

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

ESCUELA DE POSGRADO



*“COMPETENCIAS LABORALES DE LOS
PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y
DESARROLLO DEL TURISMO EN LA
PROVINCIA DE LEONCIO PRADO – HUANUCO”*

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE:
MAESTRO EN GESTION PÚBLICA PARA EL
DESARROLLO SOCIAL**

TESISTA: WILLIAM GIOVANNI LINARES BERAÚN

ASESOR: DR. IDO LUGO VILLEGAS

HUÁNUCO - PERÚ

2017

DEDICATORIA:

A Dios, por ser fuente de paz y armonía en mi vida, a mi familia por su
paciencia cariño y comprensión

AGRADECIMIENTO

A los docentes colegas, y amigos que contribuyeron con su apoyo en la realización de este trabajo.

RESUMEN

Esta investigación tiene por objetivo determinar la relación de las competencias laborales de los prestadores de servicios turísticos y desarrollo del turismo en la provincia de Leoncio Prado Huánuco 2017, esta investigación es de alcance descriptivo correlacional, método deductivo y diseño no experimental; donde la variable independiente es las competencias laborales, y la variable dependiente es el desarrollo del turismo. La población está conformada por los 120 prestadores de servicios turísticos de la provincia de Leoncio Prado y la muestra es 55.

Para la contrastación de la hipótesis se utilizó el programa SPSS versión 23, con la prueba de Pearson y se obtuvo como resultado que la correlación moderada, de 0.55 y el valor de significancia es 0.000, por lo tanto se acepta la Hipótesis alternativa (H_i) y se rechaza la hipótesis nula (H_o) y podemos decir que las competencias laborales se relacionan con el desarrollo del turismo en la Provincia de Leoncio Prado, con una correlación baja de 55% con un nivel de confianza de 95%.

SUMMARY

This research aims to determine the relationship of labor competencies of tourism service providers and tourism development in the province of Leoncio Prado Huánuco 2017, this research is descriptive correlational scope, deductive method and non - experimental design; where the independent variable is labor competencies, and the dependent variable is the development of tourism. The population is formed by the 120 providers of tourist services of the province of Leoncio Prado and the sample is 55.

For the test of the hypothesis SPSS version 23 was used with the SPEARMAN test and it was obtained that the moderate correlation of 0.55 and the value of significance is 0.000, therefore the alternative hypothesis (Hi) and we reject the null hypothesis (Ho) and we can say that the labor competencies are related to the development of tourism in the province of Leoncio Prado, with a low correlation of 55% with a 95% confidence level.

INTRODUCCION

La presente investigación ha tenido como objetivo demostrar que existe relación entre las competencias laborales de los prestadores de servicios turísticos y el desarrollo turístico de la Provincia de Leoncio Prado.

Las competencias laborales están compuestas por dimensiones como las habilidades, las destrezas y la actitudes, factores estos que pueden ser determinantes en la calidad de la prestación del servicio, es por ello que en la presente investigación se ha buscado describir el nivel de estas competencias en las personas a cargo de las empresas prestadoras de servicio, así como también de quienes laboran como personal de contacto en estas empresas dedicadas a la actividad turística.

También en la presente investigación se buscó determinar cuál es el nivel de los materiales y equipos y además la pertinencia de estos con el servicio a brindar, también se ha buscado conocer las condiciones de las instalaciones de las empresas, así como la importancia que les dan a ellas los dueños de estos negocios.

En esta investigación se determinó el nivel de la motivación tanto de los administradores o dueños de los negocios dedicados al quehacer turístico, así como de sus colaboradores con el desarrollo turístico de la provincia de Leoncio Prado, factor que ha permitido conocer cuál es el grado de identificación que tienen quienes están vinculados a la actividad turística en la provincia.

Por último en esta investigación se buscó conocer cuál es la percepción que tienen los prestadores de servicios respecto al desarrollo turístico de la Provincia de Leoncio Prado, si este ha tenido también el respaldo del sector pertinente del estado, las condiciones de las vías de acceso a la provincia y sobre todo a los lugares y atractivos turísticos con los que se cuenta.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
SUMMARY	v
INTRODUCCIÓN	vi
INDICE	viii
I PROBLEMA DE INVESTIGACION	1
1.1 Descripción del problema	1
1.2 Delimitación del problema	4
1.3 Formulación del problema	6
1.3.1. Problema general	6
1.3.2. Problemas específicos	6
1.4 Objetivo general y objetivos específicos	6
1.4.1. Objetivo general	6
1.4.2. Objetivos específicos	7
1.5 Hipótesis y/o sistema de hipótesis	7
1.5.1. Hipótesis general	7
1.5.2. Hipótesis específicos	8
1.6 Variables	8
1.7 Justificación e Importancia	8
1.7.1. Justificación	8
1.7.2. Importancia	10
1.8 Viabilidad	11
1.9 Limitaciones	12
II MARCO TEORICO	13
2.1 Antecedentes	13
A. A nivel internacional	13
B. A nivel nacional	17
C. A nivel local	20
2.2 Bases Teóricas	21
2.3 Definiciones conceptuales	24
2.4 Bases epistémicas	29
III MARCO METODOLÓGICO	31
3.1. Tipo de investigación	31
3.2 Diseño y esquema de Investigación	31
3.3 Población y muestra	32
3.4 Definición operativa de instrumentos de recolección de datos	40
3.5 Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos	40
IV RESULTADOS	43
4.1 Presentación de resultados	43
4.2 Contrastación de hipótesis secundarias y prueba de hipótesis	71
4.3 Prueba de hipótesis	73

V DISCUSION DE RESULTADOS	74
5.1 Contrastación de resultados	74
5.2 Contrastación de Hipótesis general	78
5.3 Aporte científico a la investigación	78
CONCLUSIONES	79
SUGERENCIAS	81
FUENTES DE INFORMACIÓN	82
ANEXOS	85

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.

El turismo se puede decir que es una actividad que ha ocurrido desde el inicio de la historia de la raza humana, si tenemos en cuenta que ya el hombre nómada tuvo que desplazarse de un lugar a otro buscando mejores condiciones propicias para su alimentación y sobrevivencia, o cuando ya desarrolla la agricultura, actividad que le permite volverse sedentario y busca mejores lugares para aprovechar las tierras más fértiles y poder obtener mejores productos, entonces también se desplaza de un lugar a otro, y cuando tenía que llevar sus productos obtenidos por su labor en el campo o la de la crianza de animales a los primeros centros de comercio, en los que se daba el intercambio a través de la figura del trueque, o ya con la utilización de la moneda, entonces podemos decir que estamos ante la figura de los primeros turistas de la historia.

Acorde a las necesidades del hombre el turismo ha evolucionado, en ello radica la importancia a nivel global hoy en día de esta actividad. A

través de la historia vamos a ir encontrando diferentes etapas de la actividad turística. Como cuando los europeos en general realizaron exploraciones geográficas a finales del siglo XV e inicios del Siglo XVI, con el propósito de abastecer a sus países con aquellos productos que no contaban en sus tierras, o cuando los peregrinos de la fe realizaban viajes durante la edad media.

Pero es a Thomas Cook, hombre de negocios británico natural de Melbourne nacido en 1808, a quien se le considera como a uno de los propulsores del turismo moderno a quien también se le atribuye haber creado los primeros vales individuales que se acompañaban a los billetes de tren y que eran válidos para pagar las habitaciones de hotel en cualquier alojamiento de la misma agencia.

Es en 1844 que Thomas Cook acuerda con la compañía ferroviaria del condado de Midland un contrato permanente, siempre y cuando se contara con un determinado número de pasajeros; este éxito fue el que lo llevo a iniciar su propio negocio en el cual se empezaron a organizar poco a poco excursiones en ferrocarril con un bajo costo. **(Hosteltur, 2010).**

Como se puede apreciar el turismo es una actividad que data de muchos años en su práctica, es una actividad considerada como la industria sin chimeneas a la par que tiene un carácter inclusivo en las comunidades donde se desarrolla, puesto que permite que puedan participar de sus beneficios todas las personas que tengan algo que ofrecer al visitante, la calidad de esto último es medido por el turista.

El incremento de esta actividad se ha venido dando a nivel mundial en los últimos años como podemos citar la información de la OMT de que los arribos a las Américas crecieron en 11 millones en 2015, un 6% más, hasta alcanzar los 193 millones (el 16% de las llegadas mundiales). Los ingresos por turismo internacional aumentaron un 8% en términos reales, hasta llegar a los 304.000 millones de dólares de los EE.UU. (el 24% de los ingresos mundiales). Muchos destinos se beneficiaron de la apreciación del dólar de los EE.UU., que impulsó la demanda de los Estados Unidos, siendo el Caribe y América Central (ambas +7%) las que lideraron el crecimiento.

Las llegadas internacionales a América del Sur crecieron un 6% en 2015, pero con resultados bastante dispares según los destinos. Paraguay casi dobló el número de llegadas, aunque partía de una base más modesta, mientras Chile (+22%) y Colombia (+16%) también registraban crecimiento de dos dígitos. Perú y Uruguay registraron un incremento del 7% y del 3% respectivamente, mientras que Argentina y Brasil registraron ligeros descensos. **(Organizacion Mundial del Turismo, 2016)**

El Perú es un país que goza de muchos atributos que la madre naturaleza, el pasado histórico y el presente le permiten tener la posibilidad de un prometedor desarrollo turístico, el país tradicionalmente ha estado en la mira de los visitantes por su ya reconocida riqueza arqueológica siendo Machu Picchu el emblema y lugar visitado por los turistas extranjeros y nacionales, pero en los últimos años se han venido incrementando la oferta de otros lugares

más de nuestra nación, así de esta forma también la gastronomía ha venido jugando un papel primordial en la diversificación de esta oferta turística para el mundo, junto a ello la puesta en valor de otros centros turísticos como Kuelap en Chachapoyas, Arequipa y su centro histórico declarado como patrimonio de la humanidad por la UNESCO. Las tumbas del señor de Sipán en el norte del país, el incremento del turismo de aventura, ecológico, vivencial en la Amazonia, contribuyen a esta pluralidad de la oferta turística hoy en día. El aprovechamiento de estos recursos permite que el desarrollo económico y social se vea incrementado en estos lugares, teniendo en cuenta que el turismo es la actividad económica más inclusiva puesto que quienes participan en ella son por lo general micro y pequeñas empresas, es decir es el sector que más crea empleos, contribuyendo con ello al desarrollo social.

1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La Ciudad de Tingo María en la Provincia de Leoncio Prado de la Región Huánuco cuenta con el potencial turístico para el desarrollo del “turismo convencional y turismo de naturaleza” que no está siendo aprovechado eficientemente por la ausencia de políticas regionales locales que orienten y formalicen el tratamiento turístico en el corto plazo, confundiéndose actualmente con débiles difusiones promocionales del potencial turístico de la Región y de la provincia de Leoncio Prado en la Región Huánuco.

La provincia de Leoncio Prado fue fundada en 1952 y la ciudad de Tingo María capital de la provincia el 15 de Octubre de 1938, posee

muchos atractivos turísticos tales como: La Bella Durmiente *que es una cadena* de montañas circundantes a la ciudad de Tingo María, reproduce la silueta recostada de la joven doncella Nunash, la Cueva de las Lechuzas donde podemos observar estalactitas y estalagmitas, las Cuevas de las Pavas Balneario donde las personas se pueden bañar, la Catarata Santa Carmen, Catarata El Velo de las Ninfas, Comunidad Nativa Bena Jema, Jardín Botánico de Tingo María, con biodiversidad de animales y plantas, Catarata de San Miguel, serpentario "Animals' Paradise", Laguna de los Milagros, mirador de la Cruz Conocido también como mirador de San Francisco desde donde se puede observar a la Bella Durmiente, mirador de Jacintillo se puede apreciar toda la ciudad de Tingo María y la Cordillera Azul.

Tingo María cuenta con una gran diversidad de recursos turísticos que aún no han sido explotados, los cuales necesitan ser sometidos a una serie de estudios para luego convertirlos en productos turísticos para que así esta localidad se desarrolle económica y socialmente con el aporte de la actividad del turismo.

Una adecuada gestión para el crecimiento de las competencias laborales de quienes están ligados al sector del turismo permitirá una mayor difusión de los atractivos turísticos, una mayor visita de turistas y por lo tanto un crecimiento en esta actividad que mejorará las condiciones económicas de la Provincia de Leoncio Prado en la Región Huánuco.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

1.3.1. Problema general.

¿Cuál es la relación que existe entre las competencias laborales de los prestadores de servicios turísticos con el desarrollo del turismo en la Provincia de Leoncio Prado en la Región Huánuco?

1.3.2. Problemas específicos.

- A. ¿Cuál es la relación que existe entre los conocimientos de los prestadores de servicios turísticos con el desarrollo del turismo en la provincia de Leoncio Prado en la Región Huánuco.?
- B. ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades de los prestadores de servicios turísticos con el desarrollo del turismo en la provincia de Leoncio Prado de la Región Huánuco.?
- C. ¿Cuál es la relación que existe entre las actitudes de los prestadores de servicios turísticos con el desarrollo del turismo en la provincia de Leoncio Prado en la Región Huánuco.?

1.4. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre las competencias laborales de los prestadores de servicios turísticos con el desarrollo del turismo en la provincia de Leoncio Prado en la Región Huánuco .

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Establecer la relación que existe entre los conocimientos de los prestadores de servicios turísticos con el desarrollo del turismo en la provincia de Leoncio Prado en la Región Huánuco.
- b. Establecer la relación que existe entre las habilidades de los prestadores de servicios turísticos con el desarrollo del turismo en la provincia de Leoncio Prado de la Región Huánuco.
- c. Establecer la relación que existe entre las actitudes de los prestadores de servicios turísticos con el desarrollo del turismo en la provincia de Leoncio Prado en la Región Huánuco.

1.5. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.5.1. Hipótesis general

H_A Las competencias laborales de los prestadores de servicios turísticos se relacionan directa y positivamente con el desarrollo del turismo en la Provincia de Leoncio Prado en la Región Huánuco.

H_O Las competencias de los prestadores de servicios turísticos no se relacionan directa y positivamente con el desarrollo del turismo en la Provincia de Leoncio Prado en la Región Huánuco.

1.5.2. Hipótesis específicas

Ha₁: Los conocimientos de los prestadores de servicios turísticos se relacionan directa y positivamente con el desarrollo del turismo en la Provincia de Leoncio Prado en la Región Huánuco.

Ha₂: Las habilidades de los prestadores de servicios turísticos se relacionan directa y positivamente con el desarrollo del turismo en la Provincia de Leoncio Prado en la Región Huánuco.

Ha₃: Las actitudes de los prestadores de servicios turísticos se relacionan directa y positivamente con el desarrollo del turismo en la Provincia de Leoncio Prado en la Región Huánuco.

1.6. VARIABLES.

Variable Independiente.

Competencias laborales.

Variable Dependiente.

Desarrollo del turismo.

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.7.1 Justificación

En las últimos décadas se ha visto incrementada la cantidad de visitantes que llegan a nuestro país con el propósito de desarrollar en la mayoría de los casos visitas de tipo vacacional, junto a ello se ha incrementado la oferta turística mediante la puesta en valor de diversos atractivos turísticos en diferentes partes del país, con la

consiguiente mejora en esas regiones de los ingresos económicos para los habitantes que participan activamente en la prestación de servicios a los turistas.

La provincia de Leoncio Prado cuenta con ingentes recursos naturales que necesitan ser promovidos y junto a ello potenciar las competencias laborales de quienes participan como prestadores de servicios turísticos, esto generaría también una mayor presencia de turistas nacionales y del extranjero.

De acuerdo a Promperú las ciudades con mayor emisión de turistas nacionales son: Lima, Arequipa, Trujillo, Chiclayo, Piura y Huancayo, siendo Lima misma la ciudad con mayor número de visitas, no figurando nuestra región y particularmente la Provincia de Leoncio Prado entre los destinos más visitados por los turistas nacionales, con excepción del vacacionista de la ciudad de Huancayo que cuenta como su segundo lugar de visitas la Región Huánuco 9% de 63265 viajes durante el año 2015, habiendo sido Lima con el 49 % el lugar más visitado para vacacionar y a esto hay que añadir que este turista tiene un gasto promedio de S/. 364 durante su permanencia promedio de 2 noches y 3 días, siendo el uso de alojamiento pagado en un 53% y el resto en casas de familiares.

Durante el año 2015 el 64% (2,100,909) de 3,282,671 de los turistas extranjeros, lo constituyeron turistas que vienen por vacaciones, el 15% por negocios, el 12% por visitas a familiares y otros rubros como tratamientos médicos; debemos mencionar que el origen de estos turistas es en mayoría chilenos, estadounidenses, ecuatorianos,

colombianos, argentinos, brasileños. Como se puede apreciar el mayor porcentaje de las visitas son por vacaciones, es importante mencionar de acuerdo a la misma fuente que el orden del interés de sus visitas comprende a: Lima, Cuzco, Tacna, Puno, Arequipa, Ica, Tumbes, Piura, La libertad, siendo el último en prioridad con 1% para sus vistas de esta masa de turistas la región de Moquegua. Cabe mencionar de acuerdo a la misma fuente que el promedio de gastos de estos visitantes es por estadía de 5 noches. 6 días de S/. 2,197, monto que es ostensiblemente mayor a lo gastado en promedio por el turista nacional. Resulta importante para fines de nuestro estudio el determinar las razones por las cuales no figura nuestra región y particularmente para el tema de la investigación la provincia de Leoncio Prado, como un lugar de mayor frecuencia de visitas de turistas de origen extranjero. **(Promperu, 2016)**

1.7.2. Importancia

Es importante porque a medida que se conozca y describa la pertinencia de las competencias laborales del factor humano se va a potenciar entre otros aspectos el uso de las nuevas tendencias tecnológicas en la prestación de los servicios turísticos, los conocimientos sobre el recurso turístico, las habilidades en la operatividad y gestión de los recursos y de la prestación del servicio mismo a los turistas; van a también estar estrechamente ligados junto a estos las actitudes del factor humano en el desenvolvimiento antes y durante la prestación del servicio de manera explícita de los

prestadores de servicio y entes que acompañan y constituyen el entorno específico de la actividad turística en sí. A partir del presente estudio permitir que se visualice un adecuado enfoque para capitalizar la experiencia de viajeros y turistas para transmitirlos como experiencias que superan la expectativa de satisfacción deseada.

Hoy en día en diversas partes del mundo en donde se desarrolla la actividad turística, un gran número de empresas recurren a diversas estrategias que brindan los avances tecnológicos para promocionar los servicios turísticos, como las redes sociales, o a través de la adecuada implementación de campañas de promoción. En esta provincia es todavía incipiente la información turística que se promueve para dar a conocer la vasta riqueza de los recursos turísticos con los que cuenta y que aún incluso no han sido registrados como tales a nivel del sector gubernamental a nivel nacional.

Por ello la presente investigación pretende ser una fuente que enriquezca de conocimientos sobre el tema materia de investigación.

1.8. VIABILIDAD

La cercanía a la zona geográfica, lugar de la presente investigación, así como el acceso a información en los diversos entes que participan de manera activa en los servicios turísticos, hacen que la presente investigación sea viable.

1.9 LIMITACIONES.

- a) Escaso manejo metodológico de la investigación, sin embargo existe la predisposición de recurrir a la asesoría de personas especializadas en el conocimiento metodológico.
- b) Poca disponibilidad de tiempo para acceder a las fuentes de información, sin embargo se buscará disponer de tiempo y acceso.
- c) Escases de profesionales para la asesoría en la contextualización de la investigación.
- d) Limitada disponibilidad económica para financiar los costos de la investigación; sin embargo se buscará dicho financiamiento a través de entidades del rubro.
- e) El manejo de herramientas estadísticas para el procesamiento, sistematización e interpretación de datos empíricos procedentes de la muestra, sin embargo se recurrirá a la asesoría de expertos.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

A. A nivel internacional

A.- María de los Ángeles Cojulún Cifuentes (2011) Universidad Rafael Landívar- Guatemala, título: “competencias laborales como base para la selección de personal” (estudio realizado en la empresa Piolindo de Retalhuleu) de su investigación podemos obtener las siguientes conclusiones:

- Las diferencias que existen en el proceso de selección tradicional y el proceso de selección por competencias laborales, inicia desde el proceso de descripción y análisis de puesto, ya que en él se mencionan las características, habilidades, destrezas, conocimientos, actitudes y aptitudes que se requieren del candidato.
- El proceso de selección tradicional se basa en los requerimientos que la empresa necesita del candidato; mientras que el proceso de competencias laborales permite un acercamiento más profundo al candidato y a los aportes

que el mismo pueda dar a la organización a través de las competencias que posee.

- El proceso de selección tradicional y el proceso de selección por competencias laborales difiere en la estructura de entrevista y evaluaciones técnicas, ya que la inclusión de las mismas pretende reforzar e identificar las capacidades, habilidades y destrezas que el candidato posee. Al incluirlas en el proceso de selección se puede conocer al candidato en su historial laboral y en su proceder ante diferentes inconvenientes, logros o procesos cotidianos.
- Entre los beneficios que aporta la selección por competencias laborales a la organización PIO LINDO se encuentran el compromiso y la productividad.

B.-CRISTINA VARISCO (2008) Universidad Nacional de Mar del Plata en su tesis de posgrado para magister titulada "Desarrollo Turístico y Desarrollo Local La competitividad de los destinos turísticos de Sol y Playa. Llega a las siguientes conclusiones:

- Los antecedentes sobre la demanda turística indican un mejor posicionamiento de Pinamar respecto del sector de ingresos medios y altos, con el consecuente nivel de gasto en el destino. Si bien la cantidad de empresas es menor que Villa Gesell, las variables relativas al sector hotelero (estacionalidad, nivel de ocupación, estadía promedio y empleo) presentan un mejor desempeño en Pinamar.

- En relación a la variable innovación, también se ha indicado un nivel medio de innovación a nivel de empresas en Pinamar, asociado fuertemente a un mejor desempeño en lo relativo a excelencia y gestión de calidad en las empresas consultadas, mientras que la valoración de este aspecto en Villa Gesell denotó un nivel bajo de innovación a nivel de empresas.
- Con respecto a la variable asociatividad, las ventajas competitivas se relacionan con la integración en el cluster, que se produce por la acción conjunta de empresarios generando proyectos de inversión y promoción. En este caso, es nuevamente Pinamar el destino donde se detectaron los proyectos de inversión más fuertes desde el punto de vista económico. El sector institucional aparece en este caso como acompañante del proceso de crecimiento económico.
- En síntesis, de la comparación de los clusters turísticos de ambos destinos con respecto a la creación de ventajas competitivas en un sentido restringido, la conclusión es que Pinamar es un destino altamente competitivo, mientras que Villa Gesell presenta un desempeño menos eficiente.

C.- MALDONADO Y PORTILLA (2011), Universidad Técnica del Norte, Diagnóstico de los Atractivos Turísticos del Centro Histórico de la Ciudad de Ibarra Provincia de Imbabura Ecuador y su Difusión para la Promoción de la Ciudad, se obtiene la siguiente conclusión:

El turismo se constituyó en una alternativa económica viable en zonas rurales que afrontaban la pérdida de competitividad de las demás actividades productivas tradicionales agropecuarias y otras. Desde fines del siglo pasado, se ha observado un crecimiento significativo de la oferta turística como un eje de desarrollo a nivel nacional. La principal motivación es para impulsar el desarrollo del turismo sostenible está relacionada con la contribución que este puede realizar al progreso de las economías regionales y con ello, a una mejor calidad de vida para los actores directos e indirectos vinculados a esta actividad. La investigación se orienta al conocimiento de la verdadera realidad existente del turismo cultural en la ciudad de Ibarra, para implementar nuevas acciones que den cabida a un mejor progreso del mismo. Ibarra está llena de gente amable, con un cálido clima, es un destino turístico que posee mucha riqueza, en patrimonio cultural que al ser aprovechado esto puede ser un potencial para que genere la multiplicación de ingresos turísticos ocasionando así un desarrollo de la ciudad. Se desea desarrollar una investigación minuciosa de cada uno de los componentes que forman parte del patrimonio cultural de esta ciudad, desarrollando así la difusión del centro histórico, con el fin de motivar y dar a conocer nuestro invaluable patrimonio. Por medio de este proyecto queremos inducir a la expansión del turismo cultural para que se rescate la historia, leyenda, tradición y los más importantes la identidad de los Ibarreños. Mediante la investigación se obtuvo

como base un marco teórico, donde los temas ayudaron al análisis e interpretación de la información obtenida, que ayuda con mayor claridad a comprender la problemática existente dentro de nuestra ciudad, de esta manera contribuir a tomar decisiones y acciones pertinentes que ayuden a mejorar de la calidad de vida de los habitantes. Posteriormente se describe la propuesta "Campaña de difusión del centro histórico de la ciudad de Ibarra" con el nombre de "Ibarra un lugar majestuoso lleno de leyenda tradición, y cultura" tomando en cuenta las herramientas necesarias para el desarrollo de la proposición y con sus debidas estrategias, para satisfacer el conocimiento del turista, llenando de esta manera vacíos acerca del turismo histórico-cultural en la ciudad de Ibarra y a su vez promocionando la ciudad para poder llamar la atracción de turistas tanto nacionales como extranjeros.

B. A nivel nacional

A.- Mauro Amaru Granados Maguiño (2013) de la la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en su tesis para obtener el grado de Doctor en Educación "Desarrollo competencias laborales y formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos - año 2013, llega a las siguientes conclusiones:

- La investigación demuestra que el desarrollo de las competencias básicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil se relacionan significativamente. Concluyendo que existe una correlación moderada positiva y significativa (0.39), entre el desarrollo de las

competencias básicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil de los profesionales en Turismo.

- La investigación demuestra que el desarrollo de las competencias básicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil se relacionan significativamente. Concluyendo que existe una correlación moderada positiva y significativa (0.41) , entre el desarrollo de las competencias básicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil de los profesionales en Turismo.
- La investigación demuestra que el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil se relacionan significativamente. Concluyendo que existe una correlación moderada positiva y significativa (0.47), entre el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil de los profesionales en Turismo.
- La investigación demuestra que el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en habilidades y destrezas del perfil se relacionan significativamente. Concluyendo que existe una correlación moderada positiva y significativa (0.61), entre el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en habilidades y destrezas del perfil de los profesionales en Turismo.
- La investigación demuestra que el desarrollo de las competencias específicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil se relacionan significativamente. Concluyendo que existe una correlación moderada positiva y significativa (0.49), entre el desarrollo de las

competencias específicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil de los profesionales en Turismo.

- La investigación demuestra que el desarrollo de las competencias específicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil se relacionan significativamente. Concluyendo que existe una correlación moderada positiva y significativa

B.- SEPÚLVEDA, BASURTO Y VIZCARRA (2010), de la Pontificia Universidad Católica del Perú Tesis para Obtener el Grado de Magíster en Administración Plan Estratégico para el Desarrollo del Turismo Rural Comunitario en la Región Cusco, concluyen lo siguiente:

- El desarrollo del turismo rural comunitario en la región Latinoamericana, se encuentra en la etapa de implementación, en concordancia con la evolución de la demanda y preferencias turísticas a nivel mundial, En ese sentido en el Perú, y en específico en la región Cusco, los emprendimientos de turismo rural comunitario aún están en proceso de exploración y las estrategias que se siguen están soportadas fundamentalmente por los datos de proyección de crecimiento de la industria.
- En el contexto peruano, la región Cusco tiene una posición competitiva fuerte respecto de las demás regiones del Perú, debido a que la industria del turismo está mejor desarrollada en cuanto a infraestructura, oferta turística y la valorización de las culturas vivas y ambientes naturales. Dicha fortaleza se conforma en una buena oportunidad para el desarrollo en conjunto con el turismo rural

comunitario, siempre y cuando se implementen estrategias que fomenten su explotación adecuada.

- En la región Cusco la mayoría de los emprendimientos de turismo rural comunitario se encuentra en la etapa de exploración, por lo tanto los criterios y estrategias implementadas son empíricas; en ese sentido, no se han establecido sinergias ni complementariedades que permitan la explotación eficiente y con la misma rentabilidad que los destinos para el turismo de masas.
- Las estrategias de mercadeo presentes en la industria turística, carecen de una visión conjunta del contexto regional. Las agencias de turismo conforman sus paquetes turísticos en función de los sitios más conocidos y desarrollados, y 158 no integran en su oferta emprendimientos de turismo rural comunitario, promocionando un producto único y sin diferenciación.
- El legado cultural y la biodiversidad son dos de los factores competitivos de la región Cusco. Sin embargo, no existen políticas definidas, tampoco competencias y formación educativa en las comunidades que permitan la conservación y por lo tanto la sostenibilidad de los emprendimientos de turismo rural comunitario.

C. A nivel local

B.- MAGALY HAYDÉE CARBAJAL ALVAREZ (2015) Universidad de Huánuco en su tesis para obtener el grado de magister en gestión pública titulada "Gestión del talento humano y el desarrollo del turismo en la provincia de Huánuco, 2015. Llega a las siguientes conclusiones:

- La capacitación en gestión del talento humano de los operadores turísticos tiene una alta relación estratégica con el desarrollo del turismo en la provincia de Huánuco.
- Una empresa o institución que invierte en conocimientos sobre la gestión turística favorece el desarrollo del turismo en la provincia de Huánuco.
- Un adecuado y permanente desarrollo de habilidades de los operadores turísticos incide en el desarrollo del turismo en la provincia de Huánuco.

2.2 BASES TEÓRICAS.

2.2.1 Competencias laborales

La importancia y el valor de las competencias laborales en las organizaciones se determinan por el grado de éxito que puede alcanzar la organización. La mejora en su contribución que propone, aporta y efectúa el personal a la organización constituye el principal propósito y es en sí una meta tan esencial y determinante, que casi todas las organizaciones en nuestro contexto actual (con excepción de las muy pequeñas) cuentan con un departamento de recursos humanos. Los departamentos de recursos humanos no ejercen control directo sobre ciertos factores determinantes para el éxito de la empresa, como los recursos financieros, la materia prima y los procedimientos operativos. Además, estos departamentos no tienen a su cargo la estrategia general de la empresa ni el trato básico que se establece con el personal, pero sí ejercen definitiva influencia en ambas áreas. **(William B. Werther, Keith Davis, 2,008.).**

1. Es un concepto multidimensional. Es importante entender que una competencia no es una actitud, un conocimiento o una habilidad aislada, sino la integración de todos ellos en el contexto de una determinada profesión y su ámbito de actuación. Cada comportamiento observable que se produce en el desempeño de una determinada competencia es el resultado de la combinación de los conocimientos, habilidades y actitudes asociados a la misma. Esta característica tiene importantes derivaciones sobre la manera de describir y evaluar las competencias, como veremos más adelante. Así, cada competencia tendrá asociado un conjunto de indicadores (comportamientos observables) y un listado de conocimientos, habilidades y actitudes asociados que facilitarán la comprensión de la competencia, la evaluación de la misma y el establecimiento de objetivos de desarrollo profesional.
2. Refleja la aportación más que la actividad o función en sí. La competencia está escrita en términos de aportación del trabajador a la empresa. No se pretende reflejar cómo hace las cosas, sino qué hace en términos de aportación y del resultado de esa aportación. Así por ejemplo, lo importante no es que un jefe de producto maneje datos, sino que está investigando o analizando el mercado. Hoy lo realiza a través de la información que aporta Nielsen y mañana las fuentes de datos pueden variar. De igual modo, lo importante no es manejar un panel, sino que se está controlando un proceso productivo.
3. Permanece en el tiempo. Como vemos en el ejemplo anterior. la competencia tiene un carácter de permanencia en el tiempo. Pueden

variar los medios utilizados para realizar la aportación, pero es difícil que varíe la aportación en sí. Como vamos a definir las competencias apoyándonos en los procesos, sólo se consideraría que hay una nueva competencia si varía el proceso sobre el que se realiza la aportación, si cambia la aportación realizada o si, manteniéndose la misma aportación al mismo proceso, se produjera una «ruptura tecnológica» tal en los medios utilizados para realizar la aportación que cambiaran totalmente los conocimientos, habilidades y actitudes asociados.

4. Su aplicación supone la consecución de un logro. La competencia aplicada siempre produce un resultado positivo. No se tiene una competencia si, al aplicarla, no se logra lo que se deseaba; en ese caso no se es competente. Por tanto se podrá decir que alguien es bueno, muy bueno o excelente en esa competencia, pero no sería totalmente correcto decir que se tiene la competencia en grado insuficiente, ya que si se tiene será siempre en grado positivo. Esto tiene implicaciones también, como veremos, en la escala de evaluación utilizada.
5. Es mensurable. La competencia se manifiesta a través de una serie de conductas observables en el trabajo diario. Mediante la observación y análisis de estos comportamientos podemos llegar a medir las competencias de una persona. La descripción de las competencias que realizaremos incluirá indicadores de competencia para facilitar su comprensión e evaluación. (**Sagi-Vela Grande, Luis 2004**)

2.2.2 Prestadores de Servicios

Son prestadores de servicios turísticos las personas naturales o jurídicas que participan en la actividad turística, con el objeto principal de proporcionar servicios turísticos directos de utilidad básica e indispensable para el desarrollo de las actividades de los turistas. Son prestadores de servicios:

- a. Servicios de hospedaje.
 - b. Servicios de agencias de viaje y turismo
 - c. Servicios de agencias operadoras de viajes y turismo
 - d. Servicios de transporte turístico
 - e. Servicios de guías de turismo
 - f. Servicios de organización de congresos, convenciones y eventos
 - g. Servicios de orientadores turísticos.
 - h. Servicios de restaurantes
 - i. Servicios de centros de turismo termal y/o similares
 - j. Servicios de turismo aventura, ecoturismo o similares
 - k. Servicios de juegos de casino y máquinas tragamonedas.
- (LEY_GENERAL_DE_TURISMO_LEY29408 2009).**

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.3.1 Competencias laborales

- a) Las competencias laborales son el conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguran su buen logro. Refiere las siguientes, como las características distintivas de la competencia laboral:

2.3.2. Conocimiento: Son los saberes básicos con los que se cuenta para desempeñar una labor, una tarea. El conocimiento y su adecuada aplicación permiten captar la información disponible para todos y transformarla con rapidez en oportunidad de nuevos productos o servicios antes que los competidores.

2.3.3 Habilidades: Capacidad integral que tiene una persona para desempeñarse eficazmente en situaciones específicas de trabajo. En otras palabras, la habilidad es un cierto nivel de competencia de un sujeto para cumplir con una meta específica. **(Luis R. Gómez Mejía 2008)**

2.3.4 Actitudes: Las actitudes son un tipo de diferencias individuales que afectan el comportamiento de los individuos. Se puede definir como las tendencias relativamente durables de emociones, creencias y comportamientos orientados hacia las personas, agrupaciones, ideas, temas o elementos determinados. Algunos tipos de actitudes que causan mayor interés en su estudio son:

- **Satisfacción en el trabajo:** Se refiere a la actitud global de una persona hacia el trabajo que realiza. Si un individuo se encuentra satisfecho con el trabajo que lleva a cabo mostrará una actitud positiva hacia el mismo.

- **Compromiso con el trabajo:** Se puede definir como el nivel en el que una persona se identifica con su trabajo, le interesa lo que realiza, participa de manera activa en lo que él implica y además considera su desempeño como importante para la valoración personal. Los empleados que poseen un alto grado de compromiso con el trabajo,

por lo general poseen menor tasa de ausentismo y de renuncia, pero sobre todo pronostica los niveles de rotación.

- **Compromiso organizacional:** Se refiere al grado en que un empleado se identifica con una organización específica y con sus metas, además su deseo por quedarse en ella como integrante. Las investigaciones muestran que existe una relación negativa entre el compromiso organizacional y el ausentismo y la rotación, sobre todo de este último, pues demuestra ser un mejor indicador de la rotación que la satisfacción en el puesto. **(Olga Buitrago Castro 2012)**

2.3.5 Prestadores de servicios Turísticos

(LEY_GENERAL_DE_TURISMO_LEY29408 2009). Son prestadoras de servicios turísticos las personas naturales o jurídicas que participan en la actividad turística, con el objeto principal de proporcionar servicios turísticos directos de utilidad básica e indispensable para el desarrollo de las actividades de los turistas. **(LEY_GENERAL_DE_TURISMO_LEY29408 2009).**

2.3.6. Desarrollo del Turismo. Para mejorar la competitividad del sector turístico en sus Estados miembros, la OMT plantea promover la calidad, la innovación y la excelencia de la política del turismo y la gestión de destinos. Así también, el desarrollo y comercialización de productos, el fomento de la facilitación de los viajes y de la conectividad, la reducción de la estacionalidad, la definición del régimen fiscal adecuado del turismo, y el suministro

de información actualizada y pertinente sobre el mercado y la contribución a la economía y al empleo.

- En torno a sostenibilidad para el desarrollo turístico, OMT establece la promoción de políticas, prácticas y comportamientos éticos, mejorando la gestión de recursos, aumentando la accesibilidad para todos y fomentando la contribución del turismo a la paz, el desarrollo y la erradicación de la pobreza.
- Destaca también la conservación del patrimonio cultural y de los entornos naturales, en particular en el marco de la lucha contra el cambio climático, así como la plena integración del turismo en las economías locales, asegurando la distribución equitativa de los beneficios del sector entre las comunidades receptoras, entre otros. **(Mincetur, 2015)**.

a) Equipamiento turístico

El equipamiento incluye todos los materiales administrados por la actividad pública o privada que se dedican a prestar los servicios básicos como: alojamiento, alimentación, esparcimiento, etc.

b) Instalaciones turísticas

Bajo este rubro deben anotarse todas las construcciones especiales (distintas a las consignadas por el equipamiento) cuya función es facilitar la práctica de actividades netamente turísticas, las instalaciones son obras imprescindibles para

que una actividad pueda realizarse. (**Boullón Robert C. 2006**).

c) Conciencia Turística

La conciencia turística es la identificación de la población, o la mayor parte de ésta, con los objetivos y responsabilidades de la actividad turística, tener el conocimiento reflexivo de la importancia del turismo. Es decir, darle al turismo la relevancia que tiene para nuestro entorno.

(Gastón Zarate 2010)

d) Recursos turísticos

En el ámbito nacional, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) define a los recursos turísticos como aquellos recursos naturales, culturales, folclore, realizaciones técnicas, científicas o artísticas contemporáneas y acontecimientos programados que poseen una determinada zona o área, con potencial para captar el interés de los visitantes.

Estos recursos turísticos son clasificados en cinco categorías teniendo en cuenta las características propias del potencial turístico peruano.

- **Sitios Naturales:** esta categoría agrupa a diversas áreas naturales que por sus atributos propios, son considerados parte importante del potencial turístico.
- **Manifestaciones Culturales:** se consideran las diferentes expresiones culturales del país, región o pueblo, desde épocas ancestrales (desarrollo progresivo de un

determinado lugar) tales como lugares arqueológicos, sitios históricos, entre otros.

- **Folclore:** es el conjunto de tradiciones, costumbres, leyendas, poemas, artes, gastronomía, etc., del país, región y/o pueblo determinado.
- **Realizaciones Técnicas, Científicas y Artísticas Contemporáneas:** comprenden aquellas obras actuales pero que muestran el proceso de cultura, civilización y tecnología, con características relevantes para el interés turístico.
- **Acontecimientos Programados:** categoría que agrupa a todos los eventos organizados, actuales o tradicionales, que atraen a los turistas como espectadores o actores (**Mincetur, 2015**).

2.4. BASES EPISTÉMICAS

El turismo es una actividad que integra los esfuerzos, actividades de personas dedicadas a diferentes quehaceres con el objetivo de brindar un servicio, una experiencia para el visitante, esta interacción de factores en la prestación del servicio, prestador de servicio (personal de contacto), ambiente (físico) y visitante (turista) posibilitan la existencia en sí del servicio turístico, actividad en sí que resulta ser una experiencia resultante de la interacción antes mencionada, y cuyo nivel de satisfacción influenciará positiva o negativamente en el desarrollo permanente y sostenible de la actividad turística,

debido a ello se puede determinar decir cuán importante resulta la adecuada preparación que debe tener ese personal de contacto y la adecuada utilización del ambiente que ayudan en la construcción de la experiencia turística del visitante, que resulta ser el mejor portavoz del servicio ofrecido. Hoy en día en nuestro país, esta actividad del turismo es una oportunidad de desarrollo que permite la inclusión de diversos actores, promoviendo con ello a que se genere la oportunidad de alcanzar mejores ingresos económicos y por tanto también la posibilidad de tener una mejor calidad de vida, el turismo es una actividad que no excluye, muy por el contrario vincula a muchas personas

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN:

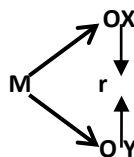
Es descriptiva, porque tiene como finalidad caracterizar la problemática de las competencias laborales de los prestadores de servicios turísticos y el desarrollo del turismo en la provincia de Leoncio Prado de la Región Huánuco.

3.1.2. Nivel de investigación:

Es descriptivo – correlacional ya que está referido al análisis de las características, cualidades y propiedades de las variables. **(Carrasco Díaz S. 2009).**

3.2 DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN:

El diseño de la investigación es transeccional correlacional simple cuyo esquema es el siguiente:



Dónde:

M Es la muestra donde se realizara el estudio, es decir a los gerentes y administradores de las empresas del rubro turístico: hospedajes y restaurantes de la provincia de Leoncio Prado.

“x, y” Son subíndices en cada “O” nos indican las observaciones se obtendrán en cada una de las variables, y

“r” hace mención a la posible relación existente entre las variables a estudiar.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**3.3.1. Población:**

La población en estudio estará conformada por los 145 prestadores de servicios turísticos entre (gerentes, administradores) de hoteles, restaurantes, hospedajes del rubro turístico de la provincia de Leoncio Prado.

TINGO MARIA - RESTAURANTES

Nº	NOMBRE COMERCIAL	DOMICILIO	DISTRITO	PROVINCIA
1	RESTAURANTE DF. GOURMET SERVICE TOURS	Jr. Jose Prato N° 370	RUPA RUPA	LEONCIO PRADO
2	TACACHERIA TIA JULIA	Av. Alameda Perú N° 378	RUPA RUPA	LEONCIO PRADO
3	RESTAURANTE - POLLERIA POPEYE	AV. Alameda Peru N° 298	RUPA RUPA	LEONCIO PRADO
4	TACACHERIA NUEVO PARAISO	AV. TITO JAIME N° 520	RUPA RUPA	LEONCIO PRADO
5	POLLOS A LA BRASA REY	Av Raymondi N° 565	RUPA RUPA	LEONCIO PRADO
6	RESTAURANTE - RECREO LAS VIÑAS DEL RIO	AV. Lima 745 - Aucayacu	JOSE CRESPO CASTILLO	LEONCIO PRADO
7	POLLERIA EL SUPER GORDO	Alameda del Perú	RUPA RUPA	LEONCIO PRADO
8	GINO RESTAURANTE POLLERIA		RUPA RUPA	LEONCIO PRADO
9	RESTAURANTE CARNES Y PARRILLAS EL CARBON	Av. Antonio Raymondi N° 435 - 2do Piso	RUPA RUPA	LEONCIO PRADO
10	CEVICHERIA LOBO AZUL	Av. Antonio Raymondi N° 641	RUPA RUPA	LEONCIO PRADO
11	EL ENCANTO DE LA SELVA	Alameda Peru N° 288	RUPA RUPA	LEONCIO PRADO
12	DE TINTO Y MADERO E.I.R.L	Alameda Peru N° 391	RUPA RUPA	LEONCIO PRADO
13	POLLERIA EL SUPER DORADO	AV. TITO JAIME N° 594	RUPA RUPA	LEONCIO PRADO
14	RESTAURANTE CHIFA POLLERIA LA MURALLA CHINA	Jr. Aguaytia N° 435-437	RUPA RUPA	LEONCIO PRADO
15	RECREO "PANCHITO FALCON"	Av. Iquitos N° 9 Castillo Grande	RUPA RUPA	LEONCIO PRADO
16	POLLERIA KARAMBA	Av. Alameda Perú N° 384	RUPA RUPA	LEONCIO PRADO
17	RESTAURANTE CEVICHERIA "PURITO TUMBES"	Av. Tito Jaime Fernández N° 632	RUPA RUPA	LEONCIO PRADO
18	DE TINTO Y MADERO E.I.R.L	Alameda Peru N° 391	RUPA RUPA	LEONCIO PRADO
19	LA TIA CHELA	AV. Tito Jaime Fernandez N° 243	RUPA RUPA	LEONCIO PRADO
20	POLLERIA EL SUPER DORADO	AV. TITO JAIME N° 594	RUPA RUPA	LEONCIO PRADO
21	LA MISHQUINA	AV. Tito Jaime Fernandez N° 921	RUPA RUPA	LEONCIO PRADO
22	RECREO CAMPESTRE ALASKA	Av. Jose Carlos Mariategui N° 440	RUPA RUPA	LEONCIO PRADO

23	PENSION MANA	Psje Aguajal N° 150	RUPA RUPA	LEONCIO PRADO
24	EL PIURANO	JR. JOSE PRATTO N° 100	RUPA RUPA	LEONCIO PRADO
25	RESTAURANTE PARAISO VERDE	Ccpm Castillo Grande- km 0.5	RUPA RUPA	LEONCIO PRADO
26	CUEVA DE LAS PAVAS	Caserio Cueva de las Pavas KM. 7.5	RUPA RUPA	LEONCIO PRADO
27	RESTAURANTE CHIFA POLLERIA LA MURALLA CHINA	Jr. Aguaytia N° 435-437	RUPA RUPA	LEONCIO PRADO
28	RESTAURANTE "JOSE LUIS"	JR. RAYMONDI NRO. 742	RUPA RUPA	LEONCIO PRADO
29	RESTAURANTE JORGE LUIS	Av. Tito Jaime F.N° 275	RUPA RUPA	LEONCIO PRADO
30	CHIFA JONG LI	Av. Raymondi N° 313	RUPA RUPA	LEONCIO PRADO
31	RESTAURANTE MECHITA	MZ. L LT. 28, CASERIO CUEVA DE LAS PAVAS	RUPA RUPA	LEONCIO PRADO
32	LA CABAÑA RUSTICA	Av . Tito Jaime Fernandez N° 632	MARIANO DAMASO BERAUN	LEONCIO PRADO
33	RECREO LA ROCA	Av. Lima S/N (ultima cuadra) - Aucayacu	RUPA RUPA	LEONCIO PRADO
34	DOÑA GLORIA	Caserio Cayumba - Km 24 T.M	RUPA RUPA	LEONCIO PRADO
35	RESTAURANTE POLLOS A LA BRASA MILAGRITOS	Av. Alameda Perú N° 598	RUPA RUPA	LEONCIO PRADO
36	RESTAURANT Y FUENTE DE SODA LUCHO'S	Av. Las Americas N° 560	JOSE CRESPO CASTILLO	LEONCIO PRADO

Fuente: Dircetur – Huánuco 2017

RELACIÓN DE HOTELES HOSTALES Y HOSPEDAJES

BASE DE DATOS DE LEONCIO PRADO CATEGORIZADO - HOTELES					
Nº	NOMBRE COMERCIAL	CLASE /CATEGORIA	DISTRITO	PROVINCIA	TELEF.
1	Madera Verde	HOTEL ***(03) Estrellas	Rupa Rupa	Leoncio Prado	561800
2	Latino	HOTEL **(02) Estrellas	Rupa Rupa	Leoncio Prado	561678
3	Marrios II	HOTEL **(02) Estrella	Rupa Rupa	Leoncio Prado	
4	Yuriko	HOTEL *(01) Estrella	Rupa Rupa	Leoncio Prado	784567
5	Internacional Plaza	HOTEL **(02) Estrella	Rupa Rupa	Leoncio Prado	962963291
6	Internacional	HOTEL **(02) Estrella	Rupa Rupa	Leoncio Prado	562061
7	El Ensueño	HOTEL **(02) Estrellas	Rupa Rupa	Leoncio Prado	991163253
8	Marrios I	HOTEL **(02) Estrellas	Rupa Rupa	Leoncio Prado	561326
9	La Gran Muralla I	HOTEL **(02) Estrellas	Rupa Rupa	Leoncio Prado	562934
10	Montecarlo	HOTEL *(01) Estrella	José C. Castillo	Leoncio Prado	488158
11	La Gran Muralla II	HOTEL **(02) Estrellas	Rupa Rupa	Leoncio Prado	562666
12	Royal	HOTEL **(02) Estrellas	Rupa Rupa	Leoncio Prado	562166
13	Ruvisa	HOTEL *(01) Estrella	Rupa Rupa	Leoncio Prado	062561574
14	Malkiel	HOTEL **(02) Estrellas	Rupa Rupa	Leoncio Prado	
15	Maravillas	HOTEL **(02) Estrellas	Rupa Rupa	Leoncio Prado	564740
16	Oro Verde	HOTEL ***(03) Estrellas	Rupa Rupa	Leoncio Prado	561144
17	Green Paradise	HOTEL **(02) Estrellas	Rupa Rupa	Leoncio Prado	
18	Tingo Maria	HOTEL **(02) Estrellas	Rupa Rupa	Leoncio Prado	
19	Sumac Tingo	HOTEL ***(03) Estrellas	Rupa Rupa	Leoncio Prado	
20	León II	HOTEL *(01) Estrella	Rupa Rupa	Leoncio Prado	407483
21	Ismael	HOTEL *(01) Estrella	Rupa Rupa	Leoncio Prado	505047
22	Paraiso	HOTEL **(02) Estrellas	Rupa Rupa	Leoncio Prado	406040
23	Central	HOTEL *(01) Estrella	Jose Crespo y castillo	Leoncio Prado	950050579
24	La Joya Verde	HOTEL **(02) Estrellas	Rupa Rupa	Leoncio Prado	
25	Chota	HOTEL **(02) Estrellas	Rupa Rupa	Leoncio Prado	962643969

BASE DE DATOS DE LEONCIO PRADO CATEGORIZADO - HOSTALES

Nº	NOMBRE COMERCIAL	CLASE /CATEGORIA	DISTRITO	PROVINCIA	TELEF.
1	George	HOSTAL *(01) Estrellas	Rupa Rupa	Leoncio Prado	782645
2	Internacional Leon	HOSTAL *(01) Estrella	Rupa Rupa	Leoncio Prado	563430
3	Omar	HOSTAL **(02) Estrella	Rupa Rupa	Leoncio Prado	
4	El Encanto de la Selva	HOSTAL **(02) Estrella	Rupa Rupa	Leoncio Prado	562322
5	Valle Verde	HOSTAL **(02) Estrella	Rupa Rupa	Leoncio Prado	955930585
6	Markos	HOSTAL **(02) Estrellas	Rupa Rupa	Leoncio Prado	561341
7	Ucayali	HOSTAL **(02) Estrellas	Rupa Rupa	Leoncio Prado	564737
8	Zafari	HOSTAL **(02) Estrellas	Rupa Rupa	Leoncio Prado	562171
9	Kevin	HOSTAL **(02) Estrellas	Rupa Rupa	Leoncio Prado	406508
10	Casa Bella	HOSTAL **(02) Estrellas	Rupa Rupa	Leoncio Prado	563375
11	Roosevelt	HOSTAL *(01) Estrellas	Rupa Rupa	Leoncio Prado	562685
12	Angel	HOSTAL ***(03) Estrellas	Rupa Rupa	Leoncio Prado	
13	La Gata	HOSTAL **(02) Estrellas	Rupa Rupa	Leoncio Prado	980594357
14	Imperial	HOSTAL **(02) Estrellas	Jose Crespo y castillo	Leoncio Prado	

BASE DE DATOS DE LEONCIO PRADO - HOSPEDAJES					
Nº	NOMBRE COMERCIAL	CLASE /CATEGORIA	DOMICILIO	DISTRITO	PROVINCIA
1	Falcón	Hospedaje	Jr. Sucre 245	Rupa Rupa	Leoncio Prado
2	Gran Hotel	Hospedaje	Av. Raimondi N° 214	Rupa Rupa	Leoncio Prado
3	Aro	Hospedaje	Av. Ucayali 553	Rupa Rupa	Leoncio Prado
4	La Cabaña	Hospedaje	Av. Raymondi 634	Rupa Rupa	Leoncio Prado
5	Raymondi	Hospedaje	Av. Raymondi 342	Rupa Rupa	Leoncio Prado
6	Sucre	Hospedaje	Jr. Sucre 318	Rupa Rupa	Leoncio Prado
7	El Encanto de la Bella	Hospedaje	Psje Contamana N° 342	Rupa Rupa	Leoncio Prado
8	Mieses	Hospedaje	Av. Alameda Perú 363	Rupa Rupa	Leoncio Prado
9	Cuzco	Hospedaje	Av. Raymondi 671	Rupa Rupa	Leoncio Prado
10	El Pañaquito	Hospedaje	Av. Tito Jaime Fernandez 283	Rupa Rupa	Leoncio Prado
11	Vásquez	Hospedaje	Jr. Pucallpa 115	Rupa Rupa	Leoncio Prado
12	El Viajero	Hospedaje	Av. Tito Jaime F. 274	Rupa Rupa	Leoncio Prado
13	El Chalan	Hospedaje	Jr. Yurimaguas N° 296	Jose Crespo y castillo	Leoncio Prado
14	Victoria	Hospedaje	Av. Tito Jaime F. 448	Rupa Rupa	Leoncio Prado
15	JP	Hospedaje	Av. Lima 439	José C. Castillo	Leoncio Prado
16	Pachitea	Hospedaje	Av. Lima 383	José C. Castillo	Leoncio Prado
17	Maritza	Hospedaje	Jr. Sargento Loren 404	José C. Castillo	Leoncio Prado
18	Yola	Hospedaje	Psje. Los Próceres 286 Aucayacu	José C. Castillo	Leoncio Prado
19	Cielo Tropical	Hospedaje	jr. Huánuco N° 534	José C. Castillo	Leoncio Prado
20	Caribe	Hospedaje	Av. Ucayali 520	Rupa Rupa	Leoncio Prado
21	Camones	Hospedaje	Psje. Los Próceres 264 Aucayacu	José C. Castillo	Leoncio Prado
22	Didán	Hospedaje	Jr. Huascar N° 194	José C. Castillo	Leoncio Prado
23	El Puerto	Hospedaje	Pasaje Karle Alegría Arévalo Mz. A Lt. 20	Rupa Rupa	Leoncio Prado
24	Esther	Hospedaje	Psje. Karly Alegría Arévalo N° 111	Rupa Rupa	Leoncio Prado
25	California	Hospedaje	Jr. Arequipa N° 878	Rupa Rupa	Leoncio Prado
26	El Tío Toño	Hospedaje	Malecón Lima B-18	Rupa Rupa	Leoncio Prado
27	Don Jorgito	Hospedaje	Malecón Lima N° 195	Rupa Rupa	Leoncio Prado
28	Los Delfines	Hospedaje	Av. Tito Jaime Fernández N° 325	Rupa Rupa	Leoncio Prado
29	Super Bandan	Hospedaje	Av. Alameda Perú N° 320	Rupa Rupa	Leoncio Prado
30	Hospedaje Amazonas	Hospedaje	Av. Amzonas N° 366	Rupa Rupa	Leoncio Prado
31	Hospedaje Paraíso	Hospedaje	Av. Raymondi N° 456	Rupa Rupa	Leoncio Prado
32	Nueva York	Hospedaje	Av. Alameda Perú N° 553	Rupa Rupa	Leoncio Prado

33	Rancho Grande	Hospedaje	Av. Miguel Grau N° S/N	Rupa Rupa	Leoncio Prado
34	Casa Blanca	Hospedaje	PP.JJ. 9 de Octubre altura 1.5 Carr. Tingo Puca.	Rupa Rupa	Leoncio Prado
35	Plaza	Hospedaje	Jr. Tingo María N° 280	José C. Castillo	Leoncio Prado
36	Presidencial	Hospedaje	Jr. Lamas N° 208	Rupa Rupa	Leoncio Prado
37	Hospedaje El Pilar	Hospedaje	Av. Enrique Pimentel N° 156	Rupa Rupa	Leoncio Prado
38	Hospedaje Mahenjós	Hospedaje	Jr. María Parado de Bellido N° 579	José C. Castillo	Leoncio Prado
39	Villa Jennifer	Hospedaje	Km. 3.4 Carretera CP Castillo Grande	Jose Crespo y castillo	Leoncio Prado
40	Miki	Hospedaje	Av. Tito Jaime Fernández N° 438	Rupa Rupa	Leoncio Prado
41	Can Cun	Hospedaje	Av. Alamenda Perú N° 378	Rupa Rupa	Leoncio Prado
43	El Rancho	Hospedaje	Av. Grau S/N	Rupa Rupa	Leoncio Prado
44	Las Palmeras	Hospedaje	Jr. Callao 283	Rupa Rupa	Leoncio Prado
45	Buenos Aires	Hospedaje	Mz. C Lote 14 Calle argentina	Rupa Rupa	Leoncio Prado
46	Palacio	Hospedaje	Av. Raymondi N° 158	Rupa Rupa	Leoncio Prado
47	Jhandisa	Hospedaje	Jr. Pasaje Contamana 362 Castillo Grande	Rupa Rupa	Leoncio Prado
48	El Encanto De La Bella	Hospedaje	Jr. Pasaje Contamana 342 Castillo Grande	Rupa Rupa	Leoncio Prado
49	Diaz	Hospedaje	Av. Tito Jaima Fernandez N° 163	Rupa Rupa	Leoncio Prado
50	Divino Sueño	Hospedaje	Av. San Martin 114	Rupa Rupa	Leoncio Prado
51	Romero	Hospedaje	Urb. Villa Piña Mz. F, Lt. 15	Rupa Rupa	Leoncio Prado
52	Bella Durmiente	Hospedaje	Av. Raymondi N° 841	Rupa Rupa	Leoncio Prado
53	Central	Hospedaje	Av. Tito Jaima Fernandez N° 438	Rupa Rupa	Leoncio Prado
54	Rio Azul	Hospedaje	Km. 8 Carretera Fernando Belaunde Terry Tramo Tingo maria - Pucallpa , Casr. Santa Rosa de Shapajilla	Padre Felipe Luyando	Leoncio Prado
55	De la Bella su Hotel	Hospedaje	Av. Enrique Pimentel N° 776	Rupa Rupa	Leoncio Prado
56	Rumi	Hospedaje	Jr Monzon N° 392	Rupa Rupa	Leoncio Prado
57	Anthony	Hospedaje	Jr. Lamas N° 245	Rupa Rupa	Leoncio Prado
58	Continental	Hospedaje	Av. Alameda Peru 280 -	Rupa Rupa	Leoncio Prado

59	Playa Dorada	Hospedaje	Jr. Las Almendras Mz. A , Lt 14 URB. Santa Fidelia	Rupa Rupa	Leoncio Prado
60	Oasis	Hospedaje	Av. Antonio Raymondi N° 342	Rupa Rupa	Leoncio Prado
61	D`Wassiki	Hospedaje	Alameda Peru N° 154	Rupa Rupa	Leoncio Prado
62	Costa Verde	Hospedaje	Jr. Garcilazo de la V. Mz A Lt. 5	Rupa Rupa	Leoncio Prado
63	Kanam	Hospedaje	Av. Enrique Pimentel N°299	Rupa Rupa	Leoncio Prado
64	Sol Naciente	Hospedaje	Jr. Garcilazo de la Vega N°213	Rupa Rupa	Leoncio Prado
65	Fashion Suite	Hospedaje	Av. Alameda Peru N° 380	Rupa Rupa	Leoncio Prado
66	JV Espinoza	Hospedaje	Av. Agricultura N° 105	Rupa Rupa	Leoncio Prado
67	Yarisa	Hospedaje	Av. Alameda Perú N° 354	Rupa Rupa	Leoncio Prado
68	Amanecer	Hospedaje	Av. Tito Jaime F. N° 143	Rupa Rupa	Leoncio Prado
69	Plaza del Bosque INN	Hospedaje	Av. Raymondi N° 272	Rupa Rupa	Leoncio Prado
70	El Lobo	Hospedaje	Jr. Julio Burga N° 608	Rupa Rupa	Leoncio Prado
71	Jose Antonio	Hospedaje	Jr. Tocache N° 101	Rupa Rupa	Leoncio Prado
72	El Amanecer	Hospedaje	Jr. Salaverry N° 197	Rupa Rupa	Leoncio Prado
73	Myta	Hospedaje	Av. Alameda Peru N° 1110	Rupa Rupa	Leoncio Prado
74	Las Vegas	Hospedaje	Jr. Garcilaso de la Vega N° 144	Rupa Rupa	Leoncio Prado
75	Villanueva	Hospedaje	Jr. Monzón N° 402	Rupa Rupa	Leoncio Prado

Fuente: Dircetur – Huánuco 2017

3.3.2. Muestra:

La Muestra objeto de estudio será de tipo no probabilística en variante intencional es decir a criterio del investigador y lo constituyen un total de 54 prestadores de servicios turísticos entre gerentes y administradores de hoteles, hospedajes, hostales y restaurantes del rubro turístico dentro de la provincia de Leoncio Prado, porque se busca conglomerar a todos aquellos que guarden similares características, y se entrevistará a funcionarios ligados a la actividad turística en número de (4).

3.4 DEFINICIÓN OPERATIVA DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

a. Ficha de Análisis bibliográfico.

Este instrumento servirá para recoger la información teórica procedente de la literatura, sobre aspectos referidos a: Competencias Laborales y desarrollo turístico, con el propósito de dar mayor consistencia científica a la investigación.

b. Ficha de Análisis Documental.

Mediante este instrumento se recogerá información teórica de la relación de prestadores de servicios turísticos en la zona de investigación, con el propósito de determinar la cantidad de los mismos.

c. Cuestionario.- Servirá para recoger información fáctica de los prestadores de servicio turísticos, sobre las competencias laborales y el desarrollo del turismo de la provincia de Leoncio Prado.

d. Guía de entrevista.

Guía de entrevista que recogerá información fáctica de los servidores públicos de las instituciones públicas vinculadas a la actividad turística de la región y la provincia de Leoncio Prado.

3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

3.5.1. Técnicas de recojo de datos

a. Ficha de Análisis bibliográfico.

Esta técnica servirá para abstraer información teórica procedente de la literatura, sobre aspectos referidos a competencias laborales

y desarrollo turístico, con el propósito de mayor consistencia científica a la investigación.

b. **Ficha de Análisis Documental.**

Esta técnica servirá para abstraer información teórica de la relación de prestadores de servicios turísticos en la zona de investigación, con el propósito de determinar el número de actores involucrados en la actividad.

c. **Encuesta.**

Servirá para abstraer información fáctica de los operadores turísticos, sobre las competencias laborales del factor humano de los prestadores de servicios turísticos de la provincia de Leoncio Prado.

d. **Entrevista.**

Esta técnica servirá para abstraer información teórica procedente de los funcionarios de las instituciones ligadas a la actividad turística.

3.5.2. Técnicas de procesamiento de datos

a. **Tabulación de datos.**

Mediante esta técnica trataremos de visualizar sistemáticamente los datos teóricos y los resultados del cuestionario haciendo uso de cuadros estadísticos matriciales para un tratamiento adecuado durante el análisis e interpretación de datos

b. **Técnica auxiliar de la estadística.**

Esta técnica permitirá establecer los datos recopilados en los cuadros y gráficos estadísticos iniciales y procesados y los

resultados nos permitirán darle una secuencia lógica en el análisis síntesis e interpretación parcial y global de las conclusiones preliminares de la investigación.

3.5.3. Técnicas de presentación de datos

- Matriz de consistencia/ operacionalización de variables
- Resúmenes
- Organizadores de conocimientos
- Cuadros y gráficos estadísticos

CAPITULO IV

RESULTADOS

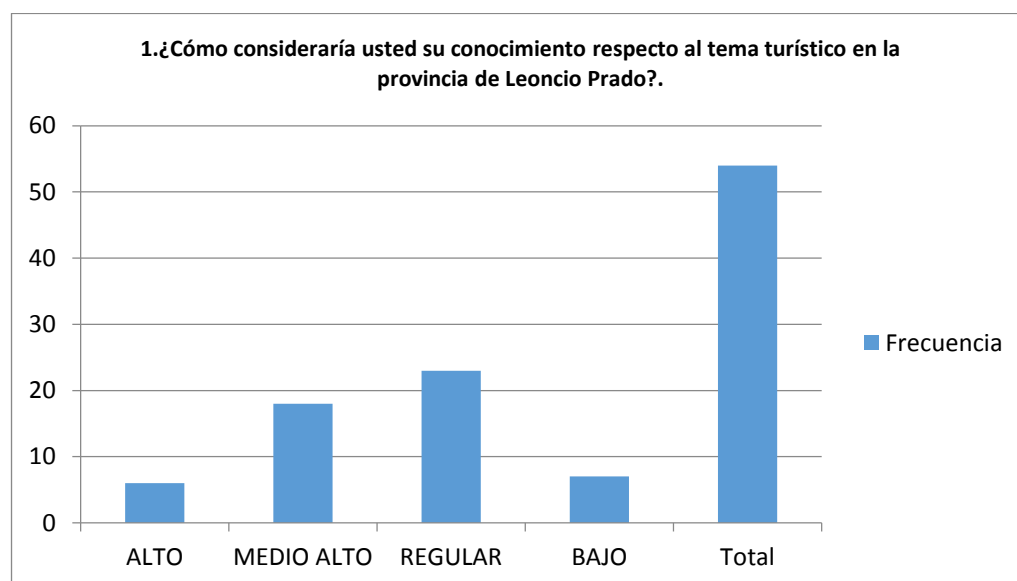
4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

De la encuesta aplicada a los administradores y/o dueños de empresas prestadoras de servicios turísticos se obtuvieron los siguientes resultados:

CUADRO Nº 1 "CONOCIMIENTO RESPECTO AL TEMA TURISTICO EN LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	6	11,1	11,1	11,1
MEDIO ALTO	18	33,3	33,3	44,4
Válidos REGULAR	23	42,6	42,6	87,0
BAJO	7	13,0	13,0	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente y elaboración: Propia del investigador

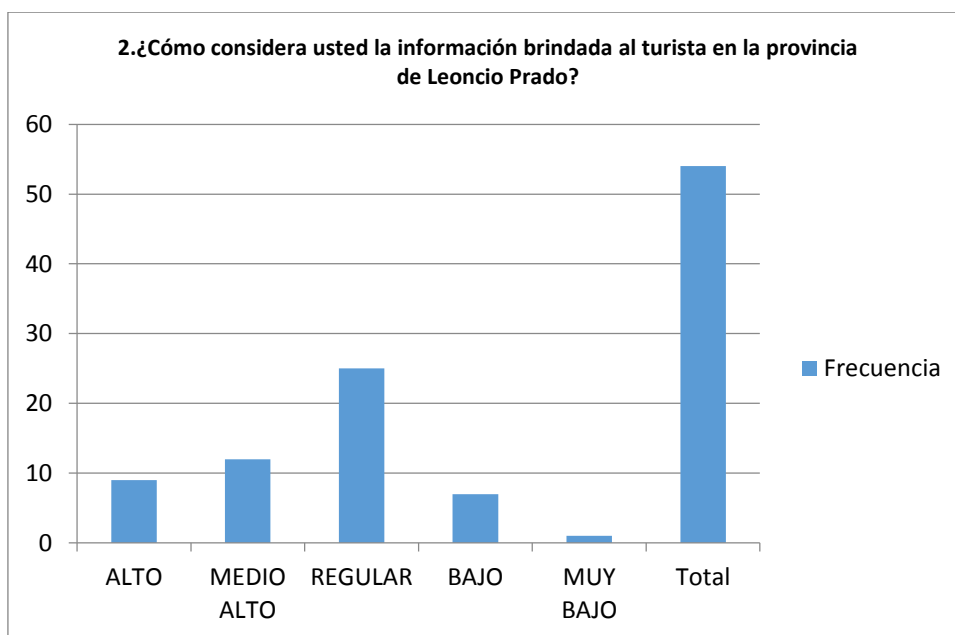


Se puede observar que del total de prestadores de servicios encuestados un 42.6 % considera que su conocimiento respecto al tema turístico es regular, un 33.3% considera que su conocimiento es medio alto, un 13% considera que su conocimiento es bajo y solamente un 11.10% considera que su conocimiento es alto.

CUADRO N° 2 "INFORMACION BRINDADA AL TURISTA EN LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	9	16,7	16,7	16,7
MEDIO ALTO	12	22,2	22,2	38,9
REGULAR	25	46,3	46,3	85,2
BAJO	7	13,0	13,0	98,1
MUY BAJO	1	1,9	1,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente y elaboración: Propia del investigador



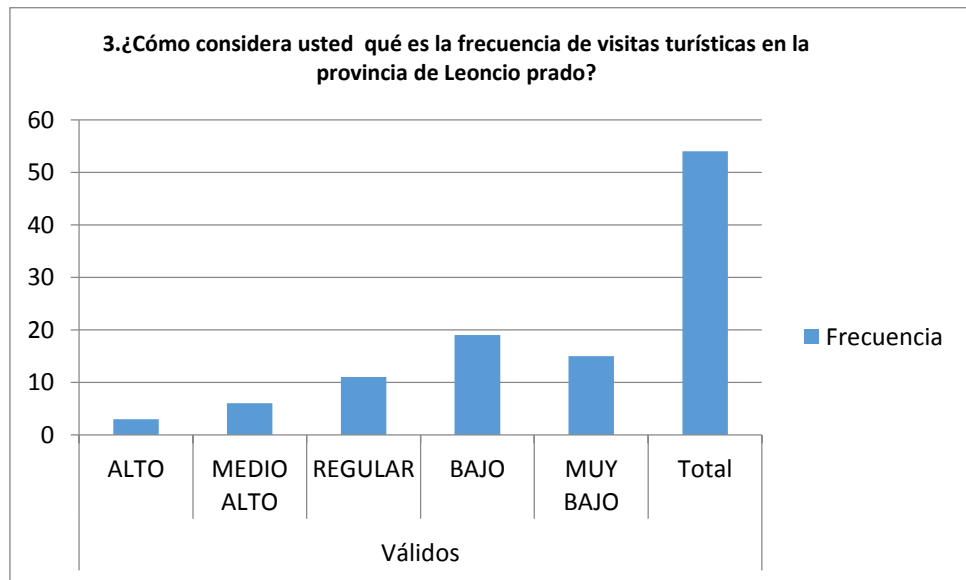
Fuente y elaboración: Propia del investigador

Se observa que del total encuestados un 46.3% considera que es regular la calidad de la información que brinda al turista en la provincia de Leoncio Prado, un 22.20 % considera que es medio alto o buena y un 16.9% considera que es alta o muy buena, mientras que apenas un 1.9% considera que es muy baja o mala.

CUADRO Nº 3 "FRECUENCIA DE VISITAS TURISTICAS EN LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	3	5,55	5,55	5,55
MEDIO ALTO	6	11,11	11,11	16,66
REGULAR	11	20,37	20,37	37,03
BAJO	19	35,18	35,18	72,21
MUY BAJO	15	27,77	27,77	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente y elaboración: Propia del investigador



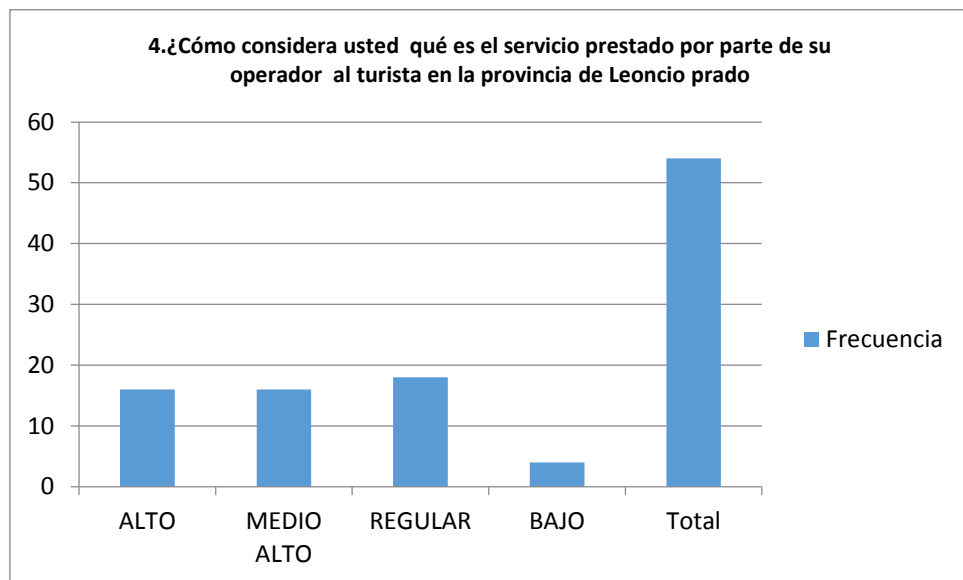
Fuente y elaboración: Propia del investigador

Se observa que del 100% de encuestados, un 35.18% considera que existe una baja (bajo) frecuencia de visitas de turistas a la provincia de Leoncio Prado, un 27.77% considera que es muy baja (muy bajo) la frecuencia de visitas, un 20.37% considera que es regular la frecuencia de visitas de turistas, un 11.11% considera que es buena (medio alto) la frecuencia de visitas y solo 5.55% considera que es muy buena (alto) la frecuencia de visitas de turistas.

CUADRO Nº 4 "SERVICIO DEL OPERADOR AL TURISTA EN LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	16	29,6	29,6	29,6
MEDIO ALTO	16	29,6	29,6	59,3
Válidos REGULAR	18	33,3	33,3	92,6
BAJO	4	7,4	7,4	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente y elaboración: Propia del investigador



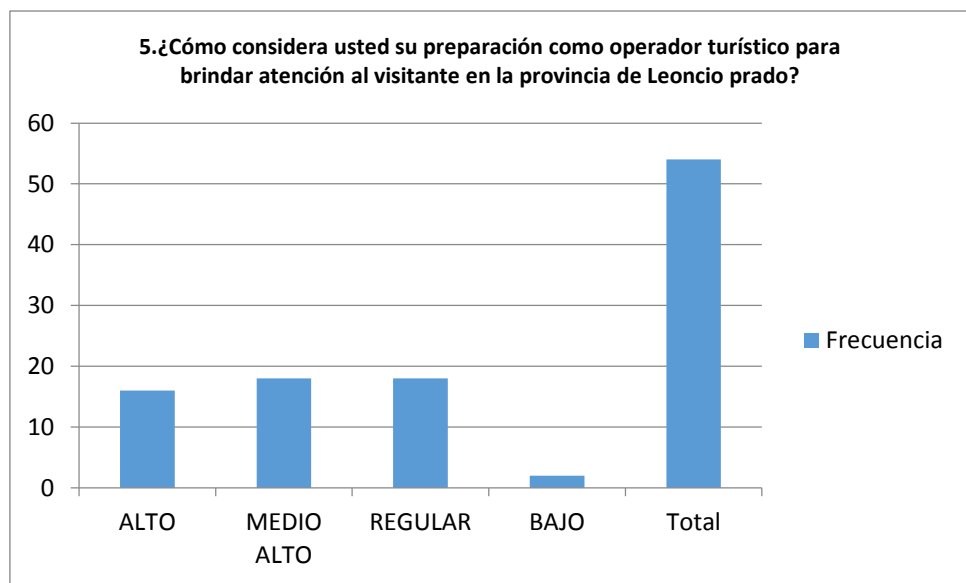
Fuente y elaboración: Propia del investigador

Se observa que del 100% de administradores o dueños de empresas prestadoras de servicios entrevistados, respecto al servicio por sus colaboradores a los turistas, consideran un 33.3% que este es regular, un 29.6 % consideran que es medio alto o bueno y la misma cifra consideran que alto o muy bueno, un 7.4% considera que es bajo o malo el servicio brindado por sus colaboradores.

**CUADRO Nº 5 "PREPARACION DEL OPERADOR SOBRE LA ATENCION AL VISITANTE EN LA
PROVINCIA DE LEONCIO PRADO"**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	16	29,6	29,6	29,6
MEDIO ALTO	18	33,3	33,3	63,0
Válidos REGULAR	18	33,3	33,3	96,3
BAJO	2	3,7	3,7	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente y elaboración: Propia del investigador



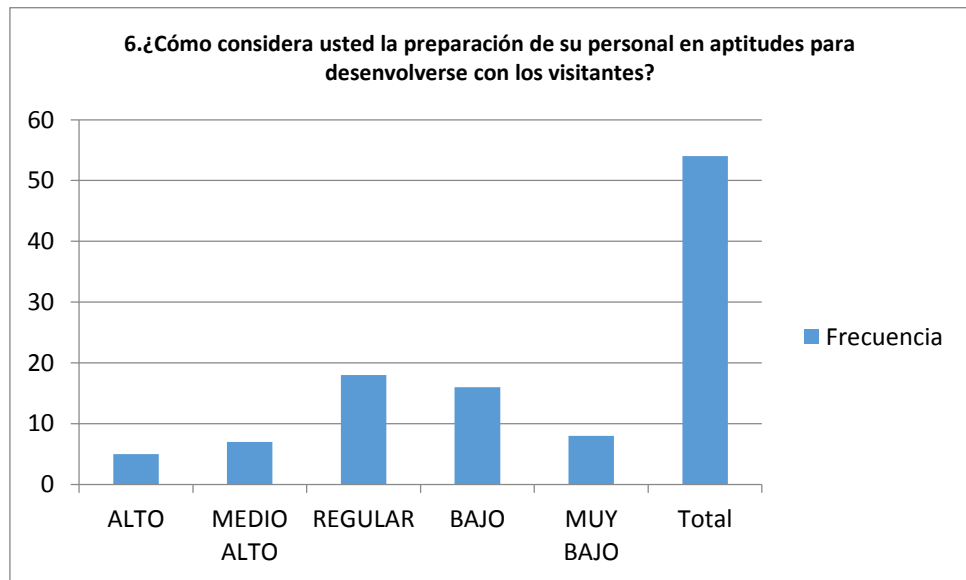
Fuente y elaboración: Propia del investigador

En la pregunta respecto a su preparación como administrador de una empresa prestadora de servicios turísticos, responden: 33.3% consideran que están regularmente preparados, igual cifra dicen estar bien (medio alto) y un 29.6% muy bien (alto) preparados, un 3.7 que tienen una preparación baja.

CUADRO Nº 6 "PREPARACION DEL PERSONAL EN APTITUDES PARA DESENVOLVERSE CON LOS VISITANTES"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	5	9,3	9,3	9,3
MEDIO ALTO	7	13	13	22,3
REGULAR	18	33,3	33,3	55,6
BAJO	16	29,6	29,6	85,2
MUY BAJO	8	14,8	14,8	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente y elaboración: Propia del investigador



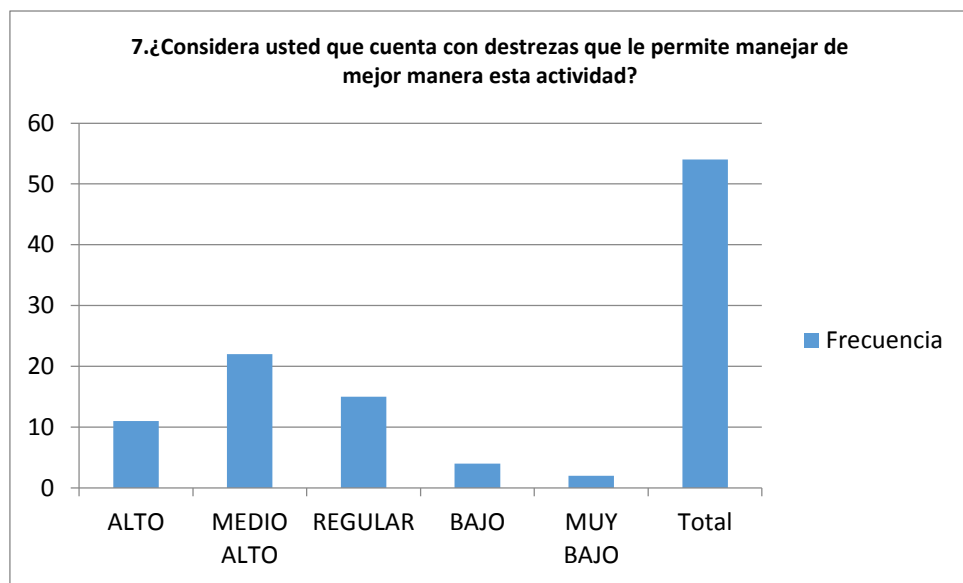
Fuente y elaboración: Propia del investigador

En la pregunta respecto a las aptitudes de sus colaboradores responden: 33.3% consideran que están regularmente preparados, un 29.6% que tienen una preparación baja, un 14,8% que tienen una preparación muy baja, un 13 % que tienen una buena (medio alto) preparación, y un 9.3% que tienen una buena (alta) preparación.

CUADRO Nº 7 "CUENTA CON DESTREZAS PARA ATENDER AL TURISTA"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
ALTO	11	20,4	20,4	20,4
MEDIO ALTO	22	40,7	40,7	61,1
REGULAR	15	27,8	27,8	88,9
BAJO	4	7,4	7,4	96,3
MUY BAJO	2	3,7	3,7	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente y elaboración: Propia del investigador



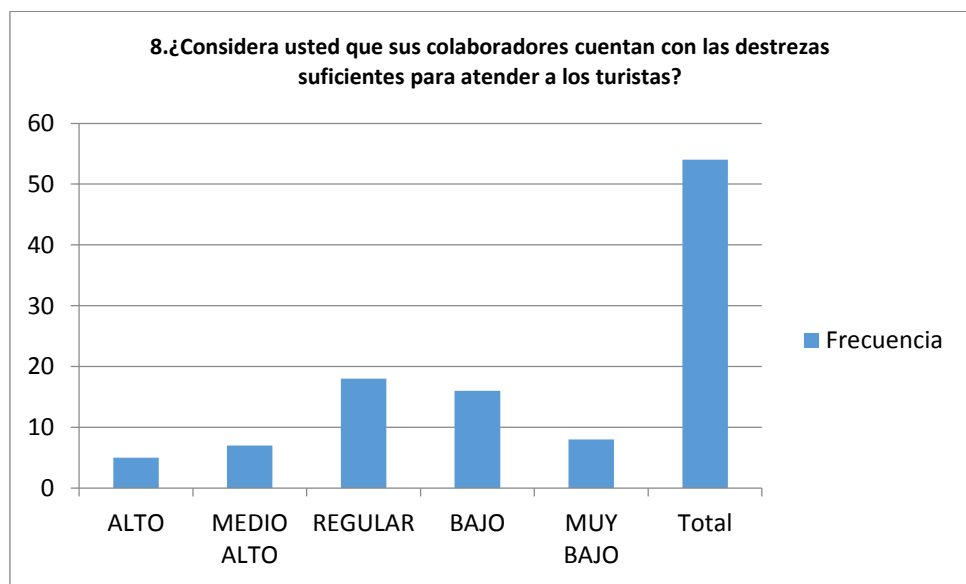
Fuente y elaboración: Propia del investigador

En la pregunta respecto a si cuenta con destrezas como administrador de una empresa prestadora de servicios turísticos, responden: 40.7% consideran que están bien (medio alto) en sus destrezas, 27.8% que están regular, un 20.4% muy bien (alto) preparados, un 7.4% que están bajos en destrezas y un 3.7% que tiene están muy bajos en destrezas.

CUADRO Nº 8 "DESTREZAS DEL PERSONAL QUE PERMITE MANEJAR SU ACTIVIDAD"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
ALTO	5	9,3	9,3	9,3
MEDIO ALTO	7	13	13	22,3
REGULAR	18	33,3	33,3	55,6
BAJO	16	29,6	29,6	85,2
MUY BAJO	8	14,8	14,8	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente y elaboración: Propia del investigador



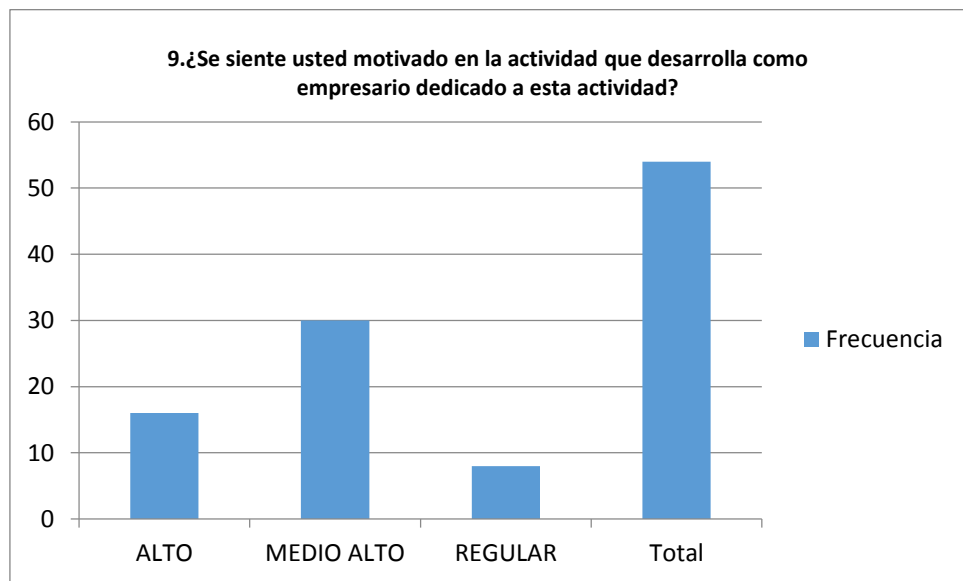
Fuente y elaboración: Propia del investigador

En la pregunta respecto al personal a su cargo si cuentan con destrezas para atender al turista, responden: 33.3.0% consideran que están regular en sus destrezas, 29.6% que están bajos en sus destrezas, 14.8% muy bajos en sus destrezas, un 13% que están bien (medio alto) en destrezas y un 9.3% que están muy bien (alto) en destrezas.

CUADRO Nº 9 "MOTIVACION DE LA ACTIVIDAD QUE DESARROLLA COMO EMPRESARIO"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
ALTO	16	29,6	29,6	29,6
MEDIO ALTO	30	55,6	55,6	85,2
REGULAR	8	14,8	14,8	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente y elaboración: Propia del investigador



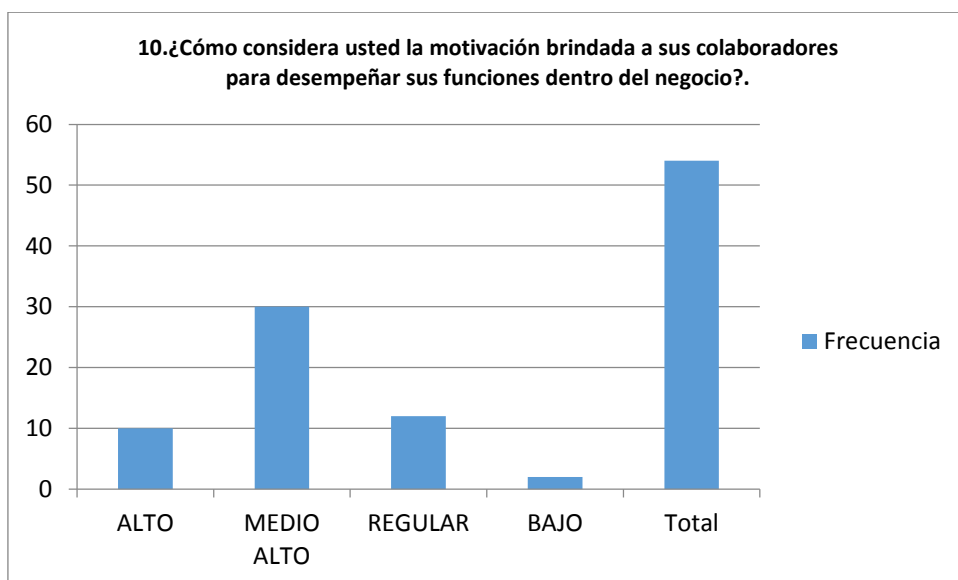
Fuente y elaboración: Propia del investigador

En el presente cuadro sobre la pregunta si se siente motivado como empresario en la labor que desarrolla se observa las siguientes respuestas: Un 55.6% se considera bien (medio alto) motivado un 29.6% se siente muy (alto) motivado y un 14.8% regularmente motivado

CUADRO Nº 10 "MOTIVACION BRINDADA A LOS COLABORADORES EN EL DESEMPEÑO DE SU FUNCION DENTRO DEL NEGOCIO"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	10	18,5	18,5	18,5
MEDIO ALTO	30	55,6	55,6	74,1
Válidos REGULAR	12	22,2	22,2	96,3
BAJO	2	3,7	3,7	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente y elaboración: Propia del investigador



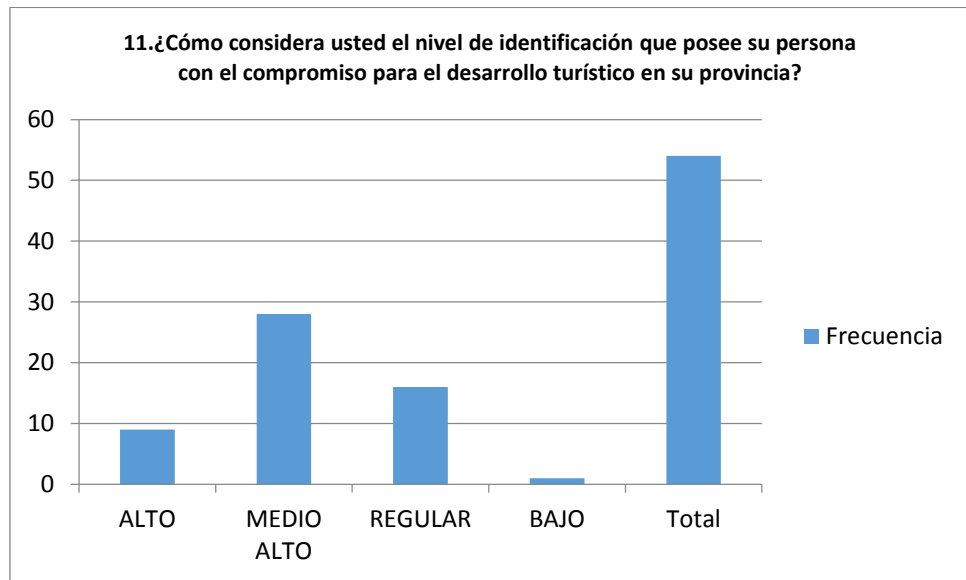
Fuente y elaboración: Propia del investigador

Respecto a la motivación que brindan a sus colaboradores responden: Un 55.6% considera que les brindan una buena motivación (medio alto), un 22.% consideran que le dan una regular motivación, un 18.5 consideran que le dan una muy buena motivación (alta) y un 3.7% consideran que le dan una baja motivación.

CUADRO N° 11 "IDENTIFICACION CON EL COMPROMISO PARA EL DESARROLLO TURISTICO EN SU PROVINCIA"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	9	16,7	16,7	16,7
MEDIO ALTO	28	51,9	51,9	68,5
Válidos REGULAR	16	29,6	29,6	98,1
BAJO	1	1,9	1,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta del entrevistador



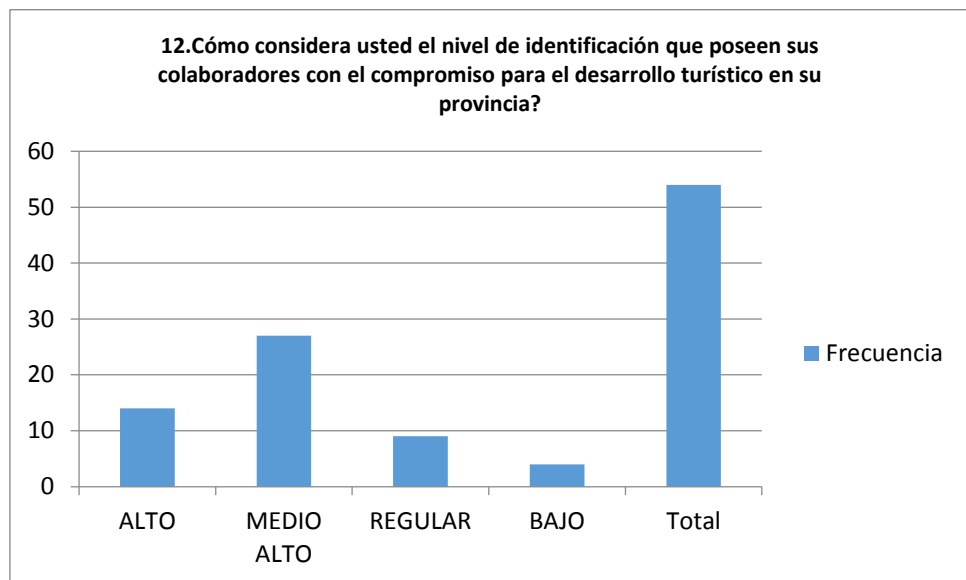
Fuente y elaboración: Propia del investigador

En este cuadro podemos observar que de los administradores y empresarios encuestados: Un 51.9% se sienten bien (medio alto) identificados con el desarrollo turístico de la provincia de Leoncio Prado, un 29.6% regularmente identificados, un 16,7 % bastante (alto) identificados, y un 1.9% poco (bajo) identificados.

CUADRO Nº 12 "COMPROMISO DE LOS COLABORADORES PARA EL DESARROLLO TURISTICO EN NUESTRA PROVINCIA"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	14	25,9	25,9	25,9
MEDIO ALTO	27	50,0	50,0	75,9
Válidos REGULAR	9	16,7	16,7	92,6
BAJO	4	7,4	7,4	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente y elaboración: Propia del investigador



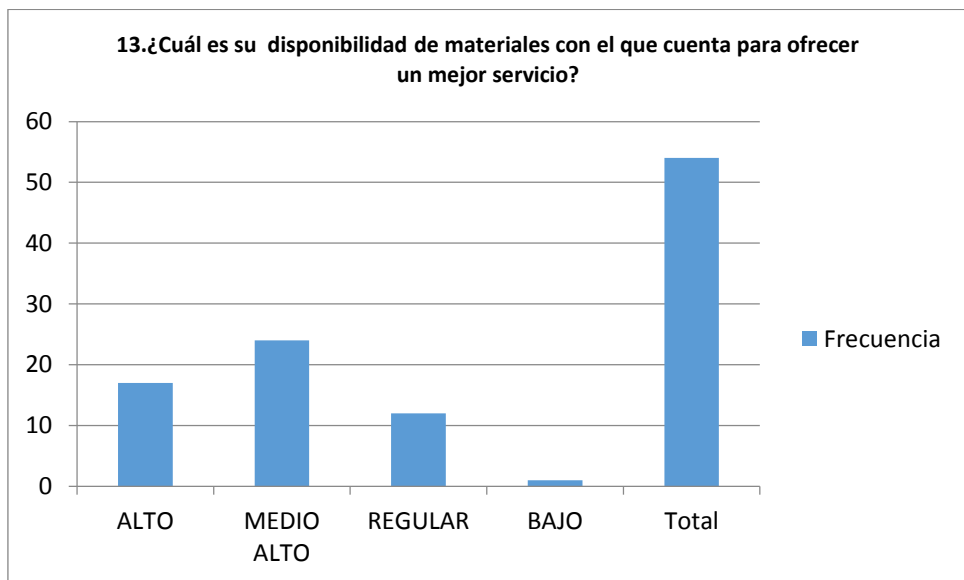
Fuente y elaboración: Propia del investigador

Se puede observar que respecto al nivel de compromiso de sus colaboradores con el desarrollo turístico de la provincia responden: Un 50.5% consideran que estos se encuentran bien (medio alto) identificados un 25.9% considera que sus colaboradores están bastante (Alto) identificados, un 16.7 % consideran que se encuentran regularmente identificados y un 7.4% que es baja su identificación.

CUADRO Nº 13 "DISPONIBILIDAD DE MATERIALES PARA OFRECER UN MEJOR SERVICIO"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	17	31,5	31,5	31,5
MEDIO ALTO	24	44,4	44,4	75,9
Válidos REGULAR	12	22,2	22,2	98,1
BAJO	1	1,9	1,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente y elaboración: Propia del investigador



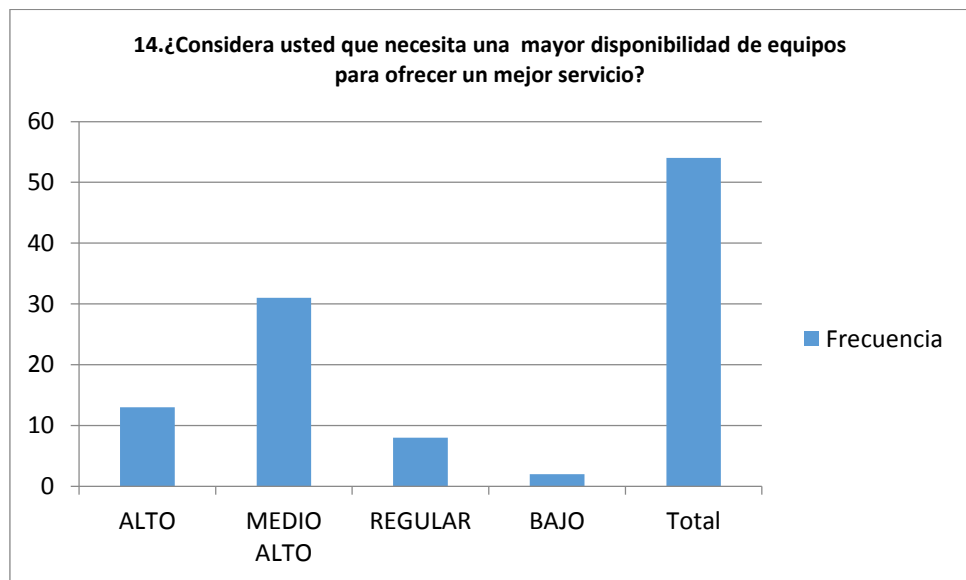
Fuente y elaboración: Propia del investigador

En el presente cuadro los administradores y/o dueños de empresas, respecto a la pregunta de la disponibilidad de materiales con los que cuentan para dar un mejor servicio, responden: Un 44.4 % dice tener una buena (medio alto) disponibilidad de materiales, un 31.5% consideran que tienen una muy buena (alto) disponibilidad de materiales, un 22.2% considera que tiene una regular disponibilidad y un 1.9 una baja disponibilidad.

CUADRO Nº 14 "NECESIDAD DE MAYOR DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	13	24,1	24,1	24,1
MEDIO ALTO	31	57,4	57,4	81,5
Válidos REGULAR	8	14,8	14,8	96,3
BAJO	2	3,7	3,7	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente y elaboración: Propia del investigador



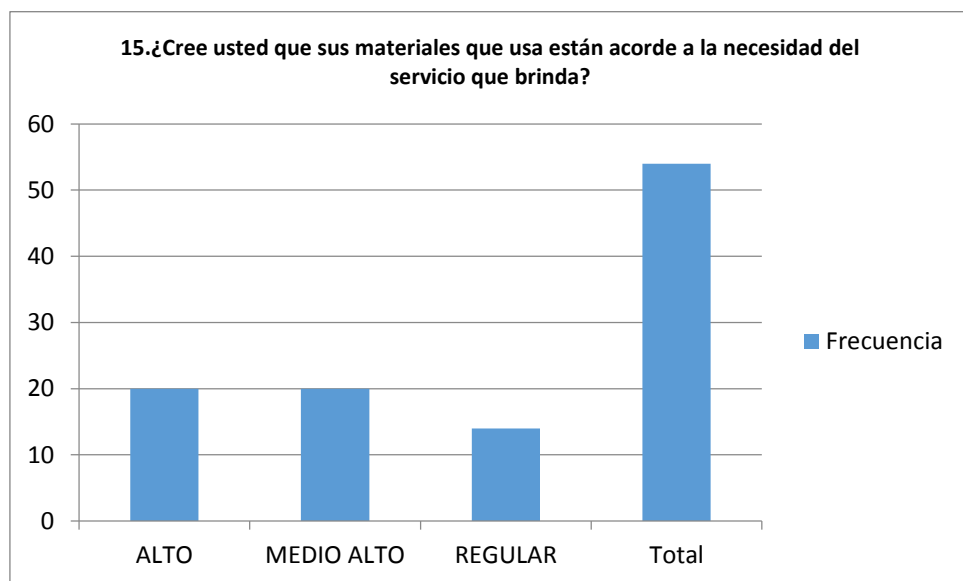
Fuente y elaboración: Propia del investigador

En el este cuadro de resultados, los administradores y/o dueños de empresas, respecto a la pregunta de la necesidad de disponer de más equipos para dar un mejor servicio, responden: Un 57.4 % dice tener una alta (medio alto) necesidad de disponer de más equipos, un 24.1% consideran que tienen una muy alta (alto) necesidad de disponer de más equipos, un 14.8% considera que tiene una mediana (regular) necesidad de disponer de más y un 3.7 una baja necesidad de disponer de más equipos.

CUADRO Nº 15 "CALIFICACION DE LOS MATERIALES ACORDE AL SERVICIO QUE BRINDA"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
ALTO	20	37,0	37,0	37,0
MEDIO ALTO	20	37,0	37,0	74,1
REGULAR	14	25,9	25,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente y elaboración: Propia del investigador



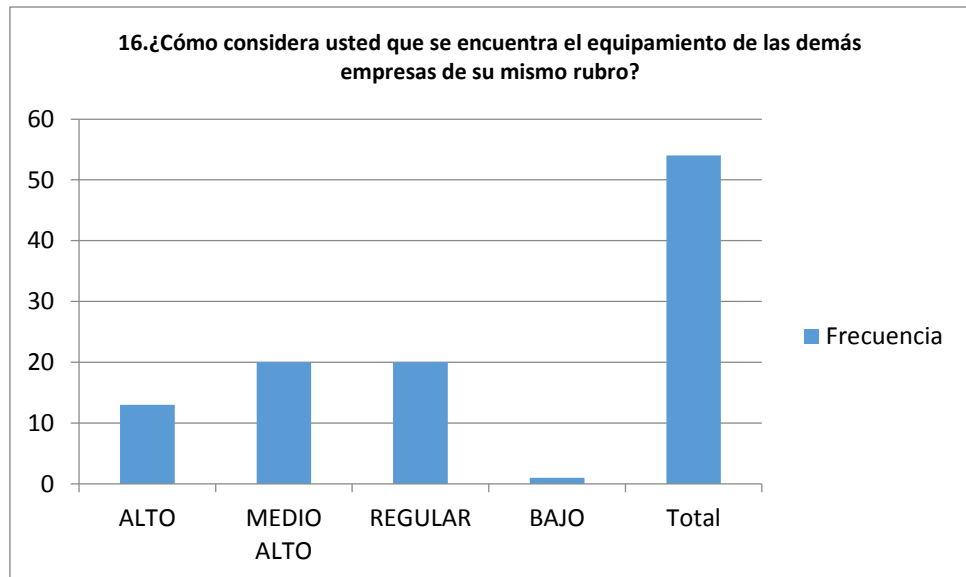
Fuente y elaboración: Propia del investigador

Se observa en este cuadro de resultados respecto a la calificación de los materiales con los que cuentan los prestadores de servicios, estos responden: Un 37 % consideran que sus materiales están acorde (medio alto) un 37% que están bastante acorde (alto) y un 25.9 % que están medianamente (regular) acorde.

CUADRO Nº 16 "EQUIPAMIENTO DE LAS DEMAS EMPRESAS CON EL MISMO RUBRO"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	13	24,1	24,1	24,1
MEDIO ALTO	20	37,0	37,0	61,1
Válidos REGULAR	20	37,0	37,0	98,1
BAJO	1	1,9	1,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente y elaboración: Propia del investigador



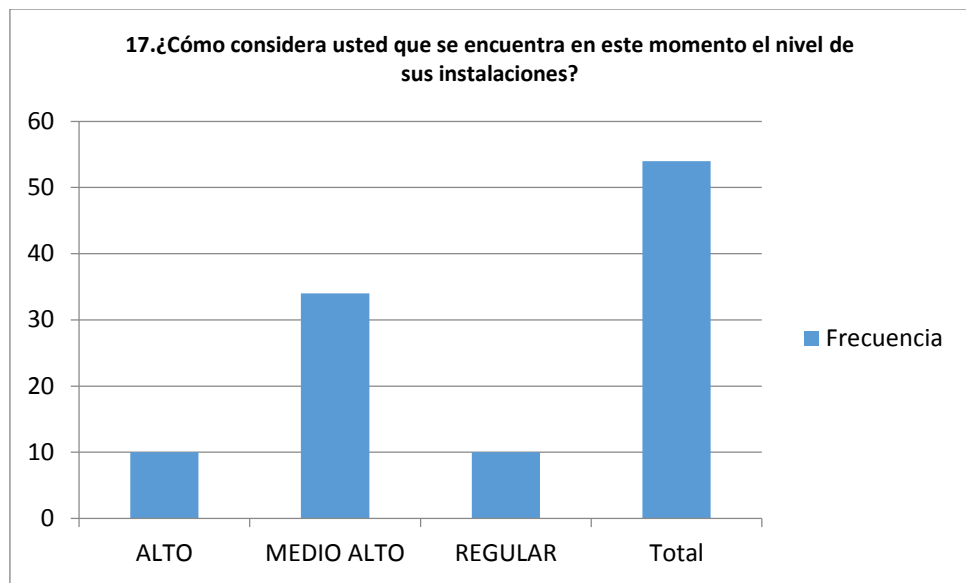
Fuente y elaboración: Propia del investigador

En este cuadro los prestadores de servicio opinan respecto al equipamiento de las demás empresas prestadoras de servicio del mismo rubro: Un 37% considera que las demás empresas tienen un buen equipamiento (medio alto) un 37% considera que el equipamiento de las demás es regular, un 24.10% considera que el equipamiento de las demás es muy bueno (alto) y un 1.9% considera que el equipamiento de las otras empresas es bajo.

CUADRO Nº 17 "ESTADO DE SUS INSTALACIONES"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
ALTO	10	18,5	18,5	18,5
MEDIO ALTO	34	63,0	63,0	81,5
REGULAR	10	18,5	18,5	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente y elaboración: Propia del investigador



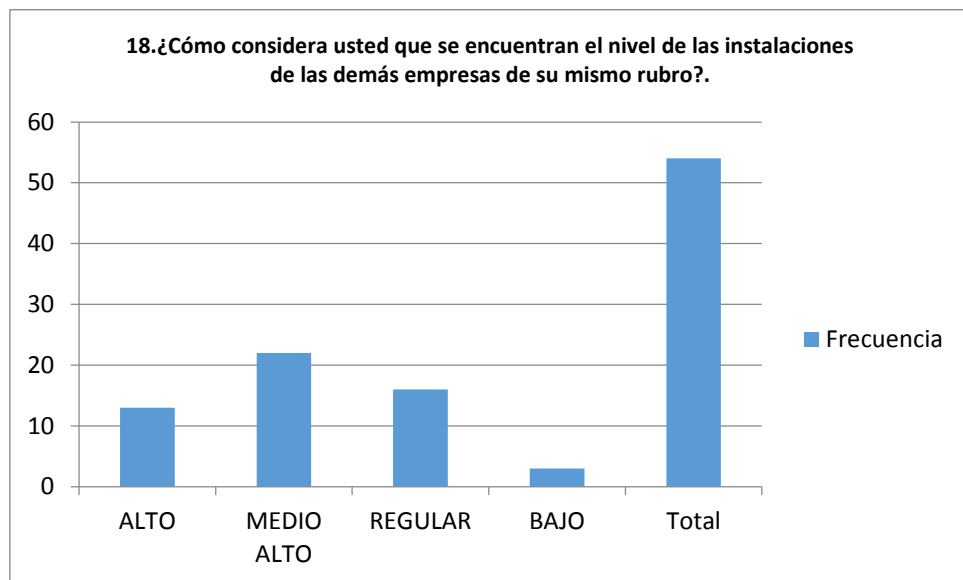
Fuente y elaboración: Propia del investigador

En este cuadro se puede observar que los administradores consideran: Un 63% que sus instalaciones son buenas (medio alto) un 18.5% que sus instalaciones son muy buenas (alto) y un 18.5 % que sus instalaciones son medianamente regulares (regular)

CUADRO Nº 18 "ESTADO DE LAS INSTALACIONES DE LAS DEMAS EMPRESAS CON EL MISMO RUBRO"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	13	24,1	24,1	24,1
MEDIO ALTO	22	40,7	40,7	64,8
Válidos REGULAR	16	29,6	29,6	94,4
BAJO	3	5,6	5,6	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente y elaboración: Propia del investigador



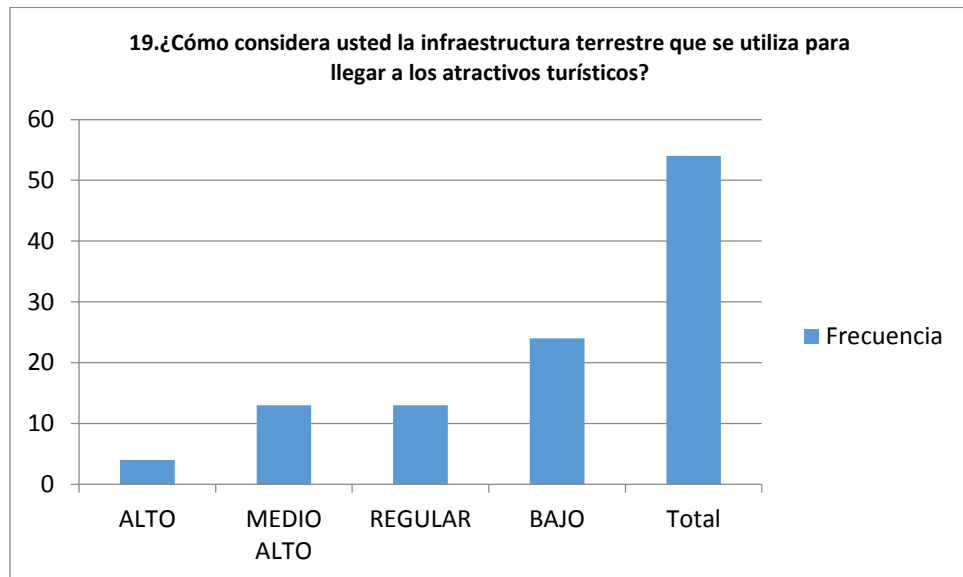
Fuente y elaboración: Propia del investigador

En este cuadro los administradores y/o dueños de las empresas consideran las instalaciones de las demás empresas del mismo rubro: Un 40.7% que son buenas (medio alto) un 29.6% considera que son medianamente regulares (regular) un 24.10% que son muy buenas (alto) y un 5.6 % que son malas (bajo) las instalaciones de las demás empresas del mismo rubro.

CUADRO Nº 19 " COMO CONSIDERA LA INFRAESTRUCTURA TERRESTRE QUE SE UTILIZA PARA LLEGAR A LOS LUGARES TURISTICOS "

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	4	7,4	7,4	7,4
MEDIO ALTO	13	24,1	24,1	31,5
Válidos REGULAR	13	24,1	24,1	55,6
BAJO	24	44,4	44,4	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente y elaboración: Propia del investigador



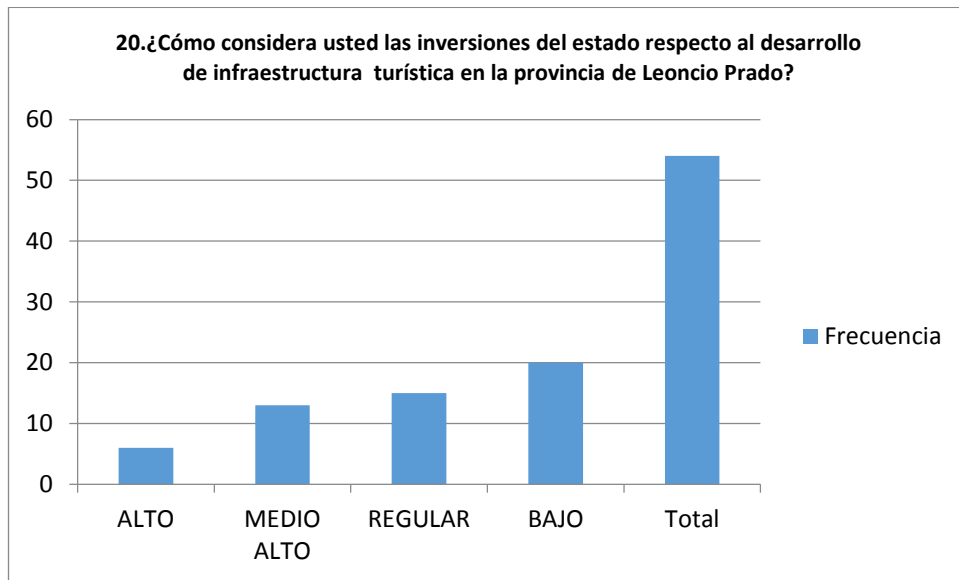
Fuente y elaboración: Propia del investigador

En este cuadro los administradores y/o dueños de empresas consideran a la infraestructura terrestre de la siguiente manera: Un 44.4 % que es mala (baja) un 24.10 % que es regular, un 24.10 % que es buena (medio alta) y un 7.4 % que es muy buena (alto).

**CUADRO Nº 20 "INVERSION DEL ESTADO SOBRE EL DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA
TURISTICA EN LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO"**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	6	11,1	11,1	11,1
MEDIO ALTO	13	24,1	24,1	35,2
Válidos REGULAR	15	27,8	27,8	63
BAJO	20	37,0	37,0	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente y elaboración: Propia del investigador



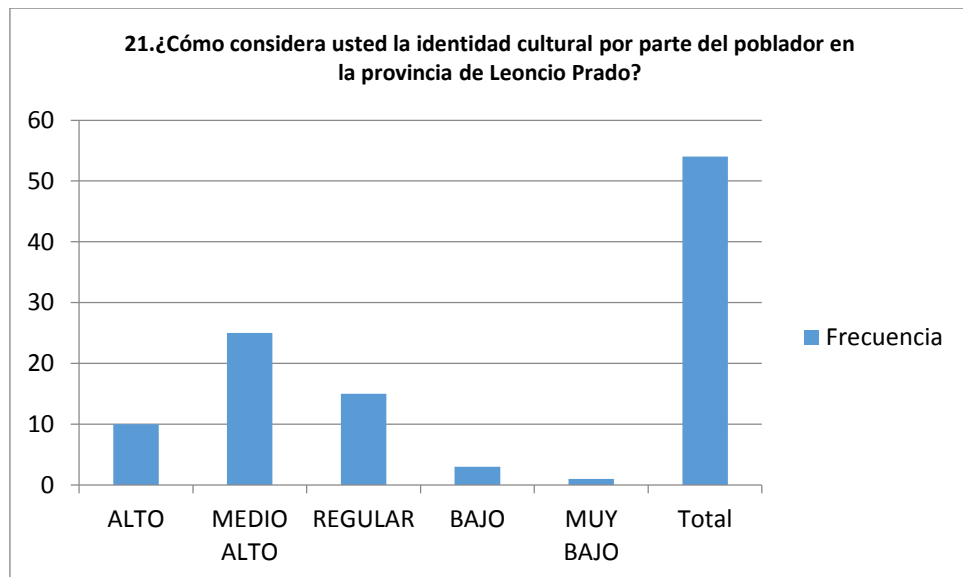
Fuente y elaboración: Propia del investigador

Se puede observar que los administradores y/o empresarios consideran la inversión del estado para el desarrollo de la infraestructura turística de la siguiente manera: Un 37% considera que la inversión es baja (bajo) un 27.8 que la inversión es regular, un 24.10 % considera que la inversión es buena (medio alto) y un 11.10 % que la inversión por parte del estado es muy buena (alto).

CUADRO Nº 21 "IDENTIDAD CULTURAL DEL POBLADOR DE LA PROVINCIA LEONCIO PRADO"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
ALTO	10	18,5	18,5	18,5
MEDIO ALTO	25	46,3	46,3	64,8
REGULAR	15	27,8	27,8	92,6
BAJO	3	5,6	5,6	98,1
MUY BAJO	1	1,9	1,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente y elaboración: Propia del investigador



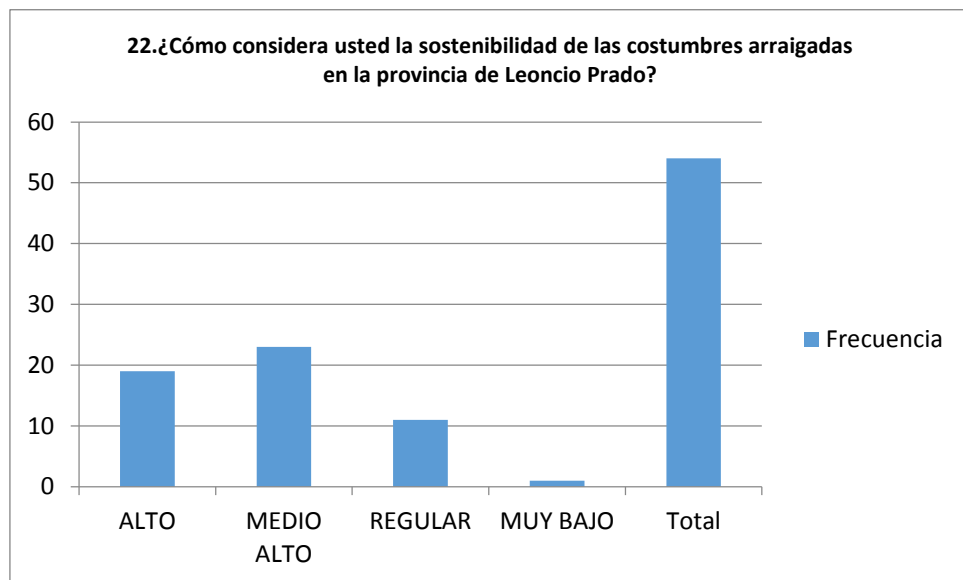
Fuente y elaboración: Propia del investigador

En este cuadro los responsables de las empresas de servicios responden a cerca de la identidad cultural del poblador de la provincia de Leoncio Prado de la siguiente manera: un 46.3% de que es media alta, un 27.8% considera de que es regular, un 18.5% considera de que es alta, un 5.6 % considera de que es baja y un 1.9 % considera de que es muy baja la identidad cultural del poblador

CUADRO N° 22 "SOSTENIBILIDAD DE LAS COSTUMBRE ARRAIGADAS EN LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	19	35,2	35,2	35,2
MEDIO ALTO	23	42,6	42,6	77,8
Válidos REGULAR	11	20,4	20,4	98,1
MUY BAJO	1	1,9	1,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente y elaboración: Propia del investigador



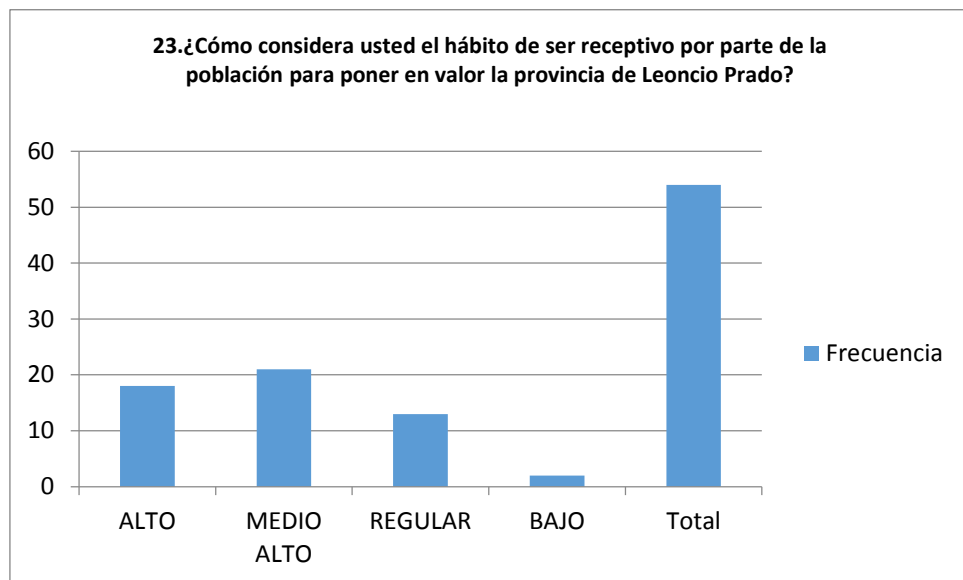
Fuente y elaboración: Propia del investigador

En el cuadro N° 22, la respuesta de los encuestados sobre la sostenibilidad de las costumbres en la provincia de Leoncio Prado manifiestan: Un 42.6% considera que es buena,(medio alto), un 35.20% considera que es muy buena (alto) un 20.4 % considera que es regular, y un 1.9% considera que es muy baja (bajo) la sostenibilidad de las costumbres arraigadas en la provincia de Leoncio Prado.

CUADRO Nº 23 "CALIFICACION SOBRE LA RECEPCION DE PARTE DE LA POBLACION LEONCIO PRADO"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	18	33,3	33,3	33,3
MEDIO ALTO	21	38,9	38,9	72,2
Válidos REGULAR	13	24,1	24,1	96,3
BAJO	2	3,7	3,7	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente y elaboración: Propia del investigador



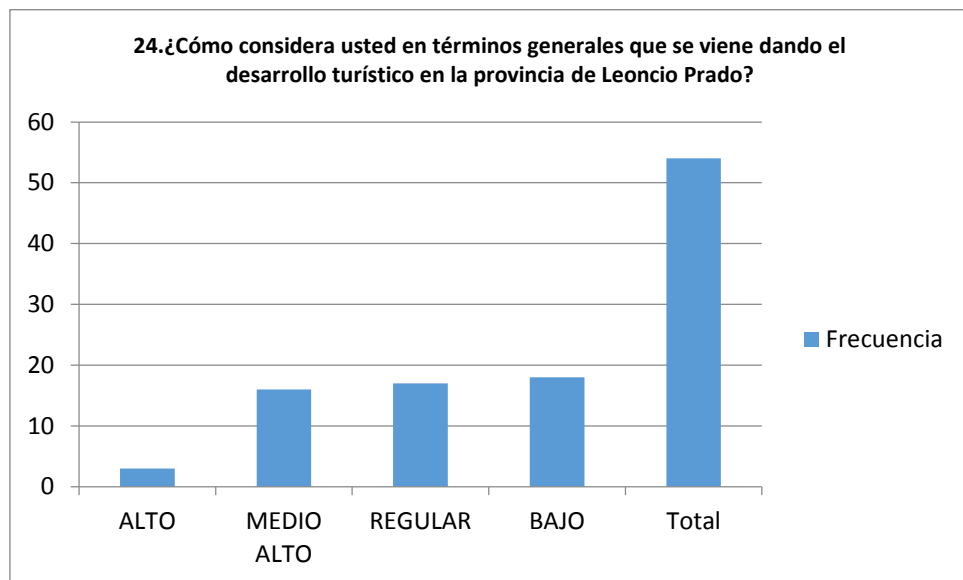
Fuente y elaboración: Propia del investigador

En este cuadro los encuestados responden a cerca del hábito de ser receptivos de la población de la provincia de la siguiente manera: Un 38.9% considera de que son receptivos (medio alto) los pobladores, un 33.3% considera de que son bastante (alto) receptivos, y un 3.7% considera de que son poco (bajo) receptivos.

CUADRO Nº 24 "DESARROLLO TURISTICO QUE SE VIENE DANDO EN LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	3	5,6	5,6	5,6
MEDIO ALTO	16	29,6	29,6	35,2
Válidos REGULAR	17	31,5	31,5	66,7
BAJO	18	33,3	33,3	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente y elaboración: Propia del investigador



Fuente y elaboración: Propia del investigador

En este cuadro acerca de cómo considera que se viene dando el desarrollo turístico de la provincia de Leoncio Prado se puede apreciar los encuestados responden: Un 33.3 % considera que es bajo, un 31.5 % considera que es regular, un 29.6% considera que es medio alto, y un 3.5% considera que es alto.

Resultado de la entrevista a funcionarios ligados a la actividad turística

<p align="center">Funcionarios</p>	<p>Edgar Ramírez Martínez Cargo: Funcionario DIRCETUR - HUANUCO</p>	<p>Franz Malpartida Allpas Cargo: Sub gerente de Desarrollo Turístico Municipalidad Provincial de Leoncio Prado</p>	<p>Cesar Augusto Delgadillo Murillo Cargo: Presidente de la Cámara de Comercio e Industrias de Leoncio Prado</p>	<p>Cecilia Rivera López Cargo: Representante de PROMPERU – Huánuco</p>
<p>1.-¿Considera usted que existe un adecuado conocimiento de los recursos turísticos por parte de los prestadores de servicio turístico en la provincia de Leoncio Prado?</p>	<p>Si conoce los recursos turísticos en su mayoría</p>	<p>No existe un adecuado conocimiento de los recursos turísticos, solo conocen la bella durmiente</p>	<p>Conocen a grandes rasgos, no a profundidad</p>	<p>Tienen un bajo conocimiento de los recursos que poseen en la Provincia de Leoncio Prado</p>
<p>2.¿Considera usted que los prestadores de servicio cuentan con las habilidades y destrezas adecuadas para desarrollar la actividad del servicio turístico?</p>	<p>Están medianamente preparados en sus habilidades y destrezas</p>	<p>No cuentan con habilidades y destrezas para la realización de actividades ligadas al turismo</p>	<p>No cuentan con habilidades y destrezas, falta mejorar la atención al cliente</p>	<p>Cuentan de manera regular, sus habilidades y destrezas en sí son pocas</p>
<p>3.-¿Considera usted que los prestadores de servicio turístico se sienten identificados y motivados en la actividad que realizan?</p>	<p>Si tienen motivación y actitud para el desempeño de la actividad que realizan</p>	<p>No en gran mayoría, por lo general no están motivados e identificados</p>	<p>Se encuentran algo motivados</p>	<p>No se identifican, realizan la actividad por una necesidad de subsistencia</p>
<p>4.-¿Considera ud, que los prestadores de servicio turístico cuentan con los equipos y materiales adecuados para asegurar la calidad del servicio?</p>	<p>No cuentan con los equipos adecuados para el tipo de actividad que realizan</p>	<p>La mayor parte cuenta con equipos y materiales que no están adecuados a lo que se necesita</p>	<p>Faltan materiales y equipos adecuados</p>	<p>Algunos cuentan con los implementos la mayoría no lo está</p>
<p>5.-¿Desde su sector puede decir que se ha promovido la asociatividad por sectores de actividad en los prestadores de servicio turístico en la Provincia de Leoncio Prado?</p>	<p>Se ha promovido la actividad aunque se debió impulsar más en los últimos años</p>	<p>Existe una asociación de hoteles y restaurantes y negocios afines</p>	<p>De una manera limitada por la falta de recursos económicos</p>	<p>No le corresponde a su sector la iniciativa de promover, sino es a pedido de la Dirección Regional (DIRCETUR)</p>

6.-¿Desde su sector se promocionan los recursos turísticos de la Provincia de Leoncio Prado a nivel nacional?	Se ha buscado desarrollar programas de promoción a nivel nacional con el apoyo de PROMPERU	Desde el 2014 Tingo María es reconocida como un producto turístico y se promociona a través de la Web de Mincetur	Aun no se realiza un trabajo en ese sentido, se espera mejorar	Se promocionan a pedido de la Dirección Regional (DIRCETUR)
7.-¿Considera ud. que el poblador de la Provincia de Leoncio Prado se siente identificado con sus costumbres y tradiciones culturales?	Si se identifican en sus costumbres y tradiciones culturales	Si se identifican con sus costumbres y tradiciones	No se identifican por ser de diferentes lugares ajenos a la provincia, es una ciudad cosmopolita	Si se identifican con sus costumbres y tradiciones culturales
8.-¿Considera ud. que el poblador de la Provincia de Leoncio Prado es receptivo, es decir orienta y es cordial con los visitantes?	Si es un poblador amable y cordial con los turistas	Si es cordial, amable y receptivo	Si es cordial y amable	Es cordial y amable, pero le falta mayor información y conocimiento
9.-¿Considera ud, que se ha desarrollado el turismo en los 02 últimos años en la provincia de Leoncio Prado?	Hay una contracción de la afluencia de turistas y de la inversión privada en el ramo.	Ha disminuido la afluencia de turistas	No se ha incrementado la afluencia de turistas por la falta de acceso vía aérea	No ha habido crecimiento en los últimos años,

Análisis del investigador

1.-¿Considera usted que existe un adecuado conocimiento de los recursos turísticos por parte de los prestadores de servicio turístico en la provincia de Leoncio Prado?

Como se puede apreciar en la pregunta N° 1 Los funcionarios entrevistados refieren que los prestadores de servicio en su gran mayoría no conocen la mayor parte de los recursos turísticos con los que cuenta la provincia, limitándose únicamente a los que tienen mayor conocimiento por la tradición y el reconocimiento de la mayoría, como el caso de la bella durmiente.

2.-¿Considera usted que los prestadores de servicio cuentan con las habilidades y destrezas adecuadas para desarrollar la actividad del servicio turístico?

De acuerdo a la respuesta brindada por los funcionarios entrevistados los prestadores de servicio no cuentan con las habilidades y destrezas para el desarrollo de la actividad turística.

3.-¿Considera usted que los prestadores de servicio turístico se sienten identificados y motivados en la actividad que realizan?.

02 de funcionarios entrevistados consideran que no cuentan con motivación los prestadores de servicio, un tercero como es el presidente de la cámara de comercio de Leoncio Prado, manifiesta que están algo motivados, y el funcionario de Dircetur si considera que tienen la motivación y actitud para el desempeño de sus labores.

4.-¿Considera ud, que los prestadores de servicio turístico cuentan con los equipos y materiales adecuados para asegurar la calidad del servicio?

Tres de los entrevistados consideran que los prestadores de servicio no cuentan con los equipos y materiales adecuados para asegurar la calidad del servicio, uno de ellos responde que tienen algunos implementos pero que les faltan la mayoría.

5.-¿Desde su sector puede decir que se ha promovido la asociatividad por sectores de actividad en los prestadores de servicio turístico en la Provincia de Leoncio Prado?.

De acuerdo a lo señalado por los entrevistados se puede determinar que se ha promovido de una limitada forma, la asociatividad de los prestadores de servicio aduciendo en algunos casos a la falta de un presupuesto destinado para ello, o por la falta de coordinación entre las entidades ligadas a la actividad turística.

6.-¿Desde su sector se promocionan los recursos turísticos de la Provincia de Leoncio Prado a nivel nacional?

Como se puede ver en lo señalado por los entrevistado es un trabajo incipiente el que se realiza en la promoción de los recursos de la provincia a nivel nacional, no existiendo un sólido compromiso en búsqueda de dar a conocer con mayor énfasis estos recursos turísticos de la provincia.

7.-¿Considera ud. que el poblador de la Provincia de Leoncio Prado se siente identificado con sus costumbres y tradiciones culturales?.

Tres de los entrevistados consideran que los pobladores de la provincia se sienten identificados con sus costumbres y tradiciones culturales, otro de los entrevistados considera que no se identifican por que en su mayoría los pobladores son de diferentes lugares del país que han migrado a la provincia, lo cual hace que tengan una cultura cosmopolita.

8.- ¿Considera ud. que el poblador de la Provincia de Leoncio Prado es receptivo, es decir orienta y es cordial con los visitantes?

Todos los entrevistados consideran que el poblador de la provincia es receptivo y cordial con los visitantes.

9.-¿Considera ud, que se ha desarrollado el turismo en los 02 últimos años en la provincia de Leoncio Prado?.

Todos los entrevistados manifiestan que se ha dado una contracción de la afluencia de turistas a la provincia de Leoncio Prado.

4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS SECUNDARIAS

Para la prueba de hipótesis, se han planteado las hipótesis de investigación y las hipótesis nulas, se determinó el coeficiente de correlación de Spearman, empleando el software SPSS (versión 23.0) ingresando los datos de las variables: Competencias laborales y Desarrollo Turístico, así como las dimensiones de ambas variables.

4.2.1. Contrastación de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Los conocimientos de los prestadores de servicios turísticos se relacionan significativamente con el desarrollo del turismo en la Provincia de Leoncio Prado en la Región Huánuco.

Correlaciones

			V.D.	
			Conocimiento	Desarrollo turístico
Rho de Spearman	Promdimen1	Coeficiente de correlación	1,000	,291*
		Sig. (bilateral)	.	,033
		N	54	54
Variab depend		Coeficiente de correlación	,291*	1,000
		Sig. (bilateral)	,033	.
		N	54	54

Interpretación: El coeficiente de correlación tiene un valor de 0.291 de la dimensión del conocimiento con la variable desarrollo turístico de la provincia de Leoncio Prado.

Hipótesis específica 2

Las habilidades de los prestadores de servicios turísticos se relacionan significativamente con el desarrollo del turismo en la Provincia de Leoncio Prado en la Región Huánuco.

			Correlaciones	
			Habilidades	V.D. Desarrollo turístico
Rho de Spearman	Promdimen2	Coeficiente de correlación	1,000	,079
		Sig. (bilateral)	.	,571
		N	54	54
	variabdepend	Coeficiente de correlación	,079	1,000
		Sig. (bilateral)	,571	.
		N	54	54

Interpretación: El coeficiente de correlación tiene un valor de 0.079 se encuentra dentro de una valoración baja, es decir, las habilidades de los prestadores de servicios turísticos no tiene preponderancia con el desarrollo turístico de la provincia de Leoncio Prado.

Hipótesis Específica 3

Las actitudes de los prestadores de servicios turísticos se relacionan significativamente con el desarrollo del turismo en la Provincia de Leoncio Prado en la Región Huánuco.

Correlaciones

			Actitudes	V.D. Desarrollo turístico
Rho de Spearman	Promdimen3	Coeficiente de correlación	1,000	,177
		Sig. (bilateral)	.	,201
		N	54	54
	variabdepend	Coeficiente de correlación	,177	1,000
		Sig. (bilateral)	,201	.
		N	54	54

Interpretación: El coeficiente de correlación tiene un valor de 0.177 se encuentra dentro de una valoración baja, es decir, la motivación no tiene preponderancia con del desarrollo turístico de la provincia de Leoncio Prado.

4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

H_A Las competencias laborales de los prestadores de servicios turísticos se relacionan directa y positivamente con el desarrollo del turismo en la Provincia de Leoncio Prado en la Región Huánuco.

H_0 Las competencias de los prestadores de servicios turísticos no se relacionan directa y positivamente con el desarrollo del turismo en la Provincia de Leoncio Prado en la Región Huánuco.

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

5.1 CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS

Según William B. Werther, Keith Davis, (2,008), nos dice que la importancia y el valor de las competencias laborales en las organizaciones se determinan por el grado de éxito que puede alcanzar la organización. La mejora en su contribución que propone, aporta y efectúa el personal a la organización constituye el principal propósito y es en sí una meta tan esencial y determinante. En el gráfico n° 06 y 08 Los administradores de las empresas prestadoras de servicios sobre su personal a cargo responden: 33.3% consideran que están regularmente preparados, un 29.6% que tienen una preparación baja, un 14,8% que tienen una preparación muy baja, un 13 % que tienen una buena (medio alto) preparación, y un 9.3% que tienen una buena (alta) preparación. En la pregunta respecto al personal a su cargo si cuentan con destrezas para atender al turista, responden: 33.3.0% consideran que están regular en sus destrezas, 29.6% que están bajos en sus destrezas, 14.8% muy bajos en sus destrezas, un 13% que están bien (medio alto) en destrezas y un 9.3% que están muy bien (alto) en destrezas. Y en el cuadro n° 24 respecto

acerca de cómo considera que se viene dando el desarrollo turístico de la provincia de Leoncio Prado se puede apreciar los encuestados responden: Un 33.3 % considera que es bajo, un 31.5 % considera que es regular, un 29.6% considera que es medio alto, y un 3.5% considera que es alto.

Según Mejia (2008), nos dice que el Conocimiento son los saberes básicos con los que se cuenta para desempeñar una labor, una tarea. El conocimiento y su adecuada aplicación permiten captar la información disponible para todos y transformarla con rapidez en oportunidad de nuevos productos o servicios antes que los competidores. Un 42.6 % de los administradores de las empresas de servicios considera que su conocimiento respecto al tema turístico es regular, un 33.3% considera que su conocimiento es medio alto, un 13% considera que su conocimiento es bajo y solamente un 11.10% considera que su conocimiento es alto.

Según Mejia (2008), nos dice que la habilidad es la capacidad integral que tiene una persona para desempeñarse eficazmente en situaciones específicas de trabajo. En otras palabras, la habilidad es un cierto nivel de competencia de un sujeto para cumplir con una meta específica. En el cuadro n° 7 en la pregunta respecto a si cuenta con destrezas como administrador de una empresa prestadora de servicios turísticos, responden: 40.7% consideran que están bien (medio alto) en sus destrezas, 27.8% que están regular, un 20.4% muy bien (alto) preparados, un 7.4% que están bajos en destrezas y un 3.7% que tiene están muy bajos en destrezas. En el cuadro n° 8 en la pregunta respecto al personal a su cargo si cuentan con

destrezas para atender al turista, responden: 33.3.0% consideran que están regular en sus destrezas, 29.6% que están bajos en sus destrezas, 14.8% muy bajos en sus destrezas, un 13% que están bien (medio alto) en destrezas y un 9.3% que están muy bien (alto) en destrezas.

Según Buitrago Castro (2009, nos dice que las actitudes son un tipo de diferencias individuales que afectan el comportamiento de los individuos. Se puede definir como las tendencias relativamente durables de emociones, creencias y comportamientos orientados hacia las personas, agrupaciones, ideas, temas o elementos determinados.

En el cuadro n° 9 sobre la pregunta si se siente motivado como empresario en la labor que desarrolla se observa las siguientes respuestas: Un 55.6% se considera bien (medio alto) motivado un 29.6% se siente muy (alto) motivado y un 14.8% regularmente motivado. En el cuadro n° 10 respecto a la motivación que brindan a sus colaboradores responden: Un 55.6% considera que les brindan una buena motivación (medio alto), un 22.% consideran que le dan una regular motivación, un 18.5 consideran que le dan una muy buena motivación (alta) y un 3.7% consideran que le dan una baja motivación. En el cuadro n° 11, en este cuadro podemos observar que de los administradores y empresarios encuestados: Un 51.9% se sienten bien (medio alto) identificados con el desarrollo turístico de la provincia de Leoncio Prado, un 29.6% regularmente identificados, un 16,7 % bastante (alto) identificados, y un 1.9% poco (bajo) identificados. En el cuadro n° 12 Se puede observar que respecto al nivel de compromiso de sus colaboradores con el desarrollo turístico de la provincia responden: Un 50.5% consideran que estos se encuentran bien (medio alto) identificados un

25.9% considera que sus colaboradores están bastante (Alto) identificados, un 16.7 % consideran que se encuentran regularmente identificados y un 7.4% que es baja su identificación.

Según el MINCETUR (2015) Para mejorar la competitividad del sector turístico en sus Estados miembros, la OMT plantea promover la calidad, la innovación y la excelencia de la política del turismo y la gestión de destinos. Así también, el desarrollo y comercialización de productos, el fomento de la facilitación de los viajes y de la conectividad, la reducción de la estacionalidad, la definición del régimen fiscal adecuado del turismo, y el suministro de información actualizada y pertinente sobre el mercado y la contribución a la economía y al empleo. En el cuadro n° 19 los administradores y/o dueños de empresas consideran a la infraestructura terrestre de la siguiente manera: Un 44.4 % que es mala (baja) un 24.10 % que es regular, un 24.10 % que es buena (medio alta) y un 7.4 % que es muy buena (alto). En el cuadro n° 20 Se puede observar que los administradores y/o empresarios consideran la inversión del estado para el desarrollo de la infraestructura turística de la siguiente manera: Un 37% considera que la inversión es baja (bajo) un 27.8 que la inversión es regular, un 24.10 % considera que la inversión es buena (medio alto) y un 11.10 % que la inversión por parte del estado es muy buena (alto). En el cuadro n° 24, acerca de cómo considera que se viene dando el desarrollo turístico de la provincia de Leoncio Prado se puede apreciar los encuestados responden: Un 33.3 % considera que es bajo, un 31.5 % considera que es regular, un 29.6% considera que es medio alto, y un 3.5% considera que es alto.

5.2.- CONTRASTACION DE HIPOTESIS GENERAL

			Correlaciones	
			V.I. Competencias laborales	V.D. Desarrollo turístico
Rho de Spearman	variableind	Coefficiente de correlación	1,000	,261
		Sig. (bilateral)	.	,056
		N	54	54
	variabdepend	Coefficiente de correlación	,261	1,000
		Sig. (bilateral)	,056	.
		N	54	54

Interpretación: El coeficiente de correlación tiene un valor de 0.26 se encuentra dentro de una valoración directa positiva pero baja, es decir, las competencias laborales no tienen preponderancia con el desarrollo turístico de la provincia de Leoncio Prado.

5.3.- APORTE CIENTIFICO DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo a lo resultados obtenidos en la presente investigación y a lo observado en el trabajo de recolección de la información, se puede afirmar que la actividad turística resulta siendo una oportunidad para las poblaciones y comunidades que buscan un mayor desarrollo económico y social, toda vez que este tipo de actividad vincula a un gran número de actores de la sociedad, además este tipo de actividad económica es una labor que no destruye el medio ambiente, muy por el contrario nos ayuda a revalorar y a tener en cuenta la preservación de aquellos recursos que provienen de la naturaleza misma, en sociedades como las nuestras en las que la actividad productiva de tipo industrial no ha sido desarrollada, debemos tomar en cuenta esta alternativa como la más segura y al alcance de las grandes mayorías cumpliendo con ello una labor de inclusión social,

CONCLUSIONES

El desarrollo de la presente investigación nos ha permitido determinar lo siguiente.

1. Existe una correlación directa positiva pero baja entre las competencias laborales y el desarrollo turístico de la provincia de Leoncio Prado, existiendo aún algunas deficiencias en el personal de contacto de las empresas prestadoras de servicios en cuanto a sus habilidades y destrezas, así también lo señalan los funcionarios entrevistados indicando que los prestadores de servicios no cuentan con las habilidades y destrezas necesarias para la prestación del servicio.
2. Existe una considerable motivación e identificación de parte de los administradores de las empresas prestadoras de servicios, así como también del personal de contacto con el desarrollo del turismo de la provincia de Leoncio Prado, situación que puede permitir desarrollar trabajos de potenciación y capacitación en habilidades y destrezas para las empresas prestadoras de servicios y el personal de contacto de estas.
3. Se ha podido determinar que el conocimiento de los recursos turísticos de la provincia de Leoncio Prado es bajo y regular con mayor preponderancia en los administradores y Personal de Contacto de la Provincia, como también lo señalan los funcionarios entrevistados quienes manifiestan que los prestadores de servicio no conocen la mayoría de los recursos turísticos de la Provincia.

4. Existe dentro de la población de estudio una necesidad de mayor presencia del estado en la potenciación y promoción de los recursos turísticos de la Provincia de Leoncio Prado, toda vez que esto puede permitir un mayor desarrollo económico de quienes se encuentran estrechamente ligados a la actividad turística y por ende también de la comunidad, advirtiéndose que de acuerdo a lo manifestado por los funcionarios entrevistados, la afluencia de turistas se ha contraído en los 02 últimos años.

SUGERENCIAS

1. Se debe buscar que desarrollen las competencias laborales de quienes participan activamente en la prestación de servicios turísticos en la Provincia, recurriendo para ello a centros de estudios especializados en atención al cliente, en calidad del servicio, etc.
2. Se debe aprovechar la motivación con la que cuentan las personas que se encuentran ligadas a la actividad de la prestación de servicios turísticos de la provincia con el propósito de realizar trabajos en conjunto, con toda la sociedad civil organizada, a fin de generar nuevos productos y/o servicios que atraigan al visitante.
3. Promover una constante capacitación en el conocimiento pormenorizado de los recursos turísticos con los que cuenta la provincia, a fin de que quienes participan directamente en la prestación de servicios, cuenten con la información oportuna y confiable para el turista.
4. El estado a través de sus órganos correspondientes debe desarrollar una mayor promoción a nivel nacional e internacional de los recursos turísticos con los que cuenta la provincia a fin de que se tenga un mayor número de visitas de viajeros extranjeros, por cuanto es mayor el gasto promedio que efectúa un visitante de esta naturaleza.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Fuente bibliográfica.

- LUIS R. GÓMEZ MEJIA (2008) *Gestión de Recurso Humanos: 5° Edición*, Ed Prentice Hall
- GARY DESSLER (2009) *Administración de Personal* Decimo Primera Edición. México.
- Carrasco Díaz S. (2009) *Metodología de la Investigación Científica* 3° Edición, San Marcos
- ALLES, MARTHA ALICIA. *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias*. Grupo Editorial Norma, 2000.
- DEL POZO FLÓREZ, JOSÉ ANGEL. *Competencias profesionales: herramientas de evaluación*. Narcea Ediciones, 2012.
- SAGI-VELA GRANDE, LUIS. *Gestión por competencias: el reto compartido del crecimiento personal y de la organización*. ESIC Editorial, 2004.
- Boullón Robert C. *Planificación del Espacio Turístico* 4° Edicion, México Trillas 2006.

Fuente web gráfica

- MARÍA DE LOS ÁNGELES COJULÚN CIFUENTES (2011) Universidad Rafael Landívar- Guatemala, título: *“competencias laborales como base para la selección de personal” (estudio realizado en la empresa Piolindo de Retalhuleu)*. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/Cojulun-Maria.pdf>. 10/06/2017
- CRISTINA VARISCO (2008) Universidad Nacional de Mar del Plata en su tesis de posgrado para magister titulada *“Desarrollo Turístico y Desarrollo Local La competitividad de los destinos turísticos de Sol y Playa*. Recuperado de: http://nulan.mdp.edu.ar/550/1/varisco_c.pdf., 10/06/2017
- MALDONADO CHALA Y PORTILLA PROAÑO (Ibarra-Ecuador – 2011), Universidad Técnica del Norte, *“Diagnóstico de los*

Atractivos Turísticos del Centro Histórico de la Ciudad de Ibarra Provincia de Imbabura y su Difusión para la Promoción de la Ciudad”, Recuperado de:

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2230/1/05%20FE%20CYT%20837%20TESIS.pdf>, 10/06/2017

- MAURO AMARU GRANADOS MAGUIÑO (2013) de la UNMSM, en su tesis para obtener el grado de Doctor en *Educación* “*Desarrollo competencias laborales y formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos - año 2013*. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3509/1/Granados_mm.pdf, 10/06/2017
- SEPÚLVEDA, BASURTO Y VIZCARRA (2010), de la Pontificia Universidad Católica del Perú Tesis para Obtener el Grado de Magíster en Administración *Plan Estratégico para el Desarrollo del Turismo Rural Comunitario en la Región Cusco* recuperado de: <https://es.scribd.com/document/325082298/SEPULVEDA-BASURTO-VIZCARRA-CUZCO-turismo-rural-pdf>, 10/06/2017
- MAGALY HAYDÉE CARBAJAL ALVAREZ (2015) Universidad de Huánuco en su tesis para obtener el grado de magister en gestión pública titulada “*Gestión del talento humano y el desarrollo del turismo en la provincia de Huánuco, 2015*. Recuperado de: http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/284/T04_7_09872196M.pdf. Fecha 10/06/2017
- <http://www.mincetur.gob.pe/mincetur-politica-de-desarrollo-turistico-en-el-peru-esta-en-congruencia-con-los-objetivos-estrategicos-de-la-omt>)
- http://vinculando.org/vacaciones_viajes/turismo_sostenible/3_evolucion_historica_del_turismo.html en Revista Vinculando. Fecha 10/06/2017
- http://www.academia.edu/6292476/HISTORIA_DE_LA_GESTION_DE_L_TALENTO_HUMANO Ricardo Ramires (2016), Fecha 10/06/2017

- http://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/essna/LEY_GENERAL_DE_TURISMO_LEY29408.pdf. Recuperado en Fecha 10/06/2017
- http://www.thinktur.org/media/OMT_Panorama_Turismo_Internacional_2016.pdf, Recuperado en fecha 10/06/2017
- http://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/Uploads/temp/Uploads_perfiles_vacac_nac_1035_PERFIL%20NACIONAL%20SPREAD.pdf. Recuperado en fecha 01/07/2017.
- http://www.promperu.gob.pe/TurismoIN//sitio/VisorDocumentos?titulo=Perfil%20Del%20Turista%20Extranjero&url=Uploads/publicaciones/2022/PERFIL%20EXTRANJERO_PDF. Recuperado en fecha 01/07/2017
- <https://www.coursehero.com/file/15350032/actitudes-en-el-trabajo-UNILATINApdf/> Olga Buitrago Castro. Recuperado 01/07/2017.
- <http://www.euroaula.com/es/que-es-la-conciencia-turistica/> Gastón Zarate. Recuperado en fecha 03/07/2017

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA Título de investigación: COMPETENCIAS LABORALES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS Y DESARROLLO Y DESARROLLO TURISTICO DE LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES E INDICADORES	MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación que existe entre las Competencias laborales de los prestadores de servicios turísticos y el desarrollo del Turismo en la Provincia Leoncio Prado Huánuco?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación que existe entre el conocimiento de los prestadores de servicios turísticos y el desarrollo del turismo en la provincia de Leoncio Prado Huánuco ? • ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades de los prestadores de servicios turísticos y el desarrollo del turismo en la provincia de Leoncio Prado Huánuco, ? • ¿Cuál es la relación que existe entre las actitudes de los prestadores de servicios turísticos y el desarrollo del turismo en la provincia de Leoncio Prado Huánuco ? 	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre las Competencias laborales de los prestadores de servicios turísticos y el desarrollo del turismo en la provincia de Leoncio Prado Huánuco</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer la relación que existe entre los conocimientos de los prestadores de servicios turísticos con el desarrollo del turismo en la provincia de Leoncio Prado en la Región Huánuco . • Determinar la relación que existe entre las habilidades de los prestadores de servicios turísticos con el desarrollo del turismo en la provincia de Leoncio Prado de la Región Huánuco. • Identificar la relación que existe entre las actitudes de los prestadores de servicios turísticos con el desarrollo del turismo en la provincia de Leoncio Prado en la Región Huánuco. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL: HA Las competencias laborales de los prestadores de servicios turísticos se relacionan directa y positivamente con el desarrollo del turismo en la Provincia de Leoncio Prado en la Región Huánuco.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS Ha1: Los conocimientos de los prestadores de servicios turísticos se relacionan significativamente con el desarrollo del turismo en la Provincia de Leoncio Prado en la Región Huánuco.. Ha2: Las habilidades de los prestadores de servicios turísticos se relacionan significativamente con el desarrollo del turismo en la Provincia de Leoncio Prado en la Región Huánuco. Ha3: Las actitudes de los prestadores de servicios turísticos se relacionan significativamente con el desarrollo del turismo en la Provincia de Leoncio Prado en la Región Huánuco.</p>	<p>V_x Competencias laborales de los prestadores de servicios turísticos</p> <p>V_y Desarrollo del Turismo</p>	<p>DIMENSIONE S:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento • Habilidades • Actitudes <p>DIMENSIONE S:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conciencia y cultura turística. • Equipamiento turístico. • Infraestructura turística. 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: DESCRIPTIVO CORRELACIONAL</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental de corte transversal</p> <pre> graph TD M --> OX M --> OY OX --> Y OY --> Y OX -- r --> OY </pre> <p>Dónde: M: Muestra de estudio O: Observación X: variable independiente Y: variable dependiente r: relación</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE TECNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cuestionario <p>VARIABLE DEPENDIENTE TECNICA: Entrevista</p> <p>INSTRUMENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guía de entrevista 	<p>La población de la investigación estará conformada por las empresas de servicio turístico (Restaurantes, hoteles, hostales) de la provincia de Leoncio Prado Huánuco en el año 2017</p>

Título de investigación: COMPETENCIAS LABORALES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS Y SU RELACION CON EL DESARROLLO TURÍSTICO DE LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO HUANUCO. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	
V.I Competencias laborales	1. Conocimiento	Nivel de conocimiento	¿Cómo consideraría usted su conocimiento respecto al tema turístico en la provincia de Leoncio prado?	
		Nivel de información	¿Cómo considera usted la información brindada al turista en la provincia de Leoncio prado?	
		Nivel de capacidad instalada	¿Cómo considera usted qué es la frecuencia de visitas turísticas en la provincia de Leoncio prado? ¿Cómo considera usted qué es el servicio prestado por parte de su operador al turista en la provincia de Leoncio prado?	
	2. Habilidades	Destrezas mostradas	¿Cómo considera usted su preparación como operador turístico para brindar atención al visitante en la provincia de Leoncio prado?	
		Aptitudes	¿Cómo considera usted la preparación de su personal en aptitudes para desenvolverse con los visitantes?	
	3. Actitudes	Motivación	¿Cómo considera usted la motivación brindada a sus colaboradores para desempeñar sus funciones dentro del negocio?	
		Nivel de identificación	¿Cómo considera usted el nivel de identificación que posee su persona y sus colaboradores con el compromiso para el desarrollo turístico en su provincia?	
¿Cómo considera usted que es el nivel de su negocio en cuanto a las competencias laborales que posee para garantizar lograr resultados productivos en beneficio de la provincia de Leoncio prado?				
V.D. Desarrollo turístico	1. Equipamiento turístico	Materiales disponibles	¿Cómo considera usted la disponibilidad de materiales con el que debe contar para ofrecer un mejor servicio?	
		Equipos disponibles	¿Cómo considera usted la disponibilidad de equipos con el que debe contar para ofrecer un mejor servicio?	
	2. Infraestructura turística instalada	Logística integral	¿Cómo considera usted su sistema logístico en su negocio?	
		Número y caracterización de operadores	¿Cómo considera usted la cantidad de operadores turísticos en la provincia de Leoncio prado? ¿Cómo considera usted que es la caracterización de los operadores turísticos en la provincia de Leoncio prado?	
		Nivel de promoción Turística	¿Cómo considera usted que se la promoción turística en la provincia de Leoncio prado? ¿Cómo considera usted las inversiones del estado respecto a la promoción turística en la provincia de Leoncio prado?	
	3. Conciencia y cultura turística	Identidad cultural	¿Cómo considera usted la identidad cultural por parte del poblador en la provincia de Leoncio prado?	
		Costumbres arraigadas	¿Cómo considera usted la sostenibilidad de las costumbres arraigadas en la provincia de Leoncio prado?	
		Habito turístico	¿Cómo considera usted el hábito de ser receptivo por parte de la población para poner en valor la provincia de Leoncio prado?	
¿Cómo considera usted en términos general que se viene dando el desarrollo turístico en la provincia de Leoncio prado?				

ESCALA DE LICKERT- para las alternativas de respuesta que tendrían relación con el tipo de cuestionario

Alto
Medio alto
Regular
Bajo/Muy bajo



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA y DESARROLLO SOCIAL

CUESTIONARIO

A LOS PROPIETARIOS Y/O GERENTES DE LAS EMPRESAS DEL RUBRO TURISTICO DE LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN. Competencias laborales de los prestadores de servicio y el desarrollo del turismo en la provincia de Leoncio Prado,”

I DATOS INFORMATIVOS

1. Empresa..... 1.2.Lugar:.....

1.3Cargo:.....

II.- COMPETENCIAS LABORALES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO

2.1. Conocimiento

N°	Indicadores	Alto	Medio Alto	Regular	Bajo	Muy Bajo
		1	2	3	4	5
1	¿Cómo consideraría usted su conocimiento respecto al tema turístico en la provincia de Leoncio prado?.					
2	¿Cómo considera usted la información brindada al turista en la provincia de Leoncio prado?					
3	¿Cómo considera usted qué es la frecuencia de visitas turísticas en la provincia de Leoncio prado?					
4	¿Cómo considera usted qué es el servicio prestado por parte de su operador al turista en la provincia de Leoncio prado?					

2.2 Habilidades

N°	Indicadores	Alto	Medio Alto	Regular	Bajo	Muy Bajo
		1	2	3	4	5
1	¿Cómo considera usted su preparación como operador turístico para brindar atención al visitante en la provincia de Leoncio prado?					
2	¿Cómo considera usted la preparación de su personal en aptitudes para desenvolverse con los visitantes?					
3	¿Considera usted que cuenta con destrezas que le permite manejar de mejor manera esta actividad?					
4	¿Considera usted que sus colaboradores cuentan con las destrezas suficientes para atender a los turistas?					

2.3 Actitudes

N°	Indicadores	Alto	Medio Alto	Regular	Bajo	Muy Bajo
		1	2	3	4	5
1	¿Se siente usted motivado en la actividad que desarrolla como empresario dedicado a esta actividad?					
2	¿Cómo considera usted la motivación brindada a sus colaboradores para desempeñar sus funciones dentro del negocio?.					
3	¿Cómo considera usted el nivel de identificación que posee su persona con el compromiso para el desarrollo turístico en su provincia?					
4	¿Cómo considera usted el nivel de identificación que poseen sus colaboradores con el compromiso para el desarrollo turístico en su provincia?					

3. Desarrollo Turístico.

3.1 Equipamiento turístico

N°	Indicadores	Alto	Medio Alto	Regular	Bajo	Muy Bajo
		1	2	3	4	5
1	¿Cuál es su disponibilidad de materiales con el que cuenta para ofrecer un mejor servicio?					
2	¿Considera usted que necesita una mayor disponibilidad de equipos para ofrecer un mejor servicio?					
3	¿Cree usted que sus materiales que usa están acorde a la necesidad del servicio que brinda?					
4	¿Cómo considera usted que se encuentra el equipamiento de las demás empresas de su mismo rubro?					

3.2. Instalaciones Turísticas

N°	Indicadores	Alto	Medio Alto	Regular	Bajo	Muy Bajo
		1	2	3	4	5
1	¿Cómo considera usted que se encuentra en este momento el nivel de sus instalaciones?					
2	¿Cómo considera usted que se encuentran el nivel de las instalaciones de las demás empresas de su mismo rubro?.					
3	¿Cómo considera usted la infraestructura terrestre que se utiliza para llegar a los atractivos turísticos?					
4	¿Cómo considera usted las inversiones del estado respecto al desarrollo de infraestructura turística en la provincia de Leoncio prado?					

3.3. Conciencia y cultura turística

N°	Indicadores	Alto	Medio Alto	Regular	Bajo	Muy Bajo
		1	2	3	4	5
1	¿Cómo considera usted la identidad cultural por parte del poblador en la provincia de Leoncio prado?					
2	¿Cómo considera usted la sostenibilidad de las costumbres arraigadas en la provincia de Leoncio prado?					
3	¿Cómo considera usted el hábito de ser receptivo por parte de la población para poner en valor la provincia de Leoncio prado?					
4	¿Cómo considera usted en términos generales que se viene dando el desarrollo turístico en la provincia de Leoncio prado?					



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA y DESARROLLO SOCIAL

GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A FUNCIONARIOS DE INSTITUCIONES LIGADAS AL SECTOR TURISMO



Título “Competencias laborales de los prestadores de servicio y el desarrollo del turismo en la provincia de Leoncio Prado 2017”.

Entrevistado: _____

Lugar y fecha: _____, ____ / _____ /2017.

Preguntas:

1.-¿Considera usted que existe un adecuado conocimiento de los recursos turísticos por parte de los prestadores de servicio turístico en la provincia de Leoncio Prado?

.....
.....
.....

2.-¿Considera usted que los prestadores de servicio cuentan con las habilidades y destrezas adecuadas para desarrollar la actividad del servicio turístico?

.....
.....
.....

3.-¿Considera usted que los prestadores de servicio turístico se sienten identificados y motivados en la actividad que realizan?.

.....
.....
.....

4.-¿Considera ud, que los prestadores de servicio turístico cuentan con los equipos y materiales adecuados para asegurar la calidad del servicio?

.....
.....
.....

5.-¿Desde su sector puede decir que se ha promovido la asociatividad por sectores de actividad en los prestadores de servicio turístico en la Provincia de Leoncio Prado?.

.....
.....
.....

6.-¿Desde su sector se promocionan los recursos turísticos de la Provincia de Leoncio Prado a nivel nacional?

.....
.....
.....

7.-¿Considera ud. que el poblador de la Provincia de Leoncio Prado se siente identificado con sus costumbres y tradiciones culturales?

.....
.....
.....

8.-¿Considera ud. que el poblador de la Provincia de Leoncio Prado es receptivo, es decir orienta y es cordial con los visitantes?

.....
.....
.....
.....

9.-¿Considera ud, que se ha desarrollado el turismo en los 02 últimos años en la provincia de Leoncio Prado?.

.....
.....
.....