



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

TEMA: “ESTUDIO DEL TALENTO HUMANO EN LAS PRACTICÁS DE
LOS CENTROS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN
EL TURISMO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI”

Autora: Pruna Jácome Liliana Maritza

Director: Ing. Albán Yánez Carlos Geovanny Msc.

Latacunga

2019



Resumen

Se focaliza en el análisis de los diversos factores que influye en la mejora del talento humano vinculado al sector turístico

Diamante de Porter

Importancia del talento humano dentro de los centros de información turística

Interrelación entre los centros de información turística y los clientes

Calidad en el producto y servicio



Palabras claves

Talento humano

Centros de información turística

Calidad del servicio

Introducción

La provincia de Cotopaxi; ubicada en la región Sierra Centro del país; que posee atractivos naturales y culturales, captan la atención de turistas tanto nacionales como extranjeros; entre los atractivos más destacados tenemos al volcán Cotopaxi Laguna del Quilotoa, las ferias artesanales, centros históricos, museos, entre otros. (Martínez, 2010)



Es importante resaltar que el turismo hoy por hoy es una de las fuentes económicas más importantes de la provincia; por ende se ve necesario captar la atención del turista ya sea mediante la promoción y difusión de los atractivos que posee.



Los centros de información turística deberán contar con talento humano capaz de resolver las inquietudes de los turistas; a fin de orientarlos mediante la entrega de artículos, folletos, guías, mapas, afiches, que contengan la información necesaria requerida por el turista y mejore su estadía en la Provincia.



El personal que labora en los centros de información turística no siempre está capacitado con el conocimiento que se requiere para brindar este servicio al turista; por ello la contratación del talento humano en estos centros debe contemplar fortalezas, habilidades, destrezas acordes a las exigencias del mercado.



Fundamentación teórica

Las empresas turísticas tienen la necesidad de fidelizar a sus clientes, en donde el talento humano se convierte en un componente estratégico e intangible que proporciona mayor valor añadido a una empresa especialmente en el sector turístico.

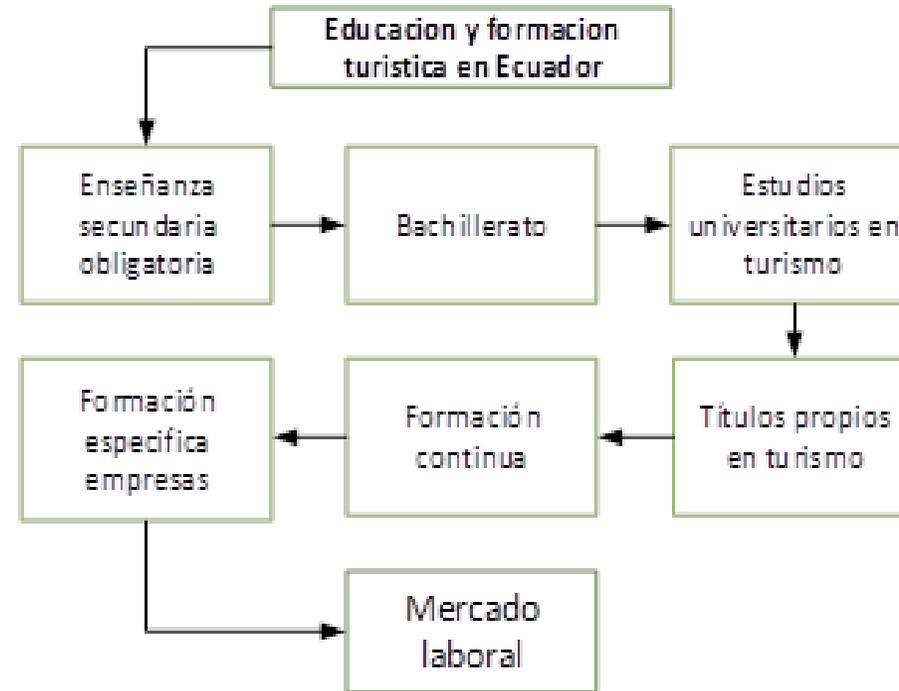


Figura 1. Educación y formación turística

Fuente: (García, 2013)

Centros de información turística

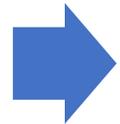
Servicios públicos dependientes y creados en general por una administración pública.

Tiene como objetivo gestionar todos los servicios relacionados con la atención orientación y asesoramiento de los visitantes.

Organizar la coordinación, promoción y comercialización de productos turísticos.

La Administración del talento humano

La disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado



En la práctica, la administración se efectúa a través del proceso administrativo: planear, ejecutar y controlar.



El talento humano aporta sus conocimientos, capacidades, experiencia, habilidades y liderazgo de igual forma contribuyen con las decisiones, diseño de estrategias y acciones que imprimen dinamismo en el sector turístico

Capacidades del profesional de turismo en la actualidad

Capacidades básicas

Poseer y comprender conocimientos

Utilizar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas

Tener la capacidad de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios

Poseer las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando

Competencias Generales

Capacidad para presentar en público el diseño de un proyecto de manera clara y coherente

Capacidad para dirigir personas y habilidades directivas

Habilidades en la negociación, resolución de problemas y conflictos

Actuar en el marco de los Derechos Humanos

Competencias Específicas

Analizar la estructura de la actividad turística en todos sus niveles

Conocer las costumbres y prácticas del sector en su vertiente nacional e internacional

Obtener una visión más amplia de las relaciones comerciales, que abarca a todos los mercados turísticos

Conocer la metodología de la gobernanza turística

Realizar informes detallados sobre el sector y la actividad turística

Detectar nuevos mercados turísticos emergentes y abrir la empresa a los mismos

Seleccionar y gestionar las vías de acceso a los mercados turísticos

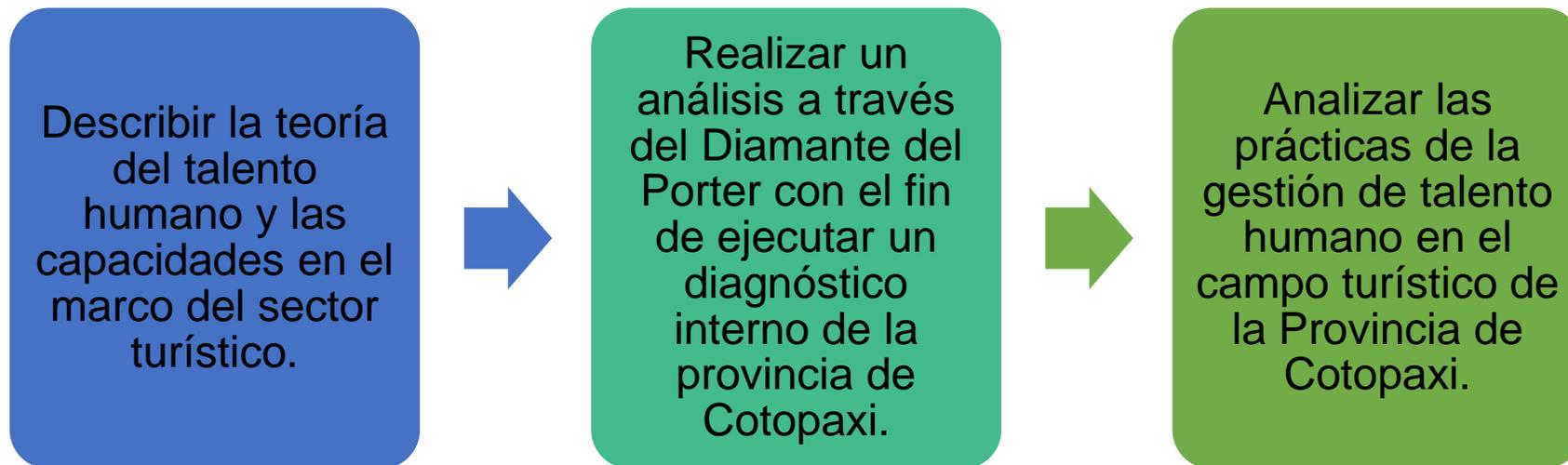
Entender y adaptarse a las particularidades culturales de cada mercado turístico

Objetivos de la investigación

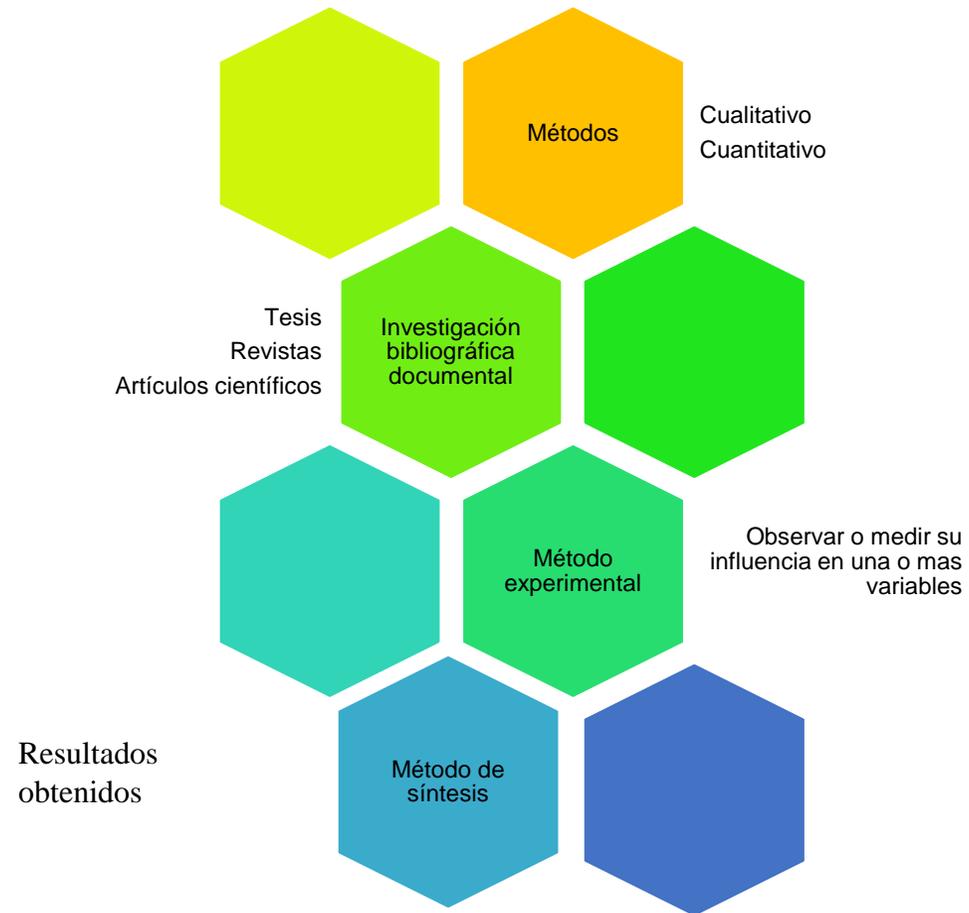
Objetivo general

- Estudiar la incidencia de la gestión del talento humano que labora en los centros de información turística en la Provincia de Cotopaxi.

Objetivos específicos



Metodología



Diamante de Porter

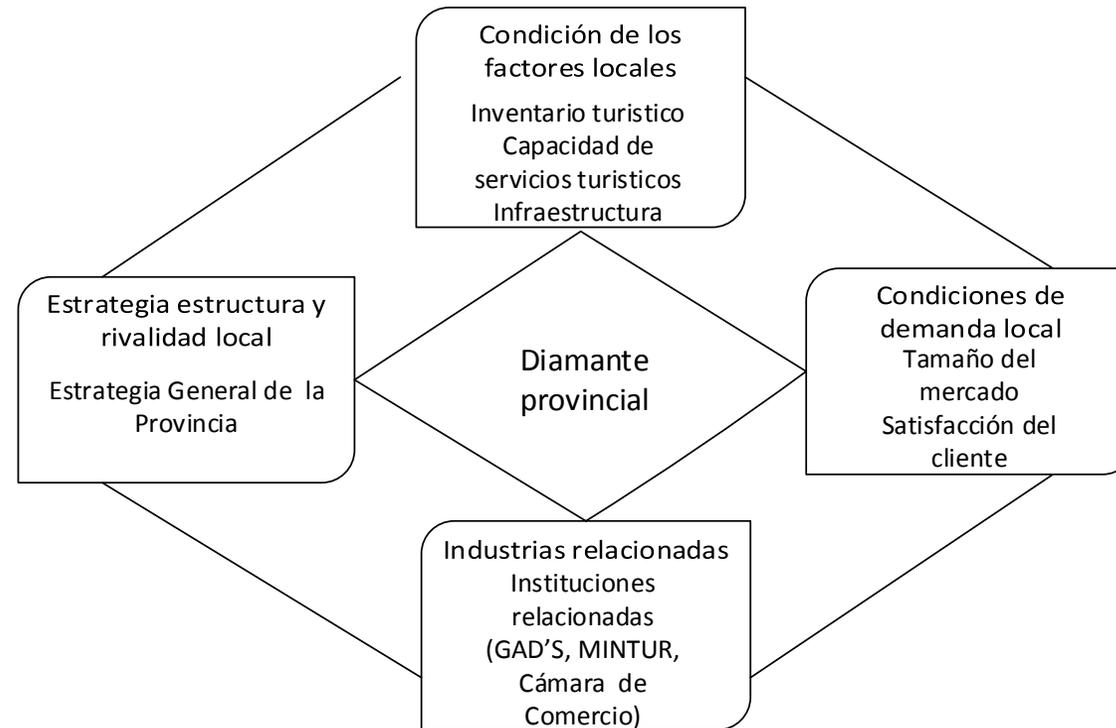


Figura 2. *Diamante de Porter*

Fuente: (Porter, 1991)

Resultado de la encuesta

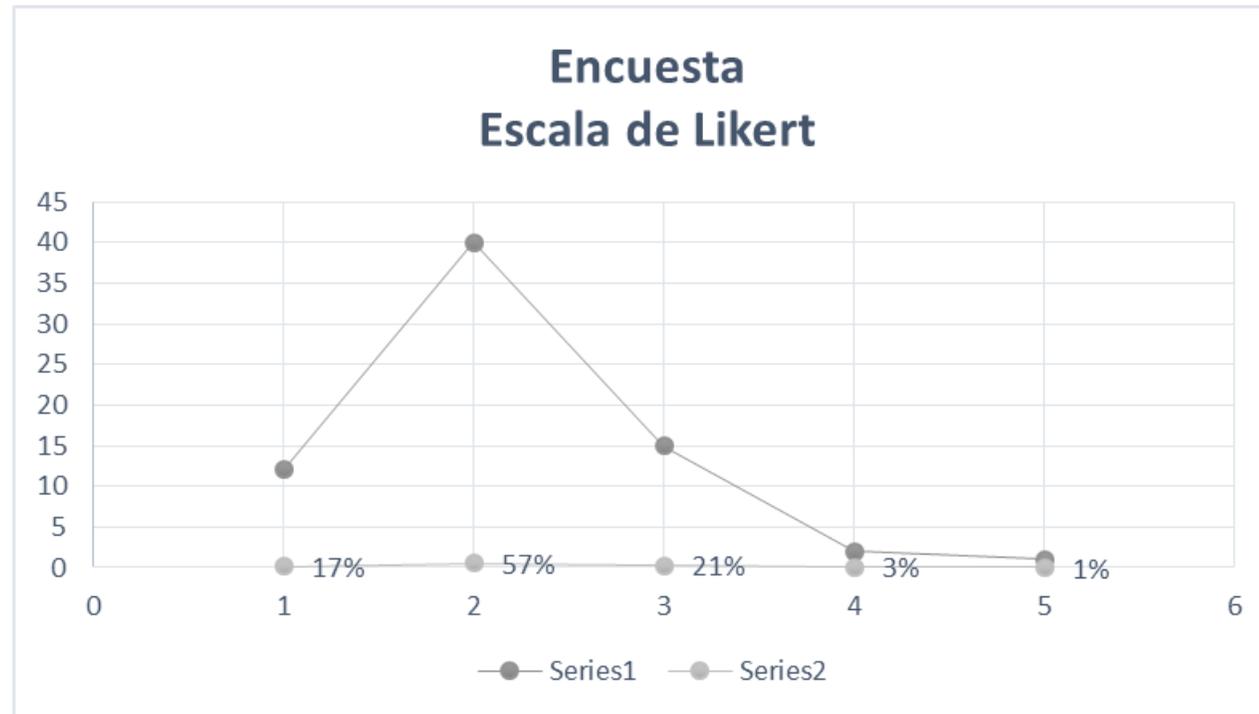


Figura 3. Resultados obtenidos

Conclusiones

- La relevancia del talento humano en la competencia del sector turístico es un hecho que se ha reconocido con el paso del tiempo por lo cual es necesario contar con un factor de forma integral que permita apreciar las conexiones con el nuevo mercado laboral.
- También se estableció en este trabajo un marco de análisis aplicado al talento humano en el sector turístico basado en los cuatro ángulos del diamante de Porter, que permite estudiar los distintos factores.