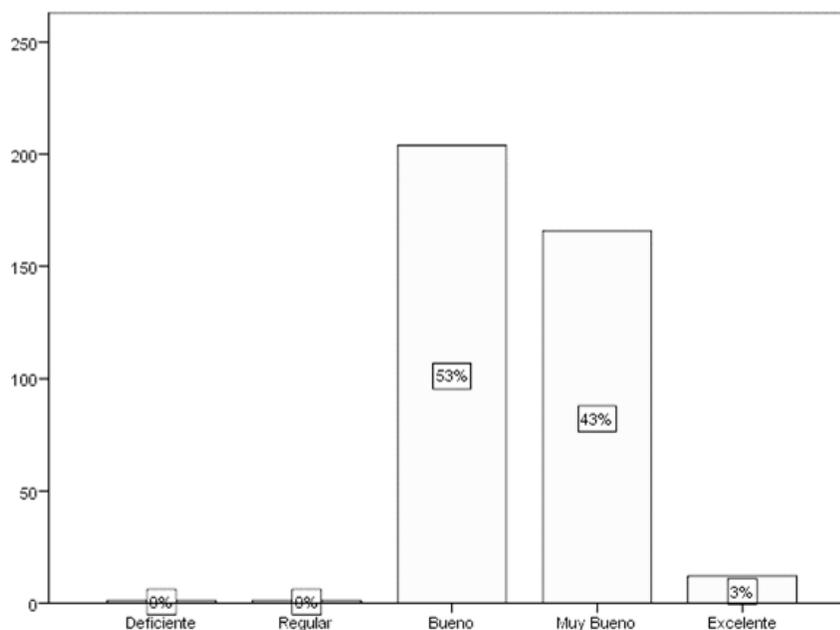


Gráfico 30. Tiempo de respuesta

La encuesta aplicada a los turistas nacionales e internacionales que visitan el atractivo turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur manifiesta que la mayor cantidad de encuestados consideran que el Tiempo de respuesta es Bueno lo que representa el 53%, muy bueno con un 43%, excelente con un 3%, regular con un 0% y deficiente con un 0%. Se concluye que el Tiempo de respuesta por parte de la empresa hacia el cliente es Buena.

5.3. Anexo 3.- Encuestas

Variable Independiente: Gestión del talento humano



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

ENCUESTA
 Dirigida a: Empleados y Trabajadores de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

Tema de Investigación: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO DE LA EMPRESA DE FERROCARRILES FILIAL SUR.

Formulario N° 0070 Fecha de la encuesta 17-05-2020 Encuestador: Paul Cepeda

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

La presente encuesta tiene como objetivo recabar la opinión acerca de Gestión del Talento Humano en la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur de la provincia de Chimborazo.

INSTRUCCIONES

- Lea detenidamente cada una de las preguntas del cuestionario
- Marque con una X su respuesta
- Marque únicamente una respuesta en Escala de Likert según los siguientes parámetros:

Deficiente (1)	Regular (2)	Buena (3)	Muy Buena (4)	Excelente (5)
----------------	-------------	-----------	---------------	---------------

CONFIDENCIALIDAD

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

DATOS GENERALES

(1) Edad	25-30	30-35	35-40	Más de 50	
(2) Género	Masculino		Femenino		
(3) Nivel de educación	Primaria	Secundaria	Superior no universitaria	Superior universitaria	Maestría
(4) Función que desempeña	<i>Técnico</i>				

N	Preguntas	Deficiente (1)	Regular (2)	Buena (3)	Muy Buena (4)	Excelente (5)
Reclutamiento y Selección						
1	El tiempo de contratación de personal es suficiente dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur		X			
2	El costo de contratación del personal es elevado dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur			X		
3	El proceso de retención de personal estructurado y efectivo dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur				X	
Adaptación						
4	La actitud en el nivel de respuesta de los trabajadores al cambio dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur				X	
5	La capacidad de productividad es primordial dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur				X	
6	El nivel de colaboración del personal al momento de solucionar problemas dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur				X	



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

Desempeño Laboral					
7	El trabajo dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur			X	
8	La autorrealización personal al momento de desempeñar sus funciones en la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur		X		
9	La comunicación con sus compañeros de trabajo dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur	X			
10	Las estrategias para la resolución de problemas dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur	X			
11	La evaluación del desempeño laboral dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur	X			
	Total:				

"GRACIAS POR SU COLABORACIÓN"

Variable Dependiente: Calidad del servicio turístico



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

ENCUESTA
 Dirigida a: Turistas Nacionales e Internacionales

Tema de Investigación: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO DE LA EMPRESA DE FERROCARRILES FILIAL SUR.

Formulario N° 0547 Fecha de la encuesta 08-05-19 Encuestador: Paúl Cepeda

OBJETIVO DE LA ENCUESTA
 La presente encuesta tiene como objetivo recabar la opinión sobre la Calidad de Servicios Turísticos en la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur de la provincia de Chimborazo.

INSTRUCCIONES

- Lea detenidamente cada una de las preguntas del cuestionario
- Marque con una X su respuesta
- Marque únicamente una respuesta en Escala de Likert según los siguientes parámetros:

Deficiente (1)	Regular (2)	Buena (3)	Muy Buena (4)	Excelente (5)
----------------	-------------	-----------	---------------	---------------

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

DATOS GENERALES

(1)Edad	25-30	<input checked="" type="checkbox"/> 30-35	35-40	Más de 50
(2)Género	Masculino		<input checked="" type="checkbox"/> Femenino	
(3)Nivel de educación	Primaria	Secundaria	Superior no universitaria	Superior universitaria <input checked="" type="checkbox"/> Maestría
(4)Función que desempeña	<u>Profesor</u>			

N	Preguntas	Deficiente (1)	Regular (2)	Buena (3)	Muy Buena (4)	Excelente (5)
Necesidades y Expectativas del Cliente						
1	El nivel de satisfacción con el producto y servicio ofertado por la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur			<input checked="" type="checkbox"/>		
2	La generación de confianza mediante el servicio ofertado por la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur			<input checked="" type="checkbox"/>		
3	La puntualidad del personal durante las actividades realizadas en los diferentes recorridos ofertados por la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur			<input checked="" type="checkbox"/>		
4	La organización del servicio turístico al momento de ejecutar sus actividades			<input checked="" type="checkbox"/>		
5	La innovación de productos turísticos ofertados por la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur		<input checked="" type="checkbox"/>			



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

Seguridad					
6	La experticia del personal operativo dentro de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur			X	
7	La privacidad del turista es respaldada como política de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur			X	
8	Los factores de riesgo contemplados como política de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur			X	
Confiabilidad					
9	La eficiencia en los servicios ofertados por la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur			X	
10	La efectividad en el servicio brindado en la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur			X	
11	El tiempo de respuesta al momento de recibir un producto y servicio			X	
Total:					

"GRACIAS POR SU COLABORACIÓN"

5.4. Anexo 4. Tablas de evaluación de los Expertos



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

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Silvio Alduz.....

TÍTULO/GRADO:

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

UNIVERSIDAD EN QUE LABORA: UNACH.....

FECHA: 04-04-2010.....

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio Turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

El instrumento de medición pertenece a la variable: Calidad del Servicio

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

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

SUGERENCIAS:.....

Firma del Experto



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

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Silvia Alduz.....

TÍTULO/GRADO:

Ph.D.....	(<input checked="" type="checkbox"/>)
Doctor.....	()
Magister.....	()

UNIVERSIDAD EN QUE LABORA: UNACH.....

FECHA: 04-04-2019.....

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio Turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

El instrumento de medición pertenece a la variable: Gestión del Talento Humano

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

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

SUGERENCIAS:.....

Firma del Experto



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

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: ...CALVOPIÑA ANDRADE DIEGO

TÍTULO/GRADO:

Ph.D.....	(x)
Doctor.....	()
Magister.....	()

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

FECHA: 05-04-2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

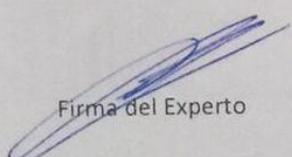
Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio Turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

El instrumento de medición pertenece a la variable: Gestión del Talento Humano

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

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

SUGERENCIAS:.....


Firma del Experto



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

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: CALVO PÉREZ, ANDRÉS DAVID...

TÍTULO/GRADO:

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

UNIVERSIDAD EN QUE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FECHA: 05-04-2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

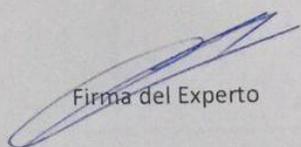
Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio Turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

El instrumento de medición pertenece a la variable: Calidad del Servicio

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

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

SUGERENCIAS:.....


Firma del Experto



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

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Hector Germán Pacheco Saranga.....

TÍTULO/GRADO:

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

UNIVERSIDAD EN QUE LABORA: UNACH.....

FECHA: 05-01-2019.....

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

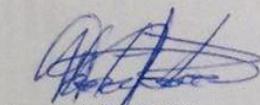
Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio Turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

El instrumento de medición pertenece a la variable: Gestión del Talento Humano

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

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

SUGERENCIAS:.....


 Firma del Experto



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

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Hector Germán Pacheco Sarangu

TÍTULO/GRADO:

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

UNIVERSIDAD EN QUE LABORA: UNACH

FECHA: 05-04-2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio Turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

El instrumento de medición pertenece a la variable: Calidad del Servicio

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

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

SUGERENCIAS:.....

Firma del Experto



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

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Quintana Puga Danilo Paul

TÍTULO/GRADO:

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

UNIVERSIDAD EN QUE LABORA: Universidad Nacional de Chimborazo

FECHA: 28-03-2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

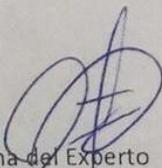
Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio Turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

El instrumento de medición pertenece a la variable: Gestión del Talento Humano

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

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

SUGERENCIAS:


 Firma del Experto



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

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Quintana Puga Danilo Poul.....

TÍTULO/GRADO:

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

UNIVERSIDAD EN QUE LABORA: Universidad Nacional de Chimborazo.....

FECHA: 28-03-2019.....

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

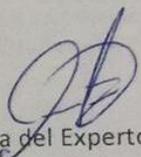
Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio Turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

El instrumento de medición pertenece a la variable: Calidad del Servicio

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

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

SUGERENCIAS:.....


 Firma del Experto

**5.5. Anexo 5. Oficio de autorización del Proyecto de investigación en la
Empresa de Ferrocarriles Filial Sur**

Oficio Nro. FEFP-GFS-2019-0002-O

Riobamba, 07 de enero de 2019

Asunto: Autorización para realizar la Investigación para el Tema de Tesis Titulado "Gestión del talento humano y la calidad del servicio turístico de Empresa de Ferrocarriles del Ecuador Filial Sur

Señor
Paul Esteban Cepeda Naranjo
En su Despacho

De mi consideración:

En atención al Oficio s/n suscrito por su persona en donde menciona: "...solicito encarecidamente se me permita la posibilidad de realizar investigación en la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador Filial Sur para la elaboración de mi Tesis titulada "Gestión del talento humano y la calidad del servicio turístico de empresa de ferrocarriles del ecuador filial sur"... ", al respecto me permito indicar que su solicitud ha sido autorizada.

Cabe indicar que la información recabada para el efecto deberá ser utilizada únicamente para fines educativos.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Christian Marcelo Tamayo Toapanta
GERENTE FILIAL SUR

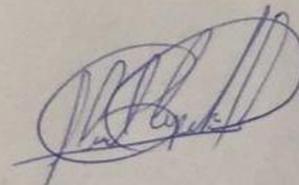
Referencias:

- FEFP-GFS-2018-0430-E

Copia:

Nidia Elizabeth Garces Arias
Analista de Talento Humano

Ana Cecilia Samaniego Barreno
Administración y Servicio al Cliente



5.6. Anexo 6. Árbol de problemas

