

## Resumen

El capital humano constituye el pilar fundamental de toda organización, siendo el encargado de ejecutar las metas y los objetivos establecidos por las mismas. Este proyecto se centra en conocer la influencia del talento humano y la situación actual que afronta la Iglesia-Museo, en cuanto a los proceso de selección y reclutamiento de practicantes, la evaluación de sus competencias, desarrollo de sus habilidades, así también como los incentivos que deberían percibir los estudiantes por parte de la Iglesia-Museo, entre otros aspectos; de modo que, se aplicó una metodología con enfoque mixto, se seleccionaron dos teorías: la *Teoría de la Comunicación Intercultural* con las seis dimensiones culturales de Geert Hofstede y la *Teoría de las Motivaciones Turísticas* adaptado por Pearce para sustentar la investigación; adicionalmente, se aplicaron encuestas y entrevistas, tanto al personal interno de la Iglesia de la Compañía de Jesús, como a los turistas nacionales y extranjeros, respectivamente. Para la interpretación de resultados se realizó un análisis de la información gracias a los instrumentos de recolección de datos y finalmente, mediante las conclusiones y recomendaciones obtenidas, se propondrán estrategias para la mejora en el servicio turístico y en el proceso de selección y reclutamiento de estudiantes practicantes de turismo de la Iglesia-Museo.

*Palabras clave:* talento humano, iglesia-museo, practicantes, servicio turístico, evaluación de competencias

## **Abstract**

Human capital is the fundamental pillar of any organization, being in charge of executing the established goals and objectives, this project focuses on knowing the influence of human talent and the current situation faced by the Church-Museum, in terms of the selection and recruitment process of intership, the evaluation of their competencies, development of their skills, as well as the incentives that students should receive from the Church-Museum, among other aspects; so, a methodology with a mixed approach was applied, two theories were selected: the Theory of Intercultural Communication with the six cultural dimensions of Geert Hofstede and the Theory of Tourist Motivations adapted by Pearce to support the research; in addition, surveys and interviews were applied both to the internal staff of the Church of the Society of Jesus, as well as to national and foreign tourists, respectively. For the interpretation of results, an analysis of the information obtained through the data collection instruments was carried out and finally, through the conclusions and recommendations obtained, strategies will be proposed for the improvement in the tourist service and in the process of selection and recruitment of intership of tourism of the Church-Museum.

*Key words:* human talent, church-museum, intership, tourist service, evaluation of competencies