



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Título: La gestión administrativa del talento humano y su aporte en el desarrollo turístico en el Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta

**TRABAJO DE TITULACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Autor:

Daysi Marilin Yuquilema Chimbolema

Tutor:

Dra. Magda Francisca Cejas Martínez

Riobamba, Ecuador. 2023

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Yuquilema Chimbolema Daysi Marilin, con cédula de ciudadanía 0605903830 autora del trabajo de investigación titulado: La gestión administrativa del talento humano y su aporte en el desarrollo turístico en el Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor(a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 07 de marzo del 2023

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Daysi Y.", with a large, stylized initial "D" or "C" at the beginning.

Yuquilema Chimbolema Daysi Marilin

C.I: 0605903830

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Dra. Magda Francisca Cejas Martínez, catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **La gestión administrativa del talento humano y su aporte en el desarrollo turístico en el Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta**, bajo la autoría de Yuquilema Chimbolema Daysi Marilin; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, al 07 del mes de marzo del 2023.



Dra. Magda Francisca Cejas Martínez

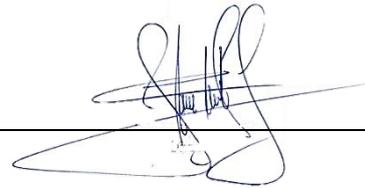
C.I: 1757404502

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

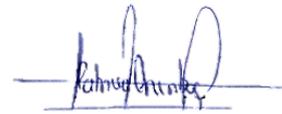
Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **La gestión administrativa del talento humano y su aporte en el desarrollo turístico en el Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta**, presentado por Yuquilema Chimbolema Daysi Marilin, con cédula de identidad 0605903830, bajo la tutoría de la Dra. Magda Francisca Cejas Martínez; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a los 17 de abril de 2023

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO
Eco. Lenin Fuentes Gavilanez MBA.



MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO
Ing. Patricia Chiriboga Zamora Mgs.



MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO
Ing. René Basantes Ávalos PhD.



CERTIFICADO ANTI PLAGIO URKUND



Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO

en movimiento



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
UNACH-RGF-01-04-08.15
VERSIÓN 01: 06-09-2021

CERTIFICACIÓN

Que, **YUQUILEMA CHIMBOLEMA DAYSI MARILIN** con CC: **0605903830**, estudiante de la Carrera **Administración de Empresas**, Facultad de **Ciencias Políticas y Administrativas**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL TALENTO HUMANO Y SU APORTE EN EL DESARROLLO TURÍSTICO EN EL CENTRO ECOLÓGICO DE TURISMO COMUNITARIO LA ESPERANZA DEL CANTÓN COLTA"**, cumple con el **12%**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente, autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 03 de abril del 2023



Dra. Magda Cejas
TUTORA

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mis padres Efraín y María Inés, quienes han sido mi guía y fortaleza, a mis abuelitos maternos Gerardo y Manuela y mis abuelitos paternos Pablo y María, quienes estuvieron a mi lado regalándome su cariño y consejo, gracias a ellos por confiar siempre en mí.

A mis hermanos Nahomi y Amawri y mi tía Carina, quienes han sido motor de mi vida y fuente de motivación e inspiración para superarme cada día y así poder luchar para que la vida nos depara un futuro mejor.

A quienes han sostenido con paciencia, amistad y amor un proceso académico tan significativo en mi vida, Viviana y Alejandro.

A todos ustedes gracias de corazón.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Chimborazo, al Econ. Lenin Fuentes Director de la Carrera de Administración de Empresas, Miembros de la Comisión Carrera y a todos los docentes, los cuales, con sus conocimientos impartidos durante estos años de estudio, me han permitido lograr este fin.

Agradezco de manera especial a la Dra. Magda Cejas quien ha sido mi guía durante la elaboración de esta investigación, cuyo aporte ha permitido concluir esta investigación.

Al Centro de Turismo Comunitario “La Esperanza”, por abrirme las puertas de su organización y brindarme la información necesaria para concluir con éxito esta investigación, así como a todo el personal que colaboró en el desarrollo de la misma.

A todas las personas que han posibilitado la conclusión de esta investigación y permitido alcanzar esta meta.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	
DECLARATORIA DE AUTORÍA	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO ANTI PLAGIO URKUND	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPÍTULO I.....	15
Introducción.....	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.1 Formulación del problema	17
1.2 OBJETIVOS	17
1.2.1 General.....	17
1.2.2 Específico.....	17
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	17
Justificación teórica-práctica.....	17
Justificación metodológica.....	18
CAPÍTULO II.....	19
ESTADO DEL ARTE.....	19
2.1 Antecedentes.....	19
2.2 FUNDAMENTO TEÓRICO.....	21
2.2.1 UNIDAD I: Generalidades del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza.....	21
2.2.2 UNIDAD II: Conceptualizaciones Generales	25
Tipos de Gestión Administrativa.....	30

CAPÍTULO III	35
METODOLOGÍA	35
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	35
3.1.1 Documental	35
3.3.2 De Campo.....	35
3.1.3 Descriptiva	36
3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.2.1 Investigación no experimental	36
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	36
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	37
3.4.1 Población.....	37
3.4.2 Muestra.....	38
3.5 HIPÓTESIS.....	39
3.6 MÉTODO DE ANÁLISIS	39
3.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	40
3.8 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	41
CAPÍTULO IV	44
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	44
4.1 RESULTADOS.....	44
4.1.1 Validación de la fiabilidad de instrumentos de recolección de información	44
4.1.2. Análisis de resultados	45
4.1.3 Análisis inferencias: Comprobación de la hipótesis.....	65
CAPÍTULO V.....	74
Conclusiones	74
Recomendaciones.....	75
CAPÍTULO VI	76
PROPUESTA.....	76
6.1 Tema de la Propuesta:	76
6.2 Introducción:	76

6.3 Antecedentes de la propuesta	77
6.4 Objetivos:	77
6.4.1 Objetivo general	77
6.4.2 Objetivos específicos.....	77
6.5 Desarrollo.....	77
6.5.1. Marco estratégico del centro ecológico de turismo comunitario “La Esperanza” del cantón Colta	77
6.6.1 Procesos de admisión.....	80
6.6.2 Procesos de aplicación	82
6.6.3 Proceso de compensación de las personas	84
6.6.4 Proceso de desarrollo de las personas.....	85
Matriz de necesidades de capacitación.....	85
6.6.5 Procesos de Mantenimiento del personal	86
6.6.6 Procesos de monitoreo.....	87
BIBLIOGRAFÍA	88
ANEXO	94
Anexo 1: ENCUESTA PARA LOS SOCIOS Y PERSONAL QUE LABORA EN EL CENTRO ECOLÓGICO DE TURISMO COMUNITARIO LA ESPERANZA DEL CANTÓN COLTA.....	94
Anexo 2: ENCUESTA A CLIENTES DE LA COMUNIDAD DEL CENTRO ECOLÓGICO DE TURISMO COMUNITARIO LA ESPERANZA DEL CANTÓN COLTA.....	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Historia de la Gestión Administrativa	25
Tabla 2	Procedimientos de la Gestión Administrativa.....	26
Tabla 3	Beneficios de la gestión administrativa.....	27
Tabla 4	Modelo de Gestión Administrativa	28
Tabla 5	Población	37
Tabla 6	Muestra	38
Tabla 7	Operacionalización de la variable independiente: Gestión administrativa del talento humano	41
Tabla 8	Operacionalización de la variable dependiente: Desarrollo turístico del Centro Ecológico de Turismo Comunitario “La Esperanza” del cantón Colta.....	42
Tabla 9	Medición de la fiabilidad de los instrumentos de recolección de información .	44
Tabla 10	Consideraciones tomadas para el análisis.....	45
Tabla 11	Valoración de las herramientas utilizadas en la gestión administrativa del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta....	46
Tabla 12	Valoración de la gestión administrativa del talento humano y sus procesos del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta.....	48
Tabla 13	Valoración de procesos de admisión en la gestión del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta.....	49
Tabla 14	Valoración de procesos de aplicación de personas -cultura organizacional en la gestión del talento humano en la gestión del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta	51
Tabla 15	Valoración de procesos de aplicación de personas -diseño de cargos en la gestión del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta.....	53
Tabla 16	Valoración de procesos de Compensación con personas en la gestión del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta....	54
Tabla 17	Valoración de procesos de Desarrollo de personas en la gestión del talento humano en la gestión del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta	56
Tabla 18	Valoración de procesos de Retención de personas en la gestión del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta....	57
Tabla 19	Valoración de procesos de Monitoreo y control de personas en la gestión del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta.....	59

Tabla 20	Valoración de la atención al cliente del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta.....	61
Tabla 21	Valoración de procesos de desarrollo del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta.....	63
Tabla 22	Gestión administrativa del talento humano frente al desarrollo	65
Tabla 23	Procesos de la gestión administrativa del talento humano frente al desarrollo	66
Tabla 24	Proceso de admisión de personas frente al desarrollo.....	66
Tabla 25	Proceso de aplicación de personas frente al desarrollo	67
Tabla 26	Compensación de personas frente al desarrollo.....	67
Tabla 27	Desarrollo de personas frente al desarrollo	68
Tabla 28	Retención de personas frente al desarrollo.....	68
Tabla 29	Monitoreo y control de personas frente al desarrollo.....	69
Tabla 30	Satisfacción al cliente frente al desarrollo.....	69
Tabla 31	Herramientas utilizadas en la gestión frente al desarrollo.....	70
Tabla 32	Procesos de gestión administrativa del talento humano	78
Tabla 33	Consideraciones del reclutamiento interno y externo	80
Tabla 34	Técnica de selección: Ficha para especificación del cargo	81
Tabla 35	Identificar el Iceberg de la cultura organizacional:.....	82
Tabla 36	Matriz de diseño de cargos	82
Tabla 37	Matriz de evaluación al desempeño humano.....	83
Tabla 38	Matriz de evaluación al desempeño humano.....	83
Tabla 39	Matriz del programa de incentivos.....	85
Tabla 40	Matriz de monitoreo a empleados	87

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i>	Ubicación geográfica.....	22
<i>Figura 2</i>	Organigrama estructural	23
<i>Figura 3</i>	Principios de Gestión administrativa.....	27
<i>Figura 4</i>	Procesos de la Gestión Administrativa	28
<i>Figura 5</i>	Procesos de la Gestión de Talento Humano.....	33
<i>Figura 6</i>	Método de análisis aplicado en la investigación.....	39
<i>Figura 7</i>	Método de análisis aplicado en la investigación.....	40
<i>Figura 8</i>	Valoración de las herramientas utilizadas en la gestión administrativa del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta.....	46
<i>Figura 9</i>	Valoración de la gestión administrativa del talento humano y sus procesos del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta.....	47
<i>Figura 10</i>	Valoración de procesos de admisión en la gestión del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta.....	49
<i>Figura 11</i>	Valoración de procesos de aplicación de personas -cultura organizacional en la gestión del talento humano en la gestión del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta	50
<i>Figura 12</i>	Valoración de procesos de aplicación de personas - Diseño de cargos en la gestión del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta	52
<i>Figura 13</i>	Valoración de procesos de Compensación con personas de cargos en la gestión del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta	54
<i>Figura 14</i>	Valoración de procesos de desarrollo de personas de cargos en la gestión del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta	55
<i>Figura 15</i>	Valoración de procesos de retención de personas de cargos en la gestión del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta	57
<i>Figura 16</i>	Valoración de procesos de monitoreo y control de personas de cargos en la gestión del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta	59
<i>Figura 17</i>	Valoración de la satisfacción al cliente del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta.....	61
<i>Figura 18</i>	Valoración de procesos de desarrollo del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta	63
<i>Figura 19</i>	Organigrama estructural.....	79
<i>Figura 20</i>	Actividades del proceso de admisión.....	80

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo: Demostrar cuál es el aporte de la gestión administrativa del talento humano en el desarrollo turístico del Centro Ecológico de Turismo Comunitario “La Esperanza” del cantón Colta, mediante una metodología de enfoque mixto se desarrolló el mismo con un método deductivo hipotético, de tipo descriptiva y de campo, la técnica empleada fue la encuesta la cual se aplicó a una muestra de 40 asociados, empleados y administrativos de la organización y a 135 clientes internos y externos de la comunidad, para el levantamiento de la información se aplicaron dos cuestionarios El primero cuenta con 83 ítems: los 56 ítems miden al variable independiente de gestión administrativa del talento humano en categorías de herramientas y procesos y 27 ítems para valorar el desarrollo del Centro, el segundo está dirigido a clientes principalmente a medir la dimensión de satisfacción con un total de 16 ítems, los dos instrumentos mostraron fiabilidad muy significativa con un Alfa de Cronbach de (0,975) y (0,886), se comprobó la hipótesis alternativa mediante Chicuadrado y la prueba exacta de Fisher con valores de $p < 0,05$ de tal modo la gestión administrativa del talento humano incide en el desarrollo turístico del Centro Ecológico de Turismo Comunitario “La Esperanza”, otros resultados mostraron que el 78% de las personas consideran una debilidad el uso de herramientas de gestión como planes y manuales, el 53 % valora los procesos de la gestión administrativa como regular y el 48 % como baja y muy baja así también el 85 % considera que la empresa no se ha desarrollado, de tal modo se concluye que la mala gestión administrativa del talento humano no genera desarrollo por ello se propone un modelo de gestión que enrumbe hacia la eficiencia del personal.

Palabras clave: gestión, administración, talento humano, desarrollo organizacional, proceso herramientas de gestión.

ABSTRACT

This work aims to demonstrate the contribution of the administrative management of human talent in the tourist development of the Ecological Center for Community Tourism "La Esperanza" of the Colta canton through a mixed approach methodology. It was developed with a hypothetical deductive method of a descriptive and field type. The technique used was the survey which was applied to a sample of 40 associates, employees, and administrators of the organization and 135 internal and external clients of the community. For gathering the information, two questionnaires were applied; the first has 83 items: the 56 items measure the independent variable of administrative management of human talent in categories of tools and processes, and 27 items assess the development of the Center. The second is aimed at clients mainly to measure the satisfaction dimension with a total of 16 items. The two instruments showed highly significant reliability with a Cronbach's Alpha of (0.975) and (0.886). The alternative hypothesis was verified using Chi-square and Fisher's exact test with values of $p < 0.05$ in such a way that the administrative management of human talent affects the tourism development of the Ecological Community Tourism Center "La Esperanza". Other results showed that 78% of people consider the use of management tools such as plans and manuals a weakness, 53% value administrative management processes as regular and 48% as low and very low, as well as 85% consider that the company has not developed. Therefore, it is concluded that the bad administrative management of human talent does not generate development; for this reason, a staff management model is proposed that leads toward efficiency.

Keywords: management, administration, human talent, organizational development, process management tools



Abstract translation reviewed by

Dr. Narcisa Fuertes, PhD

Professor at Competencias Lingüísticas UNACH

CAPÍTULO I

Introducción

El turismo representa en la actualidad una alternativa viable para el desarrollo local, regional y nacional ya que refleja la coordinación de políticas, estrategias, infraestructura y equipamientos en post del aprovechamiento de los recursos naturales, el patrimonio y las manifestaciones culturales puestas a disposición del mercado turístico. En este contexto, Ecuador tiene un potencial infinito debido a la riqueza de su biodiversidad natural y multicultural, propia de su geografía y antecedentes históricos (Guerrero, 2019).

Estas características inherentes se conjugan en el Turismo Rural por la armonía de contrastes entre la naturaleza y cultura como materia prima de productos, servicios y actividades ofrecidas por las comunidades en la modalidad denominada Turismo Comunitario (Loor, 2020).

En el cantón Colta, parroquia Sicalpa, La Esperanza es una oferta formal de servicios turísticos que comercialmente se encuentra condicionada por agencias de viajes y organizaciones externas, lo que refleja el desconocimiento, recursos limitados y estrategias inadecuadas de promoción que la organización comunitaria lleva a cabo. En este sentido, cabe señalar que, en el desarrollo de la investigación, se ha propuesto como objetivo evaluar la gestión del talento humano en el Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza y el impacto en el cantón Colta, destacándose así los argumentos de justificación de la investigación, problema y los objetivos generales y específicos con la finalidad de comprobar las Hipótesis derivadas del estudio.

Con esta investigación propuesta en el Marco Teórico, se determinan las necesidades de sustento documental, bibliográfico e investigaciones relacionadas a casos prácticos, fuentes epistemológicas y definiciones de las modalidades turísticas de actualidad, conjugadas con la transformación constante del mercado turístico, propias de la innovación de las necesidades y deseos del cliente. Para la ejecución de la investigación en el Marco Metodológico se identifica el método hipotético-deductivo bajo enfoque mixto de tipo de investigación documental y trabajo de campo, con diseño no experimental, ya que las variables de estudio no fueron alteradas, a corte trasversal, por su desarrollo en una sola unidad de tiempo y relacional por medio de correlación simple de las variables; esta metodología considera la población de estudio y muestra respectivamente, con la creación de instrumentos específicos para la recolección de datos e información relevante.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Ecuador en su ejercicio y accionar entorno al turismo comunitario, se destaca como uno de los países más desarrollados, debido a que cuenta con un territorio dotado de riquezas naturales, diversidad climática, especies de origen animal y vegetal únicos en observación; sobresaltando atractivos como los nevados, lagos, lagunas, bordes costeros, expandidos por todo el territorio nacional (Terán, 2021). Las comunidades locales, rurales y distintas organizaciones afines, han venido fortaleciendo las oportunidades del entorno, a la par de promover ideas innovadoras en cuanto a desarrollo turístico con participación y responsabilidad entre las personas, naturaleza y medios de vida sostenible. (PNUD, 2012, p.2)

El turismo comunitario en el cantón Colta, ha desplegado estrategias de desarrollo local desde cero como punto de partida, donde cuyos protagonistas son las comunidades que habitualmente han sido objetos de estudios y proyecciones, sin finiquitar accionar alguno o llegar a ser sujetos de cambio. Sustentado en la experiencia de los habitantes de la comunidad y los funcionarios de la institución, las problemáticas que se desean resolver en el Centro de Turismo Comunitario “La Esperanza”, giran en torno a satisfacer necesidades propias de la comunidad como la autogestión, el control comunitario, el beneficio social y económico (Turismo Comunitario La Esperanza, 2023). Además, en virtud del involucramiento de la autora en este sector de turismo comunitario es importante identificar la necesidad que se tenga por parte de los organismos responsables para valorar y dar visibilidad a las tradiciones y cultura propias del sector, que, en un mundo siempre más globalizado se arriesgan a perderse.

Por lo tanto, los esfuerzos internos de los directivos del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza son visibles, pero a la vez requieren para esta organización la mejora en las bases técnicas y estructurales del Talento Humano que garantizaría la idoneidad como parte de la gestión administrativa, para la ejecución de acciones en la distribución y cumplimiento esperado a corto y largo plazo, con la seguridad de alcanzar la búsqueda de la eficiencia en los procesos organizativos y la tecnificación del área operativa.

En el marco de los canales informativos (web) se precisa generar periódicamente más ingresos económicos del promedio actual percibido para el centro turístico (Turismo Comunitario La Esperanza, 2014), son metas factibles a lograr pero estos devengan recursos económicos y planificación técnica, cuya determinación se ha dado a través de análisis y apoyo experto de aliados estratégicos, donde las proyecciones de los miembros de esta comunidad y afines al centro, se enfocan en integrar diversos espacios recreativos y servicios que se pueden otorgar valor agregado a este establecimiento, explotando al máximo los recursos tangibles e intangibles de la comunidad La Esperanza.

Sin embargo, es necesario indicar que se resalta el apoyo gubernamental e independiente, por parte de la Prefectura de Chimborazo y la Embajada de Italia, en referencia a los gobiernos autónomos descentralizados y organizaciones sin fines de lucro respectivamente, quienes otorgan un sustento y sostenibilidad de gran impacto a este tipo de proyectos

turísticos, lo que implica en términos del desarrollo de este sector (turismo comunitario) que la ausencia y falta de disponibilidad de los mismos podría, limitar el crecimiento de las operaciones turísticas ejecutadas en este territorio con gran valor natural y cultural dentro de la zona andina.

Otro aspecto relevante a destacar fue la pandemia del Covid-19, cuyo análisis a nivel general se encuentra aún efectuándose por distintos expertos en razón del tiempo transcurrido desde su inicio en el año 2019, es sustancial denotar cuánto afectó a distintos espacios de movilidad económica la pandemia, incluyendo el sector turístico en todas sus manifestaciones; destacándose el turismo comunitario como los que se encuentran en la zona rural del cantón Colta, y por ende al Centro Ecológico de Turismo Comunitario “La Esperanza”.

1.1 Formulación del problema

¿Cuál es el aporte de la gestión administrativa del talento humano en el desarrollo turístico del Centro Ecológico de Turismo Comunitario “La Esperanza” del cantón Colta?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 General

Demostrar cuál es el aporte de la gestión administrativa del talento humano en el desarrollo turístico del Centro Ecológico de Turismo Comunitario “La Esperanza” del cantón Colta.

1.2.2 Específico

- Diagnosticar la gestión del talento humano, los subsistemas y procesos relacionados al desempeño laboral de las personas.
- Describir la gestión del talento humano en el Centro Ecológico de Turismo Comunitario “La Esperanza”.
- Proponer un modelo de administración de gestión del talento humano para el desarrollo turístico del Centro Turístico Ecológico “La Esperanza” del cantón Colta.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Justificación teórica-práctica

La presente investigación recopila información con relación a los procesos de gestión del talento humano, que aportan valor a los conocimientos adquiridos en el desarrollo de las actividades turísticas en especial al turismo comunitario; siendo una base para futuras investigaciones a la vez que fomenta la integración de herramientas de planificación y administración de los recursos dentro del Centro Ecológico de Turismo Comunitario “La Esperanza” del cantón Colta.

De esta manera, se generará una mejora en los procesos administrativos donde la gestión del talento humano direccionará al Centro Ecológico en la continuidad de sus servicios, pero de una manera estructurada, con posibilidades de integrar a la comunidad en el desarrollo local comunitario, brindando beneficios directos e indirectos que se derivan de los servicios turísticos.

Justificación metodológica

La metodología empleada en la presente investigación, permitirá correlacionar las variables mediante un estudio cuali-cuantitativo bajo un estudio hipotético-deductivo de tipo descriptivo, para medir la confiabilidad del instrumento empleado; de esta manera la información recabada será tabulada utilizando el programa estadístico SPSS y sus resultados permitirán dar cumplimiento al objetivo planteado que es, diagnosticar la gestión del talento humano, conocer el funcionamiento de los subsistemas y procesos relacionados al desempeño laboral de las personas.

CAPÍTULO II

ESTADO DEL ARTE

2.1 Antecedentes

En función de los objetivos planteados se desarrolla un análisis de varios trabajos con similares estudios, que aportan valor al desarrollo investigativo y brindan sustento a la información recabada dentro del desarrollo de la investigación, para esto se consideran estudios académicos, revistas científicas, de las cuales se tomó la información más relevante:

Por otra parte, un estudio titulado “Desarrollo turístico y desarrollo local: La competitividad de los destinos turísticos de sol y playa”, demuestra que el desarrollo turístico puede definirse específicamente como la provisión y el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista, y definido de una manera más general, puede también incluir los efectos asociados, tales como la creación de empleos o generación de ingresos (Heredia, 2015).

Villegas (2020) realizó su investigación con el aval de la Universidad Nacional de Chimborazo, acerca de la Gestión y turismo comunitario en la comunidad Chimborazo, parroquia San Juan, cantón Riobamba, cuyo objetivo fue determinar la influencia de la gestión en el turismo comunitario de la Comunidad Chimborazo, Parroquia San Juan, Cantón Riobamba. Los puntos relevantes de esta investigación apuntan al Turismo Comunitario como una oportunidad de desarrollo, que ayuda a generar ingresos y un crecimiento para las comunidades rurales que poseen una variedad de atractivos actividades turísticas, cultura y tradición, por lo mismo este proyecto investigativo ha integrado una metodología cuantitativa, donde la autora menciona la aplicación de encuestas a los dirigentes de la Asociación Chimborazo y turistas que llegaron a la comunidad en el mes de diciembre del año 2019.

En la indagación ejecutada por Tayupanda (2018) detalló el Estudio de la superestructura de las organizaciones de turismo comunitario filiales a la corporación para el desarrollo del turismo comunitario de Chimborazo (CORDTUCH). Con base en la investigación, se torna relevante mencionar que si bien es cierto en el país en forma conjunta la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador y el Ministerio de Turismo generaron un reglamento para reconocer y regular el turismo comunitario, no todas las comunidades han logrado cumplir con las condiciones preestablecidas en el mismo, esto se debe a que las estructuras jurídicas y de gestión interna de las comunidades que dependiendo del ámbito geográfico, pueblo y/o nacionalidad cambian o fueron articuladas a los procesos legales en distintos momentos. Para el desarrollo del presente trabajo se procedió a realizar una investigación aplicada usando técnicas de revisión bibliográfica y de campo a un nivel exploratorio, descriptivo y analítico.

Para Agila y Lascano (2019) en su investigación sobre el análisis del potencial turístico del patrimonio cultural como factor de desarrollo turístico en la parroquia Catacocha, Loja, con el respaldo académico de la Universidad de las Fuerzas Armadas, que establece como objetivo analizar el potencial turístico del patrimonio cultural como factor de desarrollo turístico en la parroquia Catacocha- Loja. Los aspectos importantes de este estudio se enfocan en la potencialidad turística del patrimonio cultural de Catacocha y su contribución al turismo, a través de un diagnóstico situacional del macro y microambiente, elaboración de inventario y jerarquización de atractivos turísticos, entrevistas, encuestas y metodología integral de evaluación de potencialidad turística. Para diagnosticar el potencial turístico de Catacocha, se ha considerado la metodología propuesta de la secretaría de turismo de México, basada en cuatro instrumentos que son: cuestionarios, criterios de evaluación, sistema de medición y mapa de potencialidad turística. Cabe resaltar que lo detallado en este estudio investigativo, aporta a la elaboración del presente trabajo de titulación, donde se puntualiza la percepción turística de los residentes en cuanto al patrimonio cultural, debido a que consideran que la actividad turística favorece el desarrollo de Catacocha.

Por su parte Llanga (2017) en su trabajo: Análisis de la situación actual del turismo comunitario articulado a áreas protegidas en la provincia de Chimborazo, destaca el acompañamiento académico de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, donde los objetivos investigativos recaen en analizar la situación actual del turismo comunitario articulado a áreas protegidas en la provincia de Chimborazo. Las pautas importantes en esta investigación denotan que en la provincia mencionada posee un gran potencial turístico de tipo natural que se ve reflejado en la presencia de las dos áreas protegidas, Reserva de Producción de Fauna Chimborazo y el Parque Nacional Sangay, las mismas que por su estado de conservación permiten un aprovechamiento de los recursos y atractivos existentes a través de actividades turísticas de tipo sostenible y comunitario. La metodología aplicada en la investigación se desarrolló mediante el uso de los métodos analítico, descriptivo, a través de la recopilación de información de fuentes bibliográficas y la investigación de campo.

Estos puntos investigativos son de vital importancia para el proyecto de titulación que se encuentra presente, con base en lineamientos como la gestión adecuada en desarrollo del turismo comunitario, que contiene la presente referencia.

2.2 FUNDAMENTO TEÓRICO

2.2.1 UNIDAD I: Generalidades del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza

2.2.1.1 Historia

El proyecto de turismo comunitario nace en la provincia de Chimborazo cantón Colta parroquia de Santiago de Quito y toma forma en la comunidad “la Esperanza” en los años 2013 y 2014, con el apoyo de la organización italiana “Ayuda Directa”, y se desarrolla de tal forma que quienes manejan el proyecto directamente son los hombres y mujeres de la comunidad. Poniendo en marcha este tipo de proyecto desean valorar y dar visibilidad a las tradiciones y la cultura, que, en un mundo siempre más globalizado se arriesgan a perderse la identidad.

Compartiendo con los turistas nacionales e internacionales diariamente experiencias mutuas y fomentando el enriquecimiento social, para ellos la posibilidad de conocer un estilo de vida totalmente diferente, para los habitantes de esta comunidad es la oportunidad de diversificar la economía local y provincial; el menú de actividades incluye caminatas a cuatro destinos de la comunidad. Los trayectos duran entre una y cinco horas, y tienen distintos niveles de dificultad física.

La población construyó dos cabañas de alojamiento con capacidad para hospedar a 20 personas. Las chozas están hechas con una técnica ancestral y se asemejan a las originarias, pero cuentan con todas las comodidades. Allí también hay una cafetería para degustar los platos típicos del sector, como las tradicionales papas con cuy y colada de matshca. Este sitio ofrece diversas actividades tales como:

- Las caminatas y el paseo en el caballo cuestan de 5 a 8 dólares, dependiendo de la distancia y la dificultad.
- El hospedaje se ofertan chozas familiares decoradas al estilo rustico Puruha. La noche cuesta 11 dólares por persona.
- La comida son alimentos tradicionales de paramo, ricos en cereales y proteínas.

2.2.1.2 Ubicación geográfica Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza

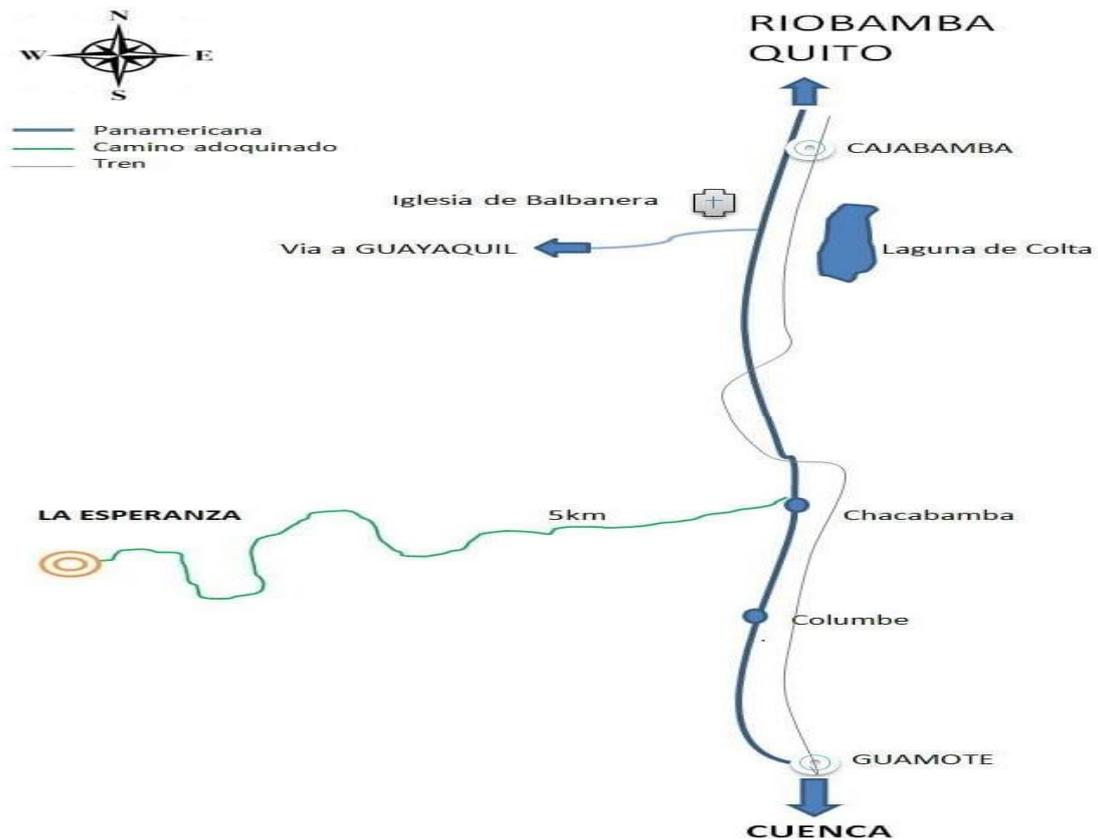


Figura 1 Ubicación geográfica

Fuente: Plan de ordenamiento territorial de Colta (Gobierno autónomo del cantón Colta, 2018)

2.2.1.3 Misión, Visión, Valores corporativos y Objetivo de la compañía

Misión

Rescatar, revalorar, conservar las tradiciones culturales y promover el desarrollo local con una atención personalizada.

Visión

Ser una empresa autónoma líder en turismo comunitario contribuyendo al desarrollo local mediante la participación en el mercado turístico sostenible.

Valores Corporativos

- Trabajo en equipo
- Solidaridad
- Proactividad
- Interculturalidad
- Transparencia

- Cooperatividad

Objetivos de la compañía

Satisfacer necesidades propias de la comunidad como la autogestión, el control comunitario, el beneficio social y económico.

2.2.1.4 Organigrama estructural



Figura 2 Organigrama estructural
Elaborado por: Autora

2.2.1.5 Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza

De acuerdo con la propuesta indígena, el turismo comunitario “Mejora la calidad de vida”; y desde los organismos internacionales como la organización Mundial de Turismo o la Organización Internacional del Trabajo, el turismo comunitario se asocia a los programas de lucha contra la pobreza (Terán, 2021).

El turismo comunitario busca un efecto positivo en la comunidad en su conjunto; así, los beneficios deben repercutir entre todos sus miembros, aunque al mismo tiempo considera retribuciones desiguales en virtud del diferente grado de participación de éstos en el negocio turístico. En este mismo sentido se entiende que el turismo comunitario es una forma de frenar la emigración de las comunidades como una estrategia socioeconómica de desarrollo comunitario que eleva el nivel de vida general y frena las tendencias migratorias (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2021).

Es así que y pese a la importancia que el turismo comunitario brinda al desarrollo social y económico de los sectores indígenas, los factores negativos que han mermado los esfuerzos de varias entidades por brindar un soporte e impulso a estas actividades, están en la falta de planificación administrativa, donde los recursos sean explotados al máximo y puedan también dar un seguimiento a dichas planificaciones; pues toda gestión administrativa parte de un buen proceso dentro del área de talento humano, tanto el personal como sus actividades y la admisión de nuevas tareas deben ir de la mano de las actividades que se planteen; entonces esta falencia de coordinación interna no posibilita un avance a los proyectos ya presentados para mejorar las condiciones de turismo.

Por lo tanto, es imperante la elaboración de propuestas que ayuden a implementar una planificación más centrada en los objetivos tanto del sector como del Centro, es así que un modelo de administración de gestión del talento humano para el desarrollo turístico del Centro Turístico Ecológico “La Esperanza” del cantón Colta, propende generar esa factibilidad organizacional de aprovechar de mejor manera los recursos de la zona y que las aportaciones externas permitan el avance que se visiona.

2.2.2 UNIDAD II: Conceptualizaciones Generales

2.2.2.1 Gestión Administrativa

Historia

Con el paso de los años los conceptos administrativos y sus derivados como la gestión administrativa van tomando fuerza a razón de los cambios que atraviesan las organizaciones, estos cambios requieren siempre de la implementación de herramientas que les permita a las empresas adaptarse al medio (Garbanzo, 2015). Es así que se elabora una premisa de lo que fue la gestión administrativa y los puntos que han ido complementando hasta la actualidad esta temática según varios autores.

Tabla 1 Historia de la Gestión Administrativa

Autor	Teoría
Confucio (551 a.C. – 479 A.C)	Filósofo, político y reconocido pensador chino que enunció una serie de reglas para la administración pública. Incentivaba la justicia en medio de los trabajos públicos, donde cada cargo se ganaba por conocimiento y no favoritismos.
Adam Smith (1723-1790)	Economista y filósofo escocés que en su tesis “La riqueza de las naciones” enunció la clave del bienestar social que residía en dos principios: la división del trabajo y la libre competencia. Concreto sus dos principios como las bases para lograr ser productivo.
Henry Metcalfe (1847-1927)	Militar, inventor y teórico estadounidense que publicó nuevas técnicas de control para la administración científica mediante su libro “El costo de la producción y la administración de talleres públicos y privados”
Woodrow Wilson (1856-1924).	Político y abogado estadounidense le otorgó a la administración la condición de ser una ciencia que debe ser impartida a nivel académica y la separo de la política como otra rama.
Frederick Winslow Taylor (1856-1915)	Ingeniero industrial y economista estadounidense, bajo la premisa de la optimización del trabajo y del trabajador para obtener mayor eficiencia, promovió la implementación de métodos científicos en el área industrial.
Henry Fayol (1841-1925)	“Ingeniero y teórico turco desarrolló la teoría general de la administración, pero enfocada en el desempeño de la dirección jerárquica de la organización para que desarrollara todas las funciones administrativas (y no solo en el trabajo del empleado como propuso Taylor)” Editorial Etecé (2022).

Adaptado de: (Equipo editorial Etecé, 2022)

La gestión administrativa es el trabajo en conjunto de las principales características de la administración, como es planificar, dirigir, coordinar y controlar; esta dinámica en acción se la conoce como gestión, que permiten alcanzar los objetivos de las organizaciones con el eficiente manejo de los recursos (Mendoza et al., 2022).

Según Bachenheimer (2016 citado en Rivas, 2020), manifiesta que la gestión administrativa “Es el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa” (p.7).

La plataforma web del Centro de Capacitaciones EUROINNOVA, indica que “gestión administrativa es un área de la empresa que se encarga de emplear de forma eficaz los recursos de esta para conseguir los objetivos que se hayan planteado en un periodo de tiempo determinado, los cuales deben estar destinados a las mejoras y cambios en el cumplimiento las metas” (Centro de Capacitación EUROINNOVA, 2020)

Para Chiavenato (2014 citado en Chávez et al., 2020), la gestión administrativa consiste en que:

Coordinar el esfuerzo de un grupo de todas las actividades, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control (p.21).

Las bases conceptuales expuestas por los diferentes autores sobre la gestión administrativa emplean las mismas características para definirla; pues no solo depende de conocer y entender su razón de ser, la aplicabilidad dentro de las actividades en las diferentes áreas de la empresa son las que aportan valor y resultados visibles, para conocer de manera eficiente la importancia de esta. Para obtener tales resultados dentro del uso de la gestión administrativa, es importante llevar a cabo los siguientes procedimientos:

Tabla 2 Procedimientos de la Gestión Administrativa

Procedimientos	Responsable
Elaboración de normativas, políticas e instrucciones de trabajo como es un Manual de procedimientos.	Área Talento Humano
El área de trabajo debe ser el óptimo.	Gerente o presidente
Elaboración periódica de un análisis situacional de la empresa.	Área Administrativa
Control y seguimiento de las metas planteadas, como presupuestos e inversiones.	Jefes de cada área
Asignación de tareas de acuerdo con el cargo, y cumplimiento de objetivos por área.	Área de Talento Humano
Elaboración de planes estratégicos.	Área Administrativa
Capacitación al personal.	Área de Talento Humano

Adaptado de: (Centro de Capacitación EUROINNOVA, 2020)

Los procedimientos que se deben llevar a cabo para aplicar de manera eficiente la gestión administrativa, permiten direccionar los objetivos organizacionales y cumplir con las metas planteadas; la importancia de aplicar una gestión administrativa bien estructurada es grande y los beneficios son altos, a continuación, se detalla algunos:

Tabla 3 Beneficios de la gestión administrativa

Beneficios	Característica
Incremento de la productividad	La aplicación correcta de la gestión administrativa optimiza los recursos, facilitando la obtención de resultados de todas las actividades.
Centrarse en el logro de objetivos	Una planificación correcta bajo estrategias bien definidas, con un equipo de trabajo que coordine sus tareas en post de lograr los objetivos, direccionan a una eficiente gestión.
Maximizar el uso de recursos.	El objetivo de toda organización es optimizar gastos, estos bajo la perspectiva de mejora; entonces el uso adecuado de recursos ahorra tiempo, dinero y materiales.

Adaptado de: (Quiroa, 2020)

Principios de la Gestión Administrativa

El uso de la gestión administrativa es fundamental para cualquier empresa, donde la optimización de recursos y la asignación de tareas de acuerdo a sus capacidades; mejoran la productividad, formando las bases para la ejecución de las diferentes actividades internas que con el paso del tiempo solo permitirán mejorar y potencializar los resultados, logrando el cumplimiento de objetivos. Es así que la gestión administrativa se basa en los siguientes principios:

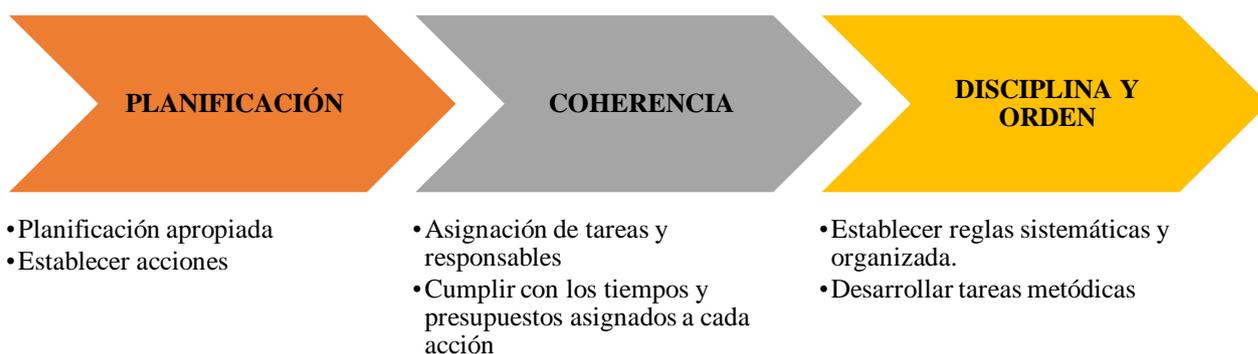


Figura 3 Principios de Gestión administrativa

Adaptado de: (Quiroa, 2020)

Estos principios permiten fundamentar la aplicación de la gestión administrativa, pues el planificar, aplicar y controlar, permiten no solo cumplir los objetivos a la vez ayudan a fomentar un dinamismo continuo sobre los procesos de las empresas.

Procesos de la Gestión Administrativa

En la actualidad los mecanismos de ayuda y soporte para las organizaciones son varios, lo que les permite incorporarse a las tendencias competitivas, basados en un trabajo en conjunto de varios factores intrínsecos les permite a las organizaciones manejar sus operaciones de manera eficiente, limitando los riesgos de fracaso.

Desde esta perspectiva a continuación se detallan los elementos que según Reynoso (2017 citado en, Ponce et al., 2021), “Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de esa labor empresarial, estos son; planeación, organización, dirección y control”.

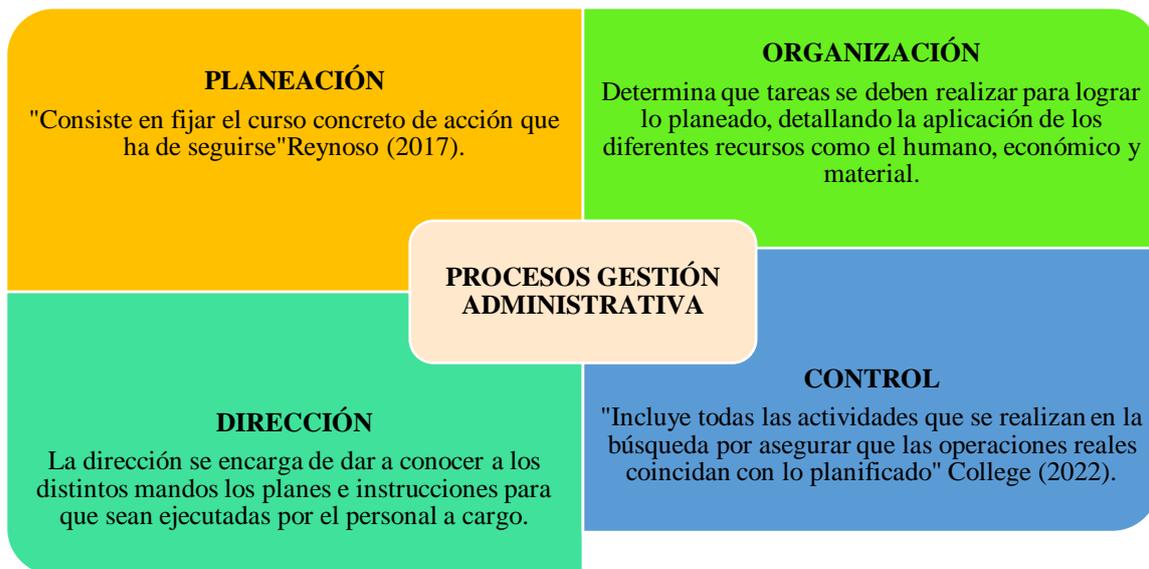


Figura 4 Procesos de la Gestión Administrativa

Elaborado por: Autora

Cada uno de estos elementos requiere de un mecanismo de aplicación y análisis que se resumen a continuación:

- Planeación: Las 5 fuerzas de Porter, FODA
- Organización: Estructuración de tareas con asignación de responsables.
- Dirección: Mecanismo de evaluación como cumplimiento de metas bajo parámetros de medición en porcentajes.
- Control: Medición y comparación de resultados con los objetivos planteados.

Modelos de Gestión Administrativa

Se entiende que un modelo le permite al administrador utilizar mecanismos de gestión, para resolver problemas empleando análisis de la situación real en la que se encuentra la empresa, otorgándole posibles soluciones para el mejoramiento de la organización; por lo tanto, se describen los siguientes modelos de gestión de acuerdo área de la organización:

Tabla 4 Modelo de Gestión Administrativa

Área	Tipo de modelo	Característica
Área de Producción	Modelo de gestión basado en los objetivos	Diagnóstico de la estructura organizacional. Análisis de las relaciones con terceros. Identificación de los procesos de la institución.
	Modelo basado en la capacidad de la empresa TITO CONTI	Proceso de los subsistemas de calidad. Resultados de la capacidad de satisfacción de los usuarios.

Subsistemas de calidad con indicadores para la mejora y control integral de los procesos (Hernández, 2017)

Área Administrativa	Modelo de gestión QUINN	<p>Trabajo de valores por competencia.</p> <p>Forma de pensamiento analítica y holística</p> <p>Gómez y otros, (2012 citados en Recalde et al., 2017) ; “liderazgo de gestión en torno a tres ejes: el eje vertical, que va desde la flexibilidad hasta el control, el eje horizontal que comprende desde la orientación a la organización interna hasta la orientación a la organización externa y un tercer eje perpendicular a estos que iría desde la dimensión medios a dimensión fines” (p.11).</p>
	Modelo cultural de la perspectiva de valores de la competencia.	
	Modelo de Richard Daft- Diseño organizacional	<p>Análisis interno y externo (FODA)</p> <p>Administración estratégica</p> <p>Estructura organizacional</p> <p>Logro de objetivos, estrategias y recursos para la empresa (Rodríguez, 2019).</p>
	Modelo CANVAS	<p>Socios, actividades y recursos claves.</p> <p>Propuesta de valor</p> <p>Relación con los clientes</p> <p>Canales de distribución</p> <p>Segmentos de clientes</p> <p>Estructura de costos</p> <p>Fuentes de ingresos (Rodríguez, 2019, p.12) .</p>
Modelo de Gestión para alcanzar el mejoramiento integral de la organización	Modelo de Gestión Kaplan y Norton	<p>Herramienta utilizada es el Cuadro Integral de Mandos</p> <p>Medir la evolución de la compañía.</p> <p>Mide los resultados desde las perspectivas, financiero, satisfacción a clientes, procesos internos y cumplimiento de metas (Recalde y otros, 2017, b, p.14).</p>
	Modelo Deming	<p>Los elementos del modelo son planificar, hacer, comprobar y actuar.</p> <p>Diseña 10 criterios como: políticas, información organización, estandarización, recursos humanos, garantía, mejora, control, resultados y planes futuros (Recalde et al., 2017).</p>

Fuente: (Rodríguez, 2019);(Recalde et al., 2017); (Hernández, 2017)

Los modelos de gestión o las herramientas de gestión administrativa, permiten a las empresas tanto del sector público como privado estructurar las matrices administrativas asignando valor a cada actividad dependiendo las funciones, en el Ecuador existe una marcada diferencia en los esquemas para los modelos de gestión, en orden público nos indica que su enfoque trata de buscar el bienestar de la población y que de acuerdo a la SEMPLADES

según la Normativa Técnica de Desconcentración en el art. 21 nos indica que: “El modelo de gestión institucional y territorial es la herramienta técnica que plantea los mecanismos mediante los cuales las entidades públicas deben ejercer las competencias establecidas en la matriz respectiva” (Norma Técnica Para La Elaboración de Los Instrumentos de Gestión Institucional de Las Entidades de La Función Ejecutiva, 2021) .

En orden privado un modelo de gestión siempre busca el bienestar propio, es decir todos sus esfuerzos y recursos van en mejora de la empresa y de obtener ganancias.

Tipos de Gestión Administrativa

Los diferentes tipos de gestión administrativa es aplicable de acuerdo a las necesidades y características de los procesos, y se detallan a continuación los siguientes:

- **Gestión social:** Se trata de un proceso de acciones y toma de decisiones, donde se estudian los posibles problemas, para rediseñar y ejecutar las propuestas.
- **Gestión de conocimiento:** Al impartir experiencias y conocimientos entre los participantes, se pueden emplear los recursos adecuadamente.
- **Gestión estratégica:** Al llevar a cabo las actividades junto a otros sistemas de gestión, los procesos se podrán desarrollar eficientemente en los negocios.
- **Gestión gerencial:** Se trata de las actividades que son orientadas dentro la producción de productos o servicios especializados en la empresa.
- **Gestión tecnológica:** Esta asume y realiza procesos donde se toman decisiones vinculadas con las estrategias, acciones, políticas y planificaciones que se relacionan con el uso, creación y proyección de todo lo que comprende el sistema tecnológico.
- **Gestión financiera:** Se enfoca en la producción y en uso eficiente de los recursos económicos.
- **Gestión de ambiente:** Es el proceso que ayuda a manejar eficazmente el sistema ambiental según el desarrollo razonable. Por medio de este proceso, se puede lograr hacer una buena conducción de actividades que puedan afectar el ambiente con la finalidad hacer una gestión correcta que mejore la calidad de vida.
- **Gestión de proyecto:** Facilita la buena administración y organización de los recursos, para que se logre realizar y concretar todo el trabajo de un determinado proyecto dentro del presupuesto y tiempo planificado(Pacheco, 2023).

La cultura organizacional, los valores y políticas marcan el punto de partida para que una gestión prevalezca, pues son los pilares fundamentales que le permitirán a la empresa direccionarse al alcance de sus objetivos o a su vez identificar cualesquiera falencias y poder brindar las soluciones del caso; todo esto con un análisis de los recursos que tiene y los que se necesita para llevar a cabo con efectividad cualquier actividad.

2.2.2.2 Gestión del Talento Humano

Historia

Los inicios de la gestión del talento humano en el ámbito administrativo “aparece con la misma noción de empresa a partir de la revolución industrial (segunda mitad del siglo XVIII y principios del XIX)” aunque como una definición adaptada a las organizaciones “es a partir de 1927 cuando Elton Mayo introduce el término Recurso Humano que cobrará importancia con diversas obras de autores norteamericanos en la década de los 70 y principios de los 80”(Manzano, 2016).

De acuerdo al relato expuesto por la página web de la UNIR, el término gestión de talento humano se expuso en 1997 por McKinsey & Company, pero no es sino hasta 1998 que alcanzó su fama a nivel internacional debido a que David Watkins, de la empresa Softscape, lo popularizó al usarlo en uno de sus escritos (Universidad Internacional de la Rioja (UNIR), 2021). Pero este término fue más específico cuando ya en las organizaciones se comienza a desarrollar la terminología de tratarlo solo como un departamento de contrataciones, a un modelo de gestión de procesos que alcanza a medir el grado de desarrollo de los recursos y su potencial dentro de los puestos de trabajo.

Definiciones

La gestión del talento humano es un área sensible ya que este depende de diferentes aspectos como son, procesos internos, tecnología utilizada, entre otros. Pues la gestión del talento humano depende de cómo se desarrolla mediante las aptitudes, actitudes, habilidades de cada uno de los miembros de la empresa la cual la conforma.

“El desempeño laboral es la eficiencia con la cual el personal cumple sus funciones dentro de una organización” (Bohlender, 2003, citado en Jara et al., 2018). Así también expresa Flores (2010 citado en Jara et al., 2018), expone a la gestión del talento humano como “la calidad en las relaciones dentro del ámbito laboral, es decir, el trato que reciben las personas y las oportunidades de crecimiento y desarrollo, son algunos de los principales factores de atracción y retención que consideran las empresas como parte de sus estrategias en el manejo de los recursos humanos”.

De acuerdo con “la gestión del talento humano se puede entender como una serie de decisiones acerca de la relación de los empleados que influyen en la eficacia de estos y de las organizaciones” (Montoya et al., 2016)

Esta serie de definiciones demuestran que el departamento de recursos humanos, es la base que gestiona el desarrollo y funcionamiento de todas las áreas de la organización, direcciona los esfuerzos de las personas hacia la mejora y consecución de objetivos; la calidad de las relaciones laborales, la medición de habilidades y las oportunidades laborales que dentro de la empresa se otorguen incrementan el valor a estepreciado recurso.

Importancia de la Gestión de Talento Humano

El recurso al cual se le otorga mayor valía dentro de las organizaciones en la actualidad, es a los recursos humanos; donde cada esfuerzo, actividad y desarrollo se debe a este recurso, en este sentido la importancia por gestionar de una manera más empática este departamento ha involucrado a cada área organizacional que la hace parte esencial de la empresa. Desde esta perspectiva, se encaminan varias de las estrategias administrativas en mantener un enfoque de gestión más humana, donde se han establecido parámetros de calidad laboral, así como herramientas que permiten dentro de los procesos administrativos potencializar las actividades humanas; tal es la importancia que se puede mencionar, que sin el buen trato y desarrollo de este recurso una empresa no tiene razón de ser.

Su gestión y contribución brindan a la empresa los puntos claves para alcanzar un nivel de competitividad más sostenible, de acuerdo a lo expuesto por (Prieto, 2013), indica que los recursos humanos “ayudan a crear una mejor calidad de la vida de trabajo, dentro de la cual sus empleados estén motivados a realizar sus funciones, a disminuir los costos de ausentismo y la fluctuación de la fuerza de trabajo” (p. 22).

El proceso gerencial mantiene un gran apoyo sobre este recurso, el área de gestión humana le ayuda a manejar las relaciones laborales, establece directrices para mantener una cultura organizacional con un buen ambiente laboral.

Objetivo de la Gestión de Talento Humano

Un buen proceso organizacional depende de la gestión del recurso humano, el alcance de objetivos y metas son el punto de partida para indicar que tan bien se está desarrollando esta área, la eficiencia y eficacia de sus procesos son gracias al talento humano. Es así que Chiavenato (2002) lo explica como “la correcta integración de la estrategia, la estructura, los sistemas de trabajo y las personas, con la finalidad de lograr de las personas el despliegue de todas sus habilidades y capacidades y lograr la eficiencia y la competitividad organizacional” (Prieto, 2013, p. 22).

Se detallan los siguientes objetivos:

- Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión.
- Proporcionar competitividad a la organización.
- Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados.
- Permitir la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo.
- Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
- Administrar el cambio.

- Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables (Vallejo, 2016).

Procesos de la Gestión de Talento Humano

Para que la gestión de talento humano tenga éxito, requiere de ciertos procesos y, la aplicación en conjunto de cada uno permite alcanzar los objetivos planteados:

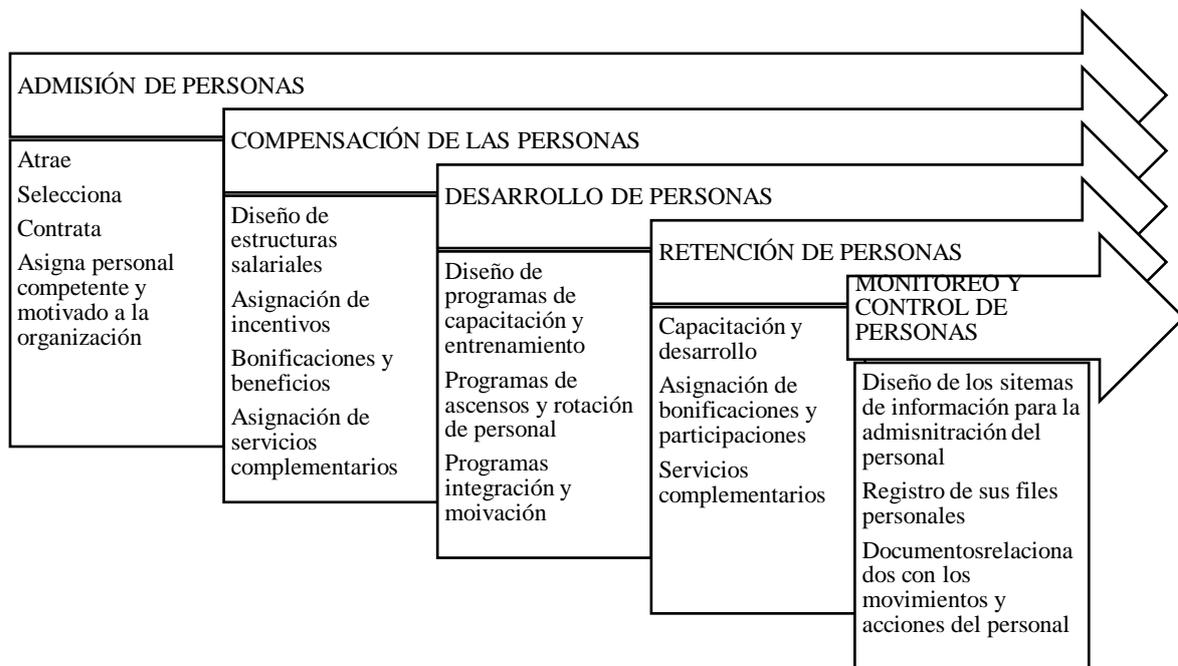


Figura 5 Procesos de la Gestión de Talento Humano
Adaptado de (Jara et al., 2018)

- **Monitoreo de personas.-** Considera el diseño de los sistemas de información para la administración del personal, el registro de sus files personales, los documentos relacionados con los movimientos y acciones de personal, así como las bases de datos para las auditorías o acciones de control (Jara et al., 2018).
- **Política.-** Aunque el turismo en Ecuador inicia su desarrollo moderno en los años 50 del siglo XX, es principalmente en las tres últimas décadas, en que empiezan a consolidarse como actividad económica y socio – cultural de importancia. En el campo político la creación de una instancia gubernamental, el actual Ministerio de Turismo surge tan solo hace 14 años (Lastra y Cabanilla, 2020) .
- **Económica.-** La industria del Turismo es tan importante que contribuye con el 2.2% del Producto interno bruto (PIB); con el ingreso de 1.471.968 turistas sin considerar datos de migrantes; dejando réditos económicos alrededor de 2.287.5 millones de dólares americanos antes de la pandemia y generando alrededor de 477.382 empleos con la generación de 24.257 emprendimientos en establecimientos formales registrados en el catastro de empresas turísticas (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2020).

- Social.- En este contexto, por un lado, se ha desarrollado el sector tradicional del turismo, integrado por servicios como hotelería, restaurantes, operadores turísticos, transporte comercial y turístico, infraestructura de turismo; mientras por otro lado las comunidades indígenas y rurales empezaron lentamente durante las tres últimas décadas del siglo XX a plantearse también la relación con la actividad turística, acuñando una propuesta propia que se le denomina turismo comunitario (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2021).
- Tecnológico.- Hay que señalar que el turismo bajo ciertas modalidades de operación tiene condiciones excepcionales para proyectar su desarrollo, al ser Ecuador considerado como uno de los 12 países megadiversos del mundo, poseedor de una de las mayores diversidades del ecosistemas y culturas vivas en un territorio relativamente pequeño con buenas condiciones de conectividad interna y ubicado estratégicamente. De hecho, algunos especialistas afirman que Ecuador es el `país más biodiverso del mundo Km, 11% de biodiversidad del planeta está en Ecuador (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2021).

La empresa para los años 2019-2021 debe mantener la sostenibilidad y el desarrollo local, para ello es importante planificar estrategias financieras, conocer su costo de producción, gastos operacionales y mantener en constante capacitaciones al personal operativo para ofrecer una atención de calidad.

El turismo comunitario se convierte en un campo estratégico de desarrollo social, económico y cultural, que parece encarar con éxito varias de las expectativas del mundo actual. Por un lado, es una alternativa complementaria a los modelos clásicos de desarrollo hegemónico, por otro, cataliza la búsqueda de actividades económicas compatibles con la conservación ambiental y aun supone una exploración consistente de condiciones más equilibradas para el encuentro cultural (M. Reyes et al., 2017).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

A nivel de otras investigaciones que se refieren a la gestión administrativa del talento humano se recomienda la aplicación de una metodología de enfoque mixto, en razón de que se requieren de información expresada en datos cualitativos y cuantitativos para una mayor comprensión de la problemática y consecución del objetivo planteado, enfoque que es aceptado dentro de los estudios de aplicación administrativa y organizacional (Obonaga y Triani, 2016). Por ello en la presente investigación se mantiene un enfoque cuali-cuantitativo, pues se requiere abordar cualidades expresadas en los niveles de cumplimiento de procesos de admisión, compensación, desarrollo, retención y monitoreo del talento humano, así también la información es tratada en gráficos y tablas estadísticas que concurren en cantidades para su análisis e interpretación simplificando el entendimiento, a más de ello se comprueba la relación de variables en el cumplimiento de una hipótesis por Chi cuadrado una herramienta matemática que mediante sus resultados arroja la correlación de variables, evitando de tal modo la subjetividad.

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Acorde a los objetivos de investigación planteados, a la profundidad, al tipo de información requerida y al periodo de tiempo en el cual se desarrolla el estudio, se han elegido tres tipos de investigación; considerando la necesidad de una fundamentación teórica y una aplicación práctica de la gestión del talento humano y la mejora del desempeño de la organización:

3.1.1 Documental

La investigación documental cumple el rol de buscar, recolectar, analizar, eliminar y seleccionar los mejores datos bibliográficos o la información más relevante necesaria para ejecutar un estudio de cualquier índole (L. Reyes y Carmona, 2020). Este tipo de investigación permitió analizar bibliografía de estudios similares, tesis, artículos científicos, libros, informes de la organización, planes y documentos que se usan en su gestión entre otros; consintiendo la elaboración de los fundamentos teóricos, la propuesta de intervención y el desarrollo de la investigación.

3.3.2 De Campo

El tipo de la investigación de campo posee un carácter práctico y aplicado en un lugar concreto, especialmente al levantar información, al observar un fenómeno o problemática a la cual se va a dar solución mediante una propuesta (Nágera y Paredes, 2017). De tal manera las variables planteadas dentro de la investigación demandaron acudir a la organización: Centro Ecológico de Turismo Comunitario “La Esperanza” en el cantón Colta de la parroquia Sicalpa, en el cual se realizó el levantamiento de información, se observaron procesos aplicados dentro de la gestión, se analizaron resultados en el desempeño obtenido, mediante visitas y diálogos comunitarios con sus miembros y dirigentes, reuniones técnicas

con los funcionarios del centro comunitario y empleados, así como recorridos del área a investigar, donde se aplicaron las técnicas de recolección de datos a clientes, empleados y administrativo del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del Cantón Colta.

3.1.3 Descriptiva

Este tipo de investigación muestra las características del fenómeno en estudio, de la población y de la información que se genera, así como permite analizar y sintetizar la misma contestando preguntas de qué, cómo, cuándo, dónde, quiénes y otras que llevan a cumplir con el objetivo de estudio (Valle y Manrique, 2022). Por lo que se utilizó la investigación descriptiva para mostrar las características de los sucesos que ocurren en relación a la gestión administrativa del talento humano, los acontecimientos principales de la organización en relación a su desarrollo, mostrar los resultados, relatar el análisis y la interpretación, así como sacar conclusiones y recomendaciones y describir la propuesta.

3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación no experimental

Por poseer un diseño de carácter flexible, cuya particularidad no es la de exponer o direccionar los resultados de investigación sino más bien obtener aquellos reales y coherentes con los sucesos (Hernández et al., 2014). El presente estudio obedeció a uno no experimental, puesto que no se incidió en las variables de investigación ni se alteraron cualquier tipo de información proveniente del contexto de la organización y la población intervenida, observando únicamente los sucesos ocurridos en su ambiente natural para luego analizarlos, interpretarlos y sacar conclusiones.

De tal manera el diseño de investigación seguido fue no experimental de tipo transversal ya que se abordaron dos variables de investigación; la gestión administrativa del talento humano como independiente y el desarrollo turístico del Centro Ecológico de Turismo Comunitario “La Esperanza” del cantón Colta como dependiente durante un periodo específico con el fin de describir y analizar la incidencia de la una sobre la otra y demostrar su correlación.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1 Técnica

Para Hernández et al. (2014) una técnica de investigación es aquella que posibilita recolectar datos de forma objetiva, clara y concisa evitando desviar de los objetivos planteados. De tal manera las exigencias del estudio apuntan a la aplicación de dos técnicas: La encuesta y la observación.

- La encuesta se aplicó a la muestra obtenida de clientes y a propietarios, administrativos y empleados del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del Cantón Colta
- La observación se aplicó a los procesos y documentos relacionados a las variables de investigación mencionadas en el diseño de investigación, así como a resultados para obtener un análisis e interpretación.

3.3.2 Instrumentos

López y Fachelli (2016) manifiesta que el cuestionario es un instrumento puntual que cumple con el objetivo de varias técnicas de recolección de información, siempre y cuando su diseño posea una validación. Por ello se eligió como instrumento a dos cuestionarios con preguntas cerradas de opción múltiple con cinco categorías de valoración en la escala Likert entre muy malo a muy bueno y otras con nada y totalmente satisfecho, los cuestionarios han sido diseñados por los autores y validados por alfa de Cronbach como se muestra en los resultados; a continuación, se detallan las características de los cuestionarios:

- El primero está dirigido a propietarios, administrativos y empleados cuenta con 83 ítems separados por variables y dimensiones: los primeros 56 ítems para la variable independiente en dimensiones de admisión, compensación, desarrollo, retención y monitoreo del talento humano que son los componentes de la gestión del talento humano, 27 ítems para valorar el desarrollo del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del Cantón Colta en dimensiones económico, crecimiento, innovación, protección al medioambiente, a la riqueza cultural, asociados, clientes, satisfacción, proveedores y productos o servicios.
- El segundo está dirigido a clientes principalmente a medir la dimensión de satisfacción con un total de 16 ítems, considerando que el tiempo de respuesta es limitado

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

Tabla 5 Población

Población	Número
Asociados, administradores y empleados	40
Clientes internos de la comunidad y externos nacionales y extranjeros en promedio mensual	210

Fuente: Centro Ecológico de Turismo Comunitario “La Esperanza” del Cantón Colta, 2022; (Gobierno autónomo del cantón Colta, 2018).

Para la realización de la presente investigación se considerará como población la totalidad de la población a cuarenta asociados, administradores y empleados y 210 clientes internos de la comunidad “La Esperanza” y externos nacionales y extranjeros en promedio mensual,

la investigación se la realizará en el lugar de los hechos, en contacto directo con los gestores del problema que se investiga.

3.4.2 Muestra

Tabla 6 Muestra

Población	Número
Asociados, administradores y empleados	40
Clientes internos de la comunidad y externos nacionales y extranjeros en promedio mensual	135

Fuente: Centro Ecológico de Turismo Comunitario “La Esperanza” del Cantón Colta, 2022; (Gobierno autónomo del cantón Colta, 2018).

- La muestra se ha seleccionado por pertinencia a la población en el caso de propietarios, asociados, administradores y empleados por ser un número de 40 personas se los considera a todos, siendo accesible.
- Y para el caso de clientes internos de la comunidad y externos nacionales y extranjeros para el cálculo de la muestra se utiliza la fórmula para poblaciones finitas, se decidió tomar un nivel de confianza de 95% (1,96); un error de estimación de 5% y como no hay indicaciones de la población que posee el atributo, se asume que $p = 50\%$ y $q = 50\%$.

$$n = \frac{(Z)^2 (p) (q) (N)}{(E^2)(N-1) + (Z^2) (p) (q)}$$

Ec.1. Tamaño de la muestra para la población finita y conocida

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

E = error máximo aceptable 0.05

p = probabilidad de ocurrencia de un evento 0.50

q = probabilidad de no ocurrencia del evento 0.50

z = Valor tipificado (Nivel de confianza = 95%, $z = 1.96$)

$$n = ((1.96)^2 (0.5) (0.5) (208)) / ((0.05)^2 (208-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5))$$

$$n = 135$$

De tal modo se obtiene una muestra de 135 personas.

3.5 HIPÓTESIS

- Variables:

Variable independiente: Gestión administrativa del talento humano

Variable dependiente: desarrollo turístico del Centro Ecológico de Turismo Comunitario “La Esperanza” del cantón Colta

- Hipótesis Alternativa H_1

La demostración de la gestión administrativa del talento humano incide en el desarrollo turístico del Centro Ecológico de Turismo Comunitario “La Esperanza”

- Hipótesis Nula H_0

La demostración de la gestión administrativa del talento humano no incide en el desarrollo turístico del Centro Ecológico de Turismo Comunitario “La Esperanza”.

3.6 MÉTODO DE ANÁLISIS

El método de análisis utilizado es el hipotético – deductivo, el cual es aplicado de la siguiente manera:

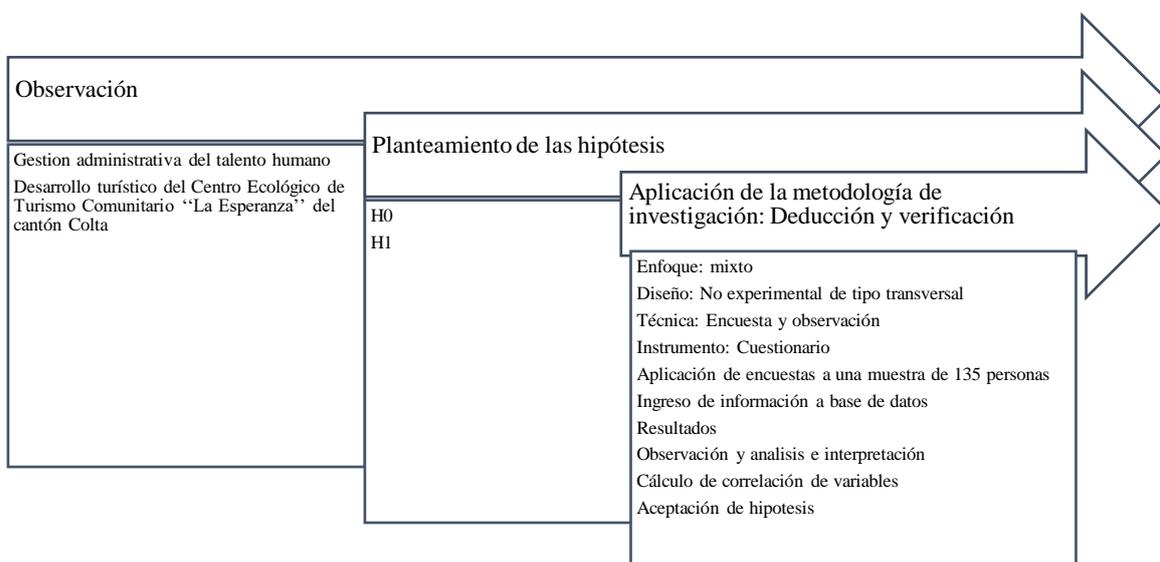


Figura 6 Método de análisis aplicado en la investigación.

Elaborado por: Autora

En efecto, para su desarrollo es necesario argumentar las fases del método hipotético deductivo como:

Fase 1: Observación

Se realizó durante el proceso investigativo para lograr recoger datos durante esta actividad.

Fase 2: Planteamiento de hipótesis

En el caso de este trabajo de investigación se abordó la hipótesis:

Fase 3: Deducción

Se detallaron cada uno de los análisis en la secuencia de la investigación, ya que cada hallazgo ameritó un respaldo de los puntos tratados en la recolección de la información.

Fase 4: Verificación

Al igual que el elemento anterior de deducción, se realizó la constancia bajo la premisa de la comprobación de la hipótesis bajo las herramientas estadísticas planteadas.

3.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

En el procesamiento de la información se utiliza el programa estadístico EXCEL, donde se representó de manera gráfica los resultados de las encuestas para el análisis correspondiente, y; en la comprobación de la hipótesis se ingresan los datos al programa estadístico SPSS donde se aplicará la herramienta Chi cuadrado y así se comprobará la relación entre variables. El proceso seguido es:

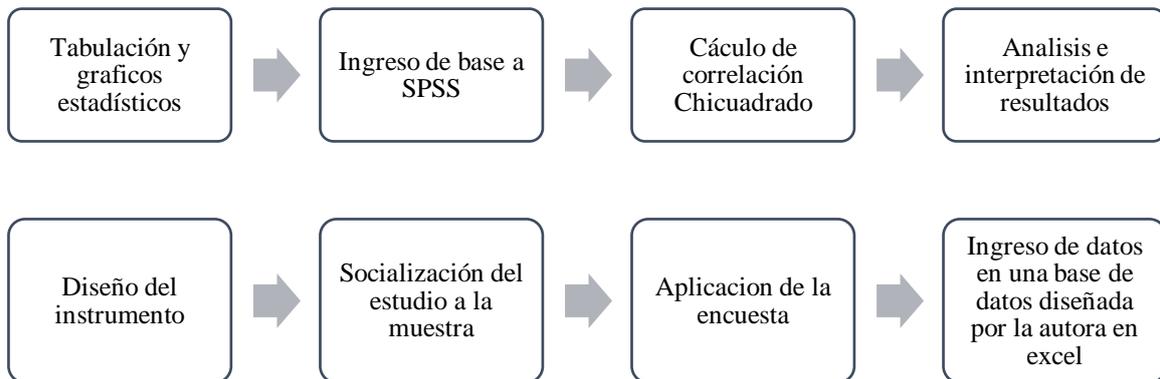


Figura 7 Método de análisis aplicado en la investigación.

Elaborado por: Autora

3.8 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 7 Operacionalización de la variable independiente: Gestión administrativa del talento humano

Conceptualización	Categorías	Dimensiones	Indicadores	Técnica, Instrumento, y Escala de medición	
Conjunto de políticas y prácticas capaces de administrar, organizar, dirigir y controlar los cargos y funciones que desempeña en talento humano dentro de la organización para alcanzar los objetivos y resultados esperados	Estructura organizativa	Herramientas de gestión administrativa	Nivel de valoración herramientas de gestión		
	Contexto ambiental	Factores de gestión ambiental	Nivel de valoración a la protección al medioambiente y a la riqueza cultural		
	Procesos		Admisión	Nivel de valoración de procesos de reclutamiento y selección	
			Compensación	Nivel de valoración de procesos de diseño de cargos y evaluación de desempeño	Técnica: Encuesta
			Desarrollo	Nivel de valoración de procesos de remuneraciones beneficios y servicios	Instrumento: Cuestionario
			Retención	Nivel de valoración de procesos de entrenamiento, programas de cambio y comunicación	Escala: Ordinal
			Monitoreo	Nivel de valoración de procesos de disciplina, seguridad, relaciones organizacionales	
		Nivel de valoración de procesos de control y sistemas de información gerencial.			

Elaborado por: Autora

Tabla 8 Operacionalización de la variable dependiente: Desarrollo turístico del Centro Ecológico de Turismo Comunitario “La Esperanza” del cantón Colta

Conceptualización	Categorías	Dimensiones	Indicadores	Técnica, Instrumento, y Escala de medición
Nivel de eficiencia, eficacia y economía que genera la organización en la comunidad que se desempeña.	Resultados de los planes de desarrollo	Económico	Valoración a nivel de Ingresos por Ventas de servicios Valoración a nivel de Gastos (producción, administrativos) Valoración a nivel de Precios	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala: Ordinal
		Crecimiento	Valoración a nivel de Activos tangibles (inmuebles, vehículos) Valoración a nivel de Activos intangibles (buen nombre de la marca)	
		Innovación	Valoración a nuevos productos y servicios Valoración a nuevas formas de marketing Valoración a ventajas diferenciadoras sobre otros negocios	
	Recursos ambientales	Protección al medioambiente, y a la riqueza cultural	Valoración a nivel cuidado de recursos naturales y culturales Valoración a nivel adecentamiento de recursos naturales Valoración a nivel contaminación Valoración a nivel apoyo sociocultural de la comunidad	
Involucrados en procesos del negocio turístico		Asociados	Valoración a nivel número de asociados Valoración a nivel beneficios a asociados	
		Clientes	Valoración a nivel número de clientes Valoración a nivel diferenciación de clientes por edades Valoración a nivel productos y servicios dedicados a targets de clientes diferentes	

Satisfacción	Valoración a nivel nuevos servicios que giran alrededor del negocio Valoración a nivel inconformidad Valoración a nivel clientes extranjeros Valoración a nivel clientes nacionales
Proveedores	Valoración a nivel agencias de viajes Valoración a nivel organización turística Valoración a nivel nuevas tecnologías
Productos o servicios	Valoración a nivel nuevos servicios Valoración a nivel productos locales relacionados a la venta a turistas Valoración a nivel calidad de servicios

Elaborado por: Autora

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

4.1.1 Validación de la fiabilidad de instrumentos de recolección de información

El análisis de la fiabilidad de instrumentos mejora la probabilidad de calidad y consistencia de la información, entre las técnicas numéricas para realizar esta actividad se encuentra el cálculo del Alfa de Cronbach (α) cual pone en discusión la importancia de la fiabilidad de un instrumento por ende de la calidad de información que puede levantar (Muñoz et al., 2020). En tal razón se realiza el cálculo del alfa (α) para cada instrumento apoyando su cálculo en el software SPSS, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 9 Medición de la fiabilidad de los instrumentos de recolección de información

Cuestionarios y componentes	N de elementos	Alfa de Cronbach	Nivel de fiabilidad
Cuestionario aplicado a empleados para valorar la gestión del talento humano y el desarrollo organizacional	83	0,975	Muy alto
Componente herramientas de gestión	5	0,976	Muy alto
Componente de procesos de gestión	51	0,963	Muy alto
Componente de desarrollo de la organización	27	0,907	Muy alto
Cuestionario para valorar la satisfacción al cliente	16	0,886	Muy alto

Elaboración: Autora

Los instrumentos muestran fiabilidad con un nivel muy alto, superior a los 0,80 que se sugiere en el baremo; el cuestionario aplicado a empleados para valorar la gestión del talento humano y el desarrollo organizacional pose un Alfa de Cronbach de ($\alpha= 0,975$) y sus componentes de herramientas de gestión (0,976), procesos de gestión del talento humano (0,963) y desarrollo de la organización (0,97); por su parte el cuestionario para valorar la satisfacción al cliente posee un alfa de 0,886. Entonces los instrumentos son fiables y posibilitan recolectar información con una consistencia confiable.

4.1.2. Análisis de resultados

4.1.2.1. Consideraciones tomadas para el análisis

Para determinar el nivel de gestión administrativa del talento humano que posee el Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta, se procedió a encuestar a 40 personas distribuidos entre asociados, personal administrativo y empleados pues son quienes están en contacto directo en el día a día con esta forma de administración, de tal manera interactúan con las herramientas como planes estratégicos, operativos, manuales o políticas aplicadas todos los procesos; así como con los procesos de admisión, compensación, desarrollo, retención y monitoreo del talento humano del mismo modo son quienes objetivamente determinan el desarrollo del turismo expresado en indicadores de carácter económico, crecimiento, innovación, protección al medioambiente, a la riqueza cultural, asociados, clientes, satisfacción, proveedores y productos o servicios.

De tal modo la valoración sobre estos componentes ha sido categorizada en fortalezas y debilidades; como se muestra en la tabla continua:

Tabla 10 Consideraciones tomadas para el análisis

Característica	Forma de determinación	Indicador de decisión
Fortalezas	% Bueno (3) + % Muy bueno (4)	Si es mayor a los otros porcentajes
Ni fortalezas ni debilidades	Regular	Si es mayor a los otros porcentajes
Debilidades	% Muy malo (0) + % (1) Malo	Si es mayor a los otros porcentajes

Elaboración: Autora

Para saber si es una fortaleza se procede a sumar la valoración de cada ítem situada entre los niveles Bueno (3) y Muy bueno (4) en el caso de estar de acuerdo con las herramientas de gestión que se aplican o Satisfecho (3) y Totalmente satisfecho (4) en relación a los niveles de gestión administrativa y al desarrollo obtenido durante estos años si resulta ser un valor mayoritario es entonces una fortaleza. Y las debilidades las integran aquellos dos niveles menores que sumados muestren un valor elevado, por su parte los valores intermedios no son ni fortalezas ni debilidades, como se muestra en la tabla

Consideraciones para el análisis

4.1.2.2. Tabulación análisis e interpretación de la información relacionada a la gestión administrativa del talento humano

Análisis a la valoración de las herramientas utilizadas en la gestión administrativa del talento humano

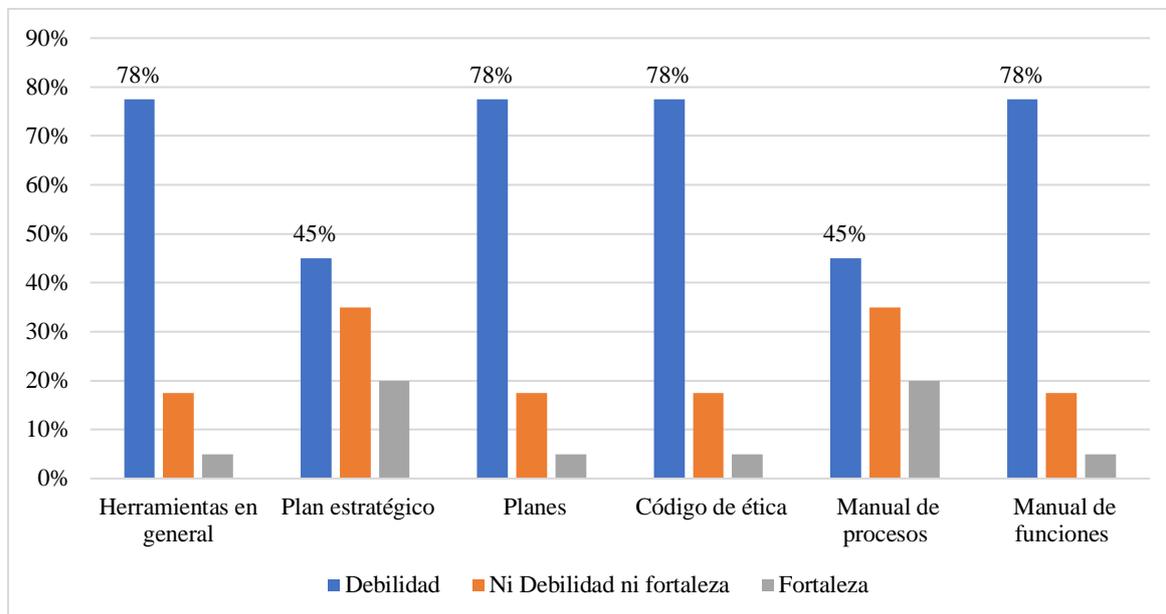


Figura 8 Valoración de las herramientas utilizadas en la gestión administrativa del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta

Tabla 11 Valoración de las herramientas utilizadas en la gestión administrativa del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta

Descripción	Muy malo (0)	Malo (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Debilidad	Ni Debilidad ni fortaleza	Fortaleza	Total
Herramientas en general	45%	33%	18%	5%	0%	78%	18%	5%	100%
Plan estratégico	3%	43%	35%	18%	3%	45%	35%	20%	100%
Planes	45%	33%	18%	3%	3%	78%	18%	5%	100%
Código de ética	15%	63%	18%	3%	3%	78%	18%	5%	100%
Manual de procesos	33%	13%	35%	18%	3%	45%	35%	20%	100%
Manual de funciones	45%	33%	18%	3%	3%	78%	18%	5%	100%

Fuente: Encuestas a asociados, administrativos y empleados

Elaboración: Autora

La valoración de las herramientas utilizadas en la gestión administrativa del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta a nivel general son valoradas entre muy malas y malas en un promedio del 78% de la población, de tal forma representan debilidades para la organización que requieren mejorar, por ende, el desempeño de las personas se ve afectado. Las herramientas peor valoradas por el 78% son planes de acción y operativos, manuales de funciones y código de ética, por su parte un 18% enuncian

que su existencia no quita ni agrega valor y apenas cerca de un 5% creen que su existencia es una fortaleza.

Por otra parte, el 45% valora como una debilidad al manual de procesos y al plan estratégico, el 35% cree que estos no agregan valor, mientras que el 20% piensan que su existencia representa una fortaleza. De tal manera se concluye que las herramientas de gestión que posee la organización o bien no se aplican, no se usan, no son comprendidas por el personal, de tal forma se evidencia la falta de eficiencia y eficacia en la gestión del talento humano.

Ante los resultados alcanzados se puede manifestar qué: las herramientas de gestión son factores clave para generar productividad y competitividad a nivel de las organizaciones y los negocios, su mal uso o la carencia de estas denota la falta de compromiso y de un buen manejo administrativo, evidenciando fallos en los procesos de planificación, organización, dirección y control (Soledispa & Pionce, 2022).

Los resultados de estudios indican que a malas prácticas del uso y aplicación de herramientas de gestión o ante la inexistencia de estas, no existe crecimiento organizacional y esto es comprensible sobre todo porque se carece de un sustento de toma de decisiones que guíen al personal alcanzar las metas y objetivos planteados y pretendidos por la organización de tal modo se ve limitado la eficacia y eficiencia que repercuten en la eficiencia y eficacia.

Valoración de la gestión administrativa del talento humano y sus procesos

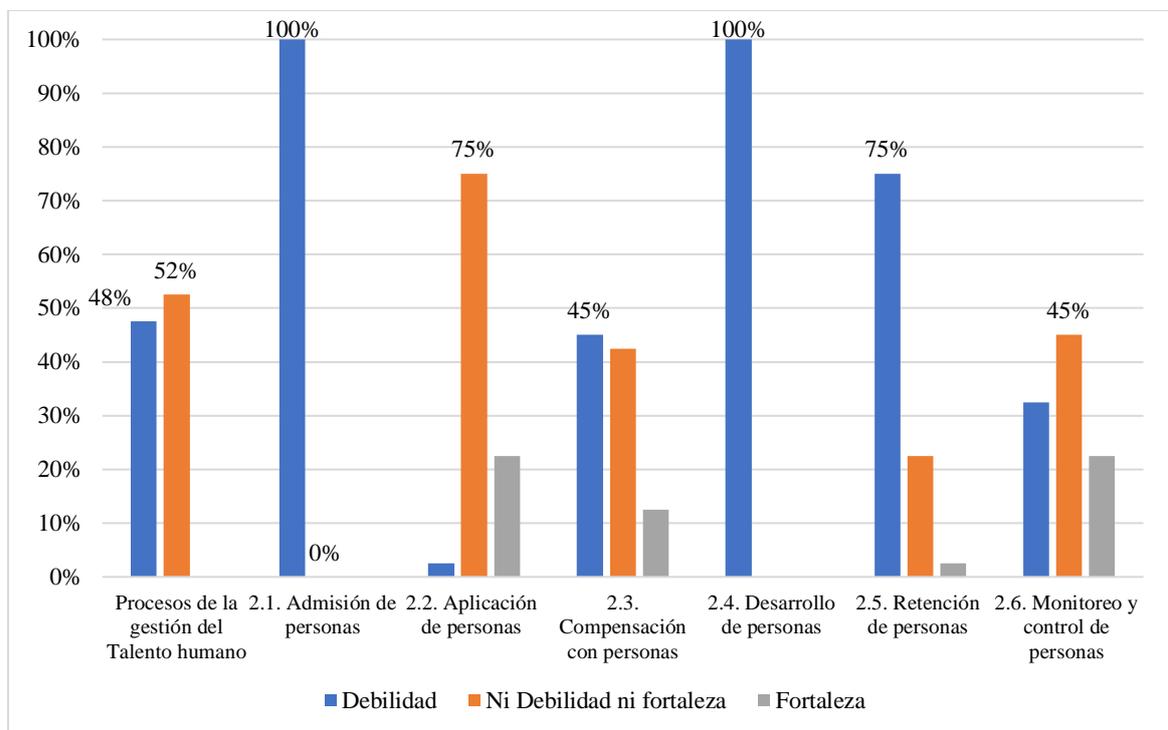


Figura 9 Valoración de la gestión administrativa del talento humano y sus procesos del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta

Tabla 12 Valoración de la gestión administrativa del talento humano y sus procesos del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta

Descripción	Nada (0)	Poco (1)	Neutral (2)	Satisfecho (3)	Totalmente satisfecho (4)	Debilidad	Ni Debilidad ni fortaleza	Fortaleza	Total
Procesos de la gestión del Talento humano	3%	45%	52%	0%	0%	48%	52%	0%	100%
2.1. Admisión de personas	18%	83%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	100%
2.2. Aplicación de personas	0%	3%	75%	23%	0%	3%	75%	23%	100%
2.3. Compensación con personas	3%	43%	43%	12%	0%	45%	43%	12%	100%
2.4. Desarrollo de personas	78%	23%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	100%
2.5. Retención de personas	3%	73%	23%	3%	0%	75%	23%	3%	100%
2.6. Monitoreo y control de personas	0%	33%	45%	23%	0%	33%	45%	23%	100%

Fuente: Encuestas a asociados, administrativos y empleados

Elaboración: Autora

A nivel de la gestión administrativa del talento humano un 52% piensa que los procesos y acciones que se realizan en esta área se encuentran en un nivel intermedio que no representan ni debilidad, ni una fortaleza, por lo tanto; no generan ni resta valor al desarrollo del centro turístico; frente a un 48% quienes creen que existen muchas debilidades y se sienten nada y poco satisfechos; de tal modo se asume que a nivel general de la gestión las personas no están convencidas de la gestión del talento humano. Mientras que a nivel individual de cada proceso:

- Los resultados indican que la admisión de personas conjuntamente con el desarrollo y retención son los menos valorados ya que entre el 75 % al 100% creen que es una debilidad y están nada y poco satisfechos con las actividades que aquí se realizan.
- En similares condiciones los procesos de compensaciones con un 89 % valoran en una tendencia entre neutral a debilidad a las actividades aquí desempeñadas; mientras que la fase de monitoreo no se considera ni una debilidad ni una fortaleza.
- Por otra parte, la aplicación de personas con el 75% de personas en adelante presentan una tendencia entre neutral a fortaleza pues sienten satisfacción regular y buena hacia los procesos que aquí se desempeñan.

Ante dicho análisis se puede manifestar que la gestión del talento humano requiere de varias iniciativas hacia la mejora, pues se ha comprobado la problemática en análisis de una gestión limitada que requiere cambios, apoyo y tomar decisiones hacia el mejor desempeño laboral y acompañamiento del talento humano, debiendo generar una propuesta que dé solución a esta interrogante, puesto que se ha demostrado que, a mejor gestión del talento humano, se mejora el desempeño laboral y por ende el de la organización (Castro y Delgado, 2020).

Para un mejor análisis se procede a tratar la información recolectada en cada proceso y las actividades que en estos se realizan, de tal forma se tiene:

Análisis de la valoración de procesos de admisión en la gestión del talento humano

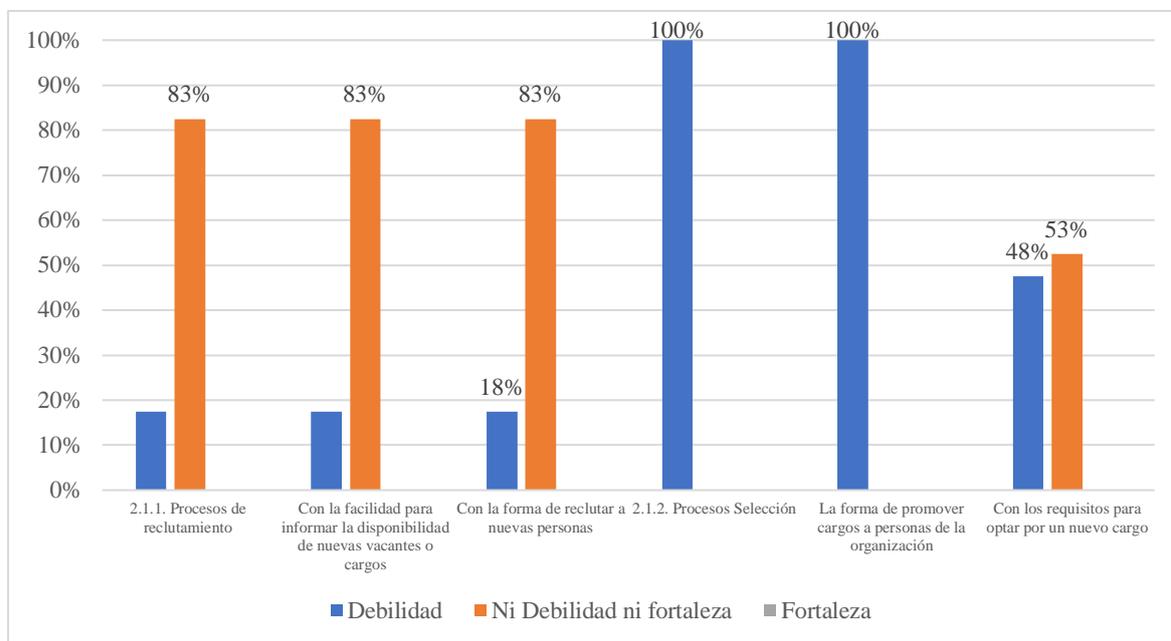


Figura 10 Valoración de procesos de admisión en la gestión del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta

Tabla 13 Valoración de procesos de admisión en la gestión del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta

Descripción	Nada (0)	Poco (1)	Neutral (2)	Satisfecho (3)	Totalmente satisfecho (4)	Debilidad	Ni Debilidad ni fortaleza	Fortaleza	Total
2.1. Admisión de personas	18%	83%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	100%
2.1.1. Procesos de reclutamiento	3%	15%	83%	0%	0%	18%	83%	0%	100%
Con la facilidad para informar la disponibilidad de nuevas vacantes o cargos	3%	15%	83%	0%	0%	18%	83%	0%	100%
Con la forma de reclutar a nuevas personas	3%	15%	83%	0%	0%	18%	83%	0%	100%
2.1.2. Procesos Selección	18%	83%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	100%
La forma de promover cargos a personas de la organización	18%	83%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	100%
Con los requisitos para optar por un nuevo cargo	3%	45%	53%	0%	0%	48%	53%	0%	100%

Fuente: Encuestas a asociados, administrativos y empleados

Elaboración: Autora

El primero proceso generado en la gestión del talento humano es la admisión, cual consiste en mantener un protocolo para incorporar a nuevas personas a sus labores cotidianas, de tal manera este se centra en dos aspectos: el reclutamiento y la selección del personal, que puede

adecuarse a la realidad de cada organización (Chiavenato, 2009). En base a ello se ha evaluado la facilidad con la que informa el centro sobre la disponibilidad de nuevas vacantes o cargos y con la forma de reclutar a nuevas personas; la forma de promover cargos a personas internas y sobre los requisitos para optar por un nuevo cargo.

Los resultados determinan que un 83 % se siente regularmente satisfechos con los procesos de admisión y un 18% lo consideran entre nada y poco; sin embargo, con el proceso de selección el 100% están insatisfechos de tal manera es una debilidad en el proceso esto a razón de que no se expresan con claridad la forma de promover cargos dentro de la organización, aunque un 53 % se siente regularmente satisfecho con los requisitos para acceder a un nuevo cargo.

En comparación con otros resultados, la investigación concuerda que el problema de tener un mal proceso de admisión inclina a la contratación de personal problemático para la organización, que muchas de las veces repercuten en un mal desempeño, la pérdida de recursos económicos, tiempo e incluso en casos extremos generan complicaciones legales y por ello las debilidades que se generan a su alrededor afectan el desenvolvimiento general de la organización (Acurio et al., 2020)

Los resultados denotan que el centro comunitario no ofrece la suficiente información y las oportunidades para acceder a nuevos cargos. Ante estos resultados es preciso observar que la mala aplicación de procesos de admisión afecta a la disponibilidad de personal apto, capacitado, con experiencia, motivado por desempeñarse en el mercado laboral, entonces de ultima ora las organizaciones se ven en la necesidad de contratar a personas no afines a lo que realmente requiere la organización.

Análisis a la valoración de procesos de aplicación de personas -cultura organizacional en la gestión del talento humano

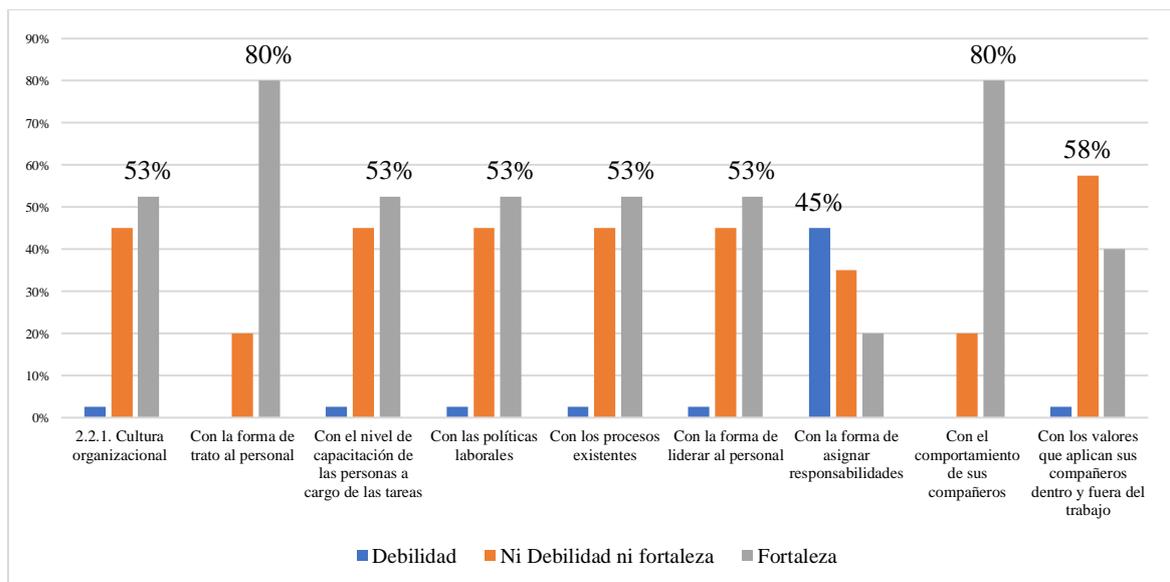


Figura 11 Valoración de procesos de aplicación de personas -cultura organizacional en la gestión del talento humano en la gestión del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta

Tabla 14 Valoración de procesos de aplicación de personas -cultura organizacional en la gestión del talento humano en la gestión del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta

Descripción	Nada (0)	Poco (1)	Neutral (2)	Satisfecho (3)	Totalmente satisfecho	Debilidad	Ni Debilidad ni fortaleza	Fortaleza	Total
2.2. Aplicación de personas	0%	3%	75%	23%	0%	3%	75%	23%	100%
2.2.1. Cultura organizacional	0%	3%	45%	53%	0%	3%	45%	53%	100%
Con la forma de trato al personal	0%	0%	20%	45%	35%	0%	20%	80%	100%
Con el nivel de capacitación de las personas a cargo de las tareas	0%	3%	45%	35%	18%	3%	45%	53%	100%
Con las políticas laborales	0%	3%	45%	35%	18%	3%	45%	53%	100%
Con los procesos existentes	0%	3%	45%	35%	18%	3%	45%	53%	100%
Con la forma de liderar al personal	0%	3%	45%	35%	18%	3%	45%	53%	100%
Con la forma de asignar responsabilidades	3%	43%	35%	18%	3%	45%	35%	20%	100%
Con el comportamiento de sus compañeros	0%	0%	20%	45%	35%	0%	20%	80%	100%
Con los valores que aplican sus compañeros dentro y fuera del trabajo	0%	3%	58%	3%	38%	3%	58%	40%	100%

Fuente: Encuestas a asociados, administrativos y empleados

Elaboración: Autora

El segundo proceso de análisis es la aplicación de personas cual se integra de dos componentes principalmente; por un lado, la cultura organizacional y por otro el diseño de cargos.

En principio la cultura organizacional hace referencia al conjunto de valores, creencias, costumbres, acciones, comportamiento y toda forma de actuar de los empleados dentro de la organización y la importancia de su análisis radica en que el desempeño es un factor ligado íntimamente a la forma de trabajo y convivencia de las personas dentro de la organización esto lo manifiestan los resultados de otras investigaciones.

- Por ello se evalúa la satisfacción con la forma de trato al personal cual es valorada como muy satisfactoria ya que el 100 % de personas lo manifiestan;
- Con el nivel de capacitación de las personas a cargo y de políticas laborales aplicadas de las tareas, con los procesos existentes, la forma de liderar al personal y el comportamiento de los compañeros y valores que aquí se aplican; acciones que presentan una tendencia de satisfacción entre regular 45% y muy significativa 53 % por lo tanto es valorada como fortalezas.
- Por otro lado, la forma de asignar responsabilidades es valorada por un 45 % como agente de insatisfacción y por ende es una debilidad; sobre todo porque existe un divorcio de criterios ya que otras personas muestran en cambio aceptación de forma

reular en un 35 % y esto concuerda con la debilidad de aplicar de mala manera herramientas de gestión administrativa como manuales de funciones y procesos.

Se podría considerar la cultura organizacional como una fortaleza dentro de la organización con un nivel de aceptación superior de alrededor del 98 %, sin embargo, hay cosas por mejorar. La importancia que denota este componente de la gestión es quisa la más importante ya que las personas muestran una buena actitud hacia su forma de trabajar, sus valores y pertinencia. Según Villarruel (2020) la cultura organizacional es el motor que genera el cambio, ante ello existe una buena probabilidad de que esta fortaleza de la gestión del talento humano genere desarrollo.

Análisis a la valoración de procesos de aplicación de personas - Diseño de cargos en la gestión del talento humano

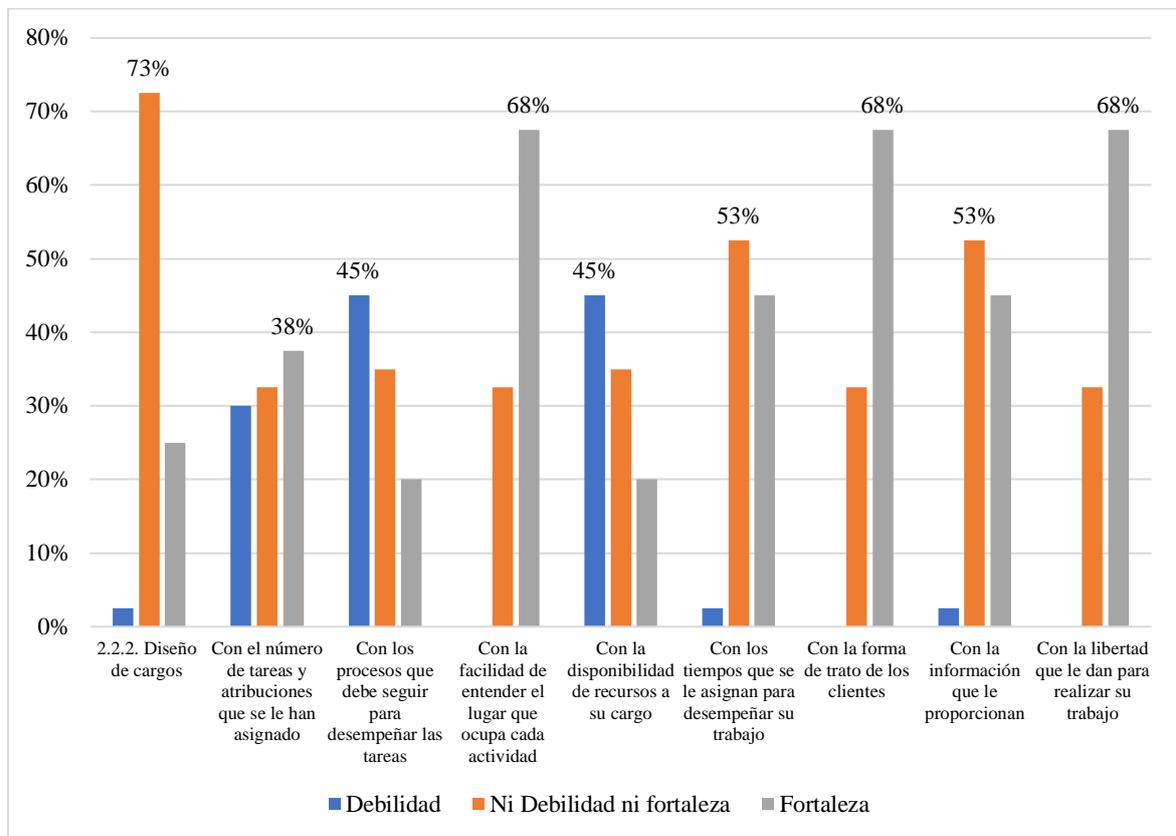


Figura 12 Valoración de procesos de aplicación de personas - Diseño de cargos en la gestión del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta

Tabla 15 Valoración de procesos de aplicación de personas -diseño de cargos en la gestión del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta

Descripción	Nada (0)	Poco (1)	Neutral (2)	Satisfecho (3)	Totalmente satisfecho	Debilidad	Ni Debilidad ni fortaleza	Fortaleza	Total
2.2.2. Diseño de cargos	0%	3%	73%	25%	0%	3%	73%	25%	100%
Con el número de tareas y atribuciones que se le han asignado	0%	30%	33%	15%	23%	30%	33%	38%	100%
Con los procesos que debe seguir para desempeñar las tareas	3%	43%	35%	18%	3%	45%	35%	20%	100%
Con la facilidad de entender el lugar que ocupa cada actividad	0%	0%	33%	45%	23%	0%	33%	68%	100%
Con la disponibilidad de recursos a su cargo	3%	43%	35%	18%	3%	45%	35%	20%	100%
Con los tiempos que se le asignan para desempeñar su trabajo	0%	3%	53%	35%	10%	3%	53%	45%	100%
Con la forma de trato de los clientes	0%	0%	33%	45%	23%	0%	33%	68%	100%
Con la información que le proporcionan	0%	3%	53%	35%	10%	3%	53%	45%	100%
Con la libertad que le dan para realizar su trabajo	0%	0%	33%	45%	23%	0%	33%	68%	100%

Fuente: Encuestas a asociados, administrativos y empleados

Elaboración: Autora

El diseño de cargos se encarga de analizar las necesidades reales de la organización antes de contratar a un empleado y por ello requiere de la gestión del talento humano una análisis previo y significativo (Chiavenato, 2009). En este sentido se evalúa el nivel de satisfacción del personal para con estas actividades que a su vez miden el desempeño que alcanzado y genera en la organización.

A nivel general las tareas de diseños de cargo presentan un nivel de satisfacción regular (73 %) tendiente hacia totalmente satisfecho (25 %) lo que lo convierten en una fortaleza, con actividades que sobresalen como la facilidad de dar a entender al empleado el lugar que ocupa dentro de cada actividad, la forma de tratar a los clientes y la libertad para realizar su trabajo un 68 % están entre satisfechos y muy satisfechos con estas acciones; las sigue la asignación de los tiempos para desempeñar su trabajo con un 45 % y el número de tareas y atribuciones que se le han asignado con un 38 % estas actividades pueden ser consideradas como fortalezas.

Sin embargo, actividades como dar a conocer la secuencia de procesos y la asignación de recursos marca una debilidad ya que el 45 % de las personas se sienten nada o poco satisfechos, este resultado denota una vez más la mala aplicación de un manual de procesos o procedimientos, por ello es preciso que la administración evalúe estas acciones. Al respecto, el diseño de cargos conlleva a aplica bien sus manuales de funciones y procesos (Vivanco, 2017).

Análisis a la valoración de procesos de Compensación con personas en la gestión del talento humano

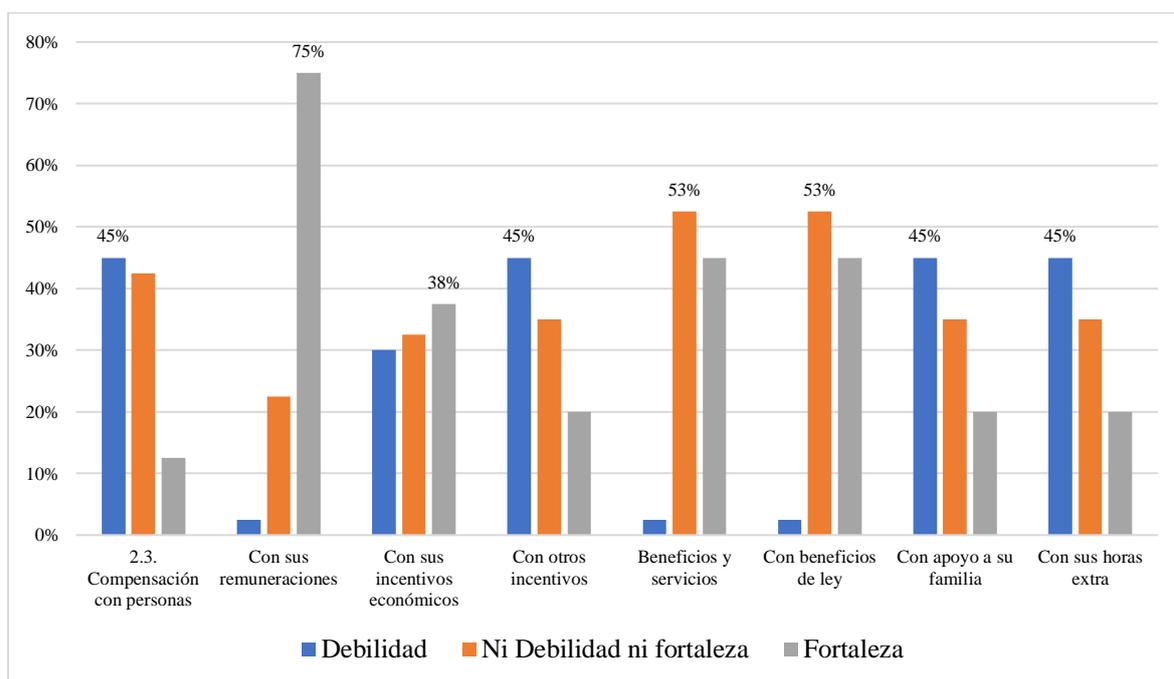


Figura 13 Valoración de procesos de Compensación con personas de cargos en la gestión del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta

Tabla 16 Valoración de procesos de Compensación con personas en la gestión del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta

Descripción	Nada (0)	Poco (1)	Neutral (2)	Satisfecho (3)	Totalmente satisfecho (4)	Debilidad	Ni Debilidad ni fortaleza	Fortaleza	Total
2.3. Compensación con personas	3%	43%	43%	13%	0%	45%	43%	13%	100%
Con sus remuneraciones	0%	3%	23%	65%	10%	3%	23%	75%	100%
Con sus incentivos económicos	0%	30%	33%	15%	23%	30%	33%	38%	100%
Con otros incentivos	3%	43%	35%	18%	3%	45%	35%	20%	100%
Beneficios y servicios	0%	3%	53%	35%	10%	3%	53%	45%	100%
Con beneficios de ley	0%	3%	53%	35%	10%	3%	53%	45%	100%
Con apoyo a su familia	3%	43%	35%	18%	3%	45%	35%	20%	100%
Con sus horas extra	3%	43%	35%	18%	3%	45%	35%	20%	100%

Fuente: Encuestas a asociados, administrativos y empleados

Elaboración: Autora

La motivación a los empleados es de hecho el combustible para un buen desempeño laboral, y las actividades que suscitan en el proceso de compensación consciente este objetivo. Por ello para analizar la existencia de una buena gestión del talento humano se evalúan en el personal estas actividades entre las cuales se observa que: el 75 % de personas están satisfechos con sus remuneraciones, un 38 % con sus incentivos económicos, por lo que

constituyen una fortaleza en la gestión. Otros aspectos positivos que se observan en este punto son los beneficios sociales y de ley que se ofrecen ya que alrededor del 98 % se sienten regularmente y satisfechos con estas acciones.

Sin embargo, existen una discrepancia ante la opinión de que no se dan otros incentivos a empleados, a las familias y a las horas extras; entonces se mencionan en un 45 % de personas insatisfechas, pero los resultados dejan ver también que un pequeño porcentaje está satisfecho con estas acciones alrededor del 20 % y otros de manera regular, entonces no es equitativa la forma de política de incentivos, por tal razón a nivel general se la considera una debilidad.

Este hecho se debe tener cuidado ya que una mala política de incentivos o una aplicación injusta o inequitativa genera mal estar; por lo tanto, afecta la eficiencia y eficacia de los empleados y por ende trae malos resultados. Ante lo acotado, al respecto Dávila et al. (2022) menciona en los resultados de su estudio que las personas desmotivadas por acción de las políticas de gestión con carácter inequitativo disminuyen el rendimiento laboral, por ende, el desempeño. En tal razón la organización deberá analizar sus procesos de compensación.

Análisis a la valoración de procesos de desarrollo de personas en la gestión del talento humano

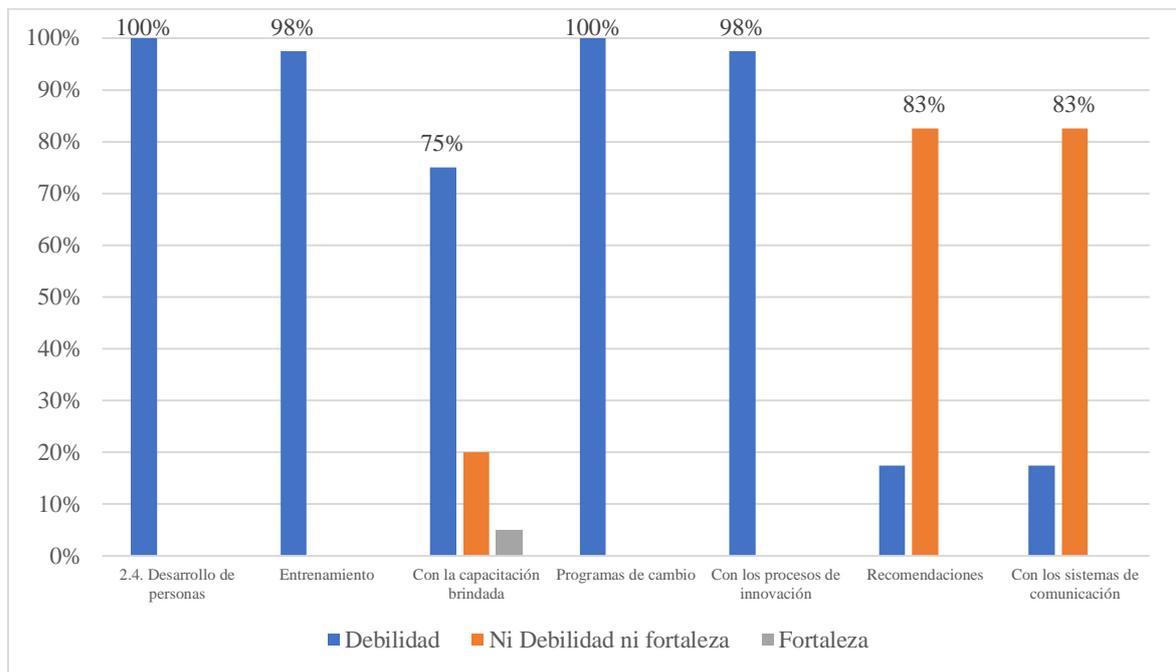


Figura 14 Valoración de procesos de desarrollo de personas de cargos en la gestión del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta

Tabla 17 Valoración de procesos de Desarrollo de personas en la gestión del talento humano en la gestión del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta

Descripción	Nada (0)	Poco (1)	Neutral (2)	Satisfecho (3)	Totalmente satisfecho (4)	Debilidad	Ni Debilidad ni fortaleza	Fortaleza	Total
2.4. Desarrollo de personas	78%	23%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	100%
Entrenamiento	98%	0%	0%	0%	0%	98%	0%	0%	98%
Con la capacitación brindada	33%	43%	20%	3%	3%	75%	20%	5%	100%
Programas de cambio	95%	5%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	100%
Con los procesos de innovación	68%	30%	0%	0%	0%	98%	0%	0%	98%
Recomendaciones	3%	15%	83%	0%	0%	18%	83%	0%	100%
Con los sistemas de comunicación	3%	15%	83%	0%	0%	18%	83%	0%	100%

Fuente: Encuestas a asociados, administrativos y empleados
Elaboración: Autora

Los procesos de desarrollo de personas conciben en mejorar la capacitación, las competencias laborales, generar cambio propositivo, actualizar al personal y mantener canales de comunicación este punto catapultó a la organización a la mejora continua (Muñoz et al., 2020). Ante ello se evalúan diferentes acciones y el nivel de satisfacción de las personas en frente a estas principalmente relacionadas al entrenamiento y a la generación de innovación.

Los resultados expresan rotundamente una debilidad a nivel general, pues el 78 % se encuentra poco o nada satisfecho, a razón de que actividades como el entrenamiento es casi inexistente el 98 % lo manifiesta, la capacitación no satisface las inquietudes del 76%, no se perciben programas de cambio y procesos de innovación; mientras que un 83% se sienten regularmente satisfechos con las recomendaciones emitidas hacia su trabajo y con la comunicación impartida.

Obando (2020) concluyó en su investigación mediante los resultados obtenidos que la falta de procesos de capacitación o entrenamiento al personal son síntomas de una gestión del talento humano deficiente y posee falta de pertinencia al mercado laboral o significa un divorcio con los procesos de mejora y la innovación, lo que genera que la organización se quede en el pasado con procesos desactualizados que significan el declive de la misma por ende no podrían generar desarrollo.

Ante los resultados y el análisis realizado se manifiesta la necesidad de mejorar el proceso de desarrollo del personal por parte de la gestión administrativa del talento humano de la organización en cuestión. De otro modo no se generará desarrollo.

Análisis a la valoración de procesos de retención de personas en la gestión del talento humano

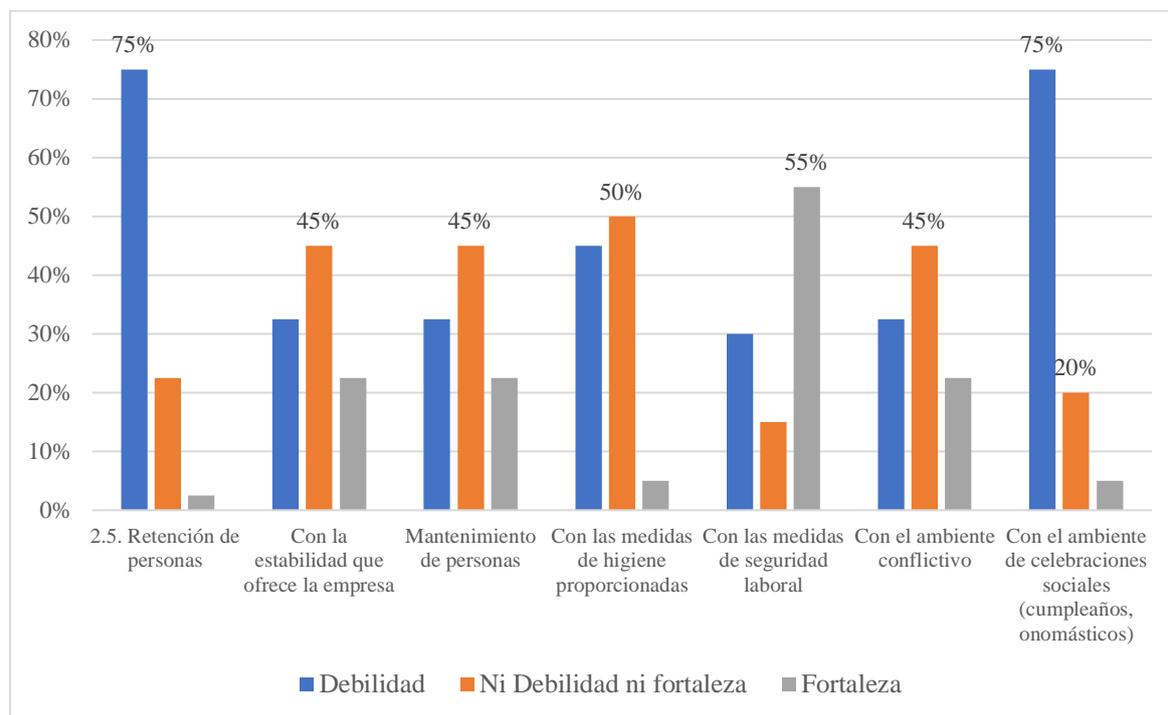


Figura 15 Valoración de procesos de retención de personas de cargos en la gestión del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta

Tabla 18 Valoración de procesos de Retención de personas en la gestión del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta

Descripción	Nada (0)	Poco (1)	Neutral (2)	Satisfecho (3)	Totalmente satisfecho (4)	Debilidad	Ni Debilidad ni fortaleza	Fortaleza	Total
2.5. Retención de personas	3%	73%	23%	3%	0%	75%	23%	3%	100%
Con la estabilidad que ofrece la organización	0%	33%	45%	20%	3%	33%	45%	23%	100%
Mantenimiento de personas	0%	33%	45%	20%	3%	33%	45%	23%	100%
Con las medidas de higiene proporcionadas	3%	43%	50%	3%	3%	45%	50%	5%	100%
Con las medidas de seguridad laboral	0%	30%	15%	45%	10%	30%	15%	55%	100%
Con el ambiente conflictivo	0%	33%	45%	20%	3%	33%	45%	23%	100%
Con el ambiente de celebraciones sociales (cumpleaños, onomásticos)	33%	43%	20%	3%	3%	75%	20%	5%	100%

Fuente: Encuestas a asociados, administrativos y empleados

Elaboración: Autora

La retención del personal muchas de las veces es el proceso olvidado dentro de la gestión del talento humano y se refiere a las medidas de seguridad laboral que protegen al empleado y a la organización de posibles riesgos, así también abarca actividades de relaciones

personales dentro de la organización en búsqueda de la armonía y el buen comportamiento social (Chiavenato, 2009).

Ante lo mencionado se ha evaluado el nivel de satisfacción hacia diferentes actividades que muestran los siguientes resultados:

- La seguridad laboral es una fortaleza en la organización con un nivel de satisfacción del 55 % y en nivel regular del 15 %.
- Sin embargo, a nivel general el proceso presenta una regular aceptación y una tendencia negativa hacia la insatisfacción en actividades. Con la estabilidad que ofrece la organización, con el mantenimiento de personas, con las medidas de higiene proporcionadas; con el ambiente conflictivo y con el ambiente de celebraciones sociales (cumpleaños, onomásticos) pues alrededor del 78 % expresa esta situación.

De tal manera el proceso de retención a las personas es considerado como una debilidad, por lo que la organización podría perder buenos empleados que no dudarían en buscar mejores condiciones laborales y ello conlleva a que la organización no se desarrolle.

Dávila et al. (2022) menciona en sus resultados que el ambiente laboral de retención al personal es crucial en la motivación y en la generación de productividad. Ante esto los resultados no impulsan la retención del personal por lo tanto se genera inestabilidad que repercute en el desarrollo y crecimiento del centro comunitario de turismo “La esperanza”.

Análisis a la valoración de procesos de monitoreo y control de personas en la gestión del talento humano

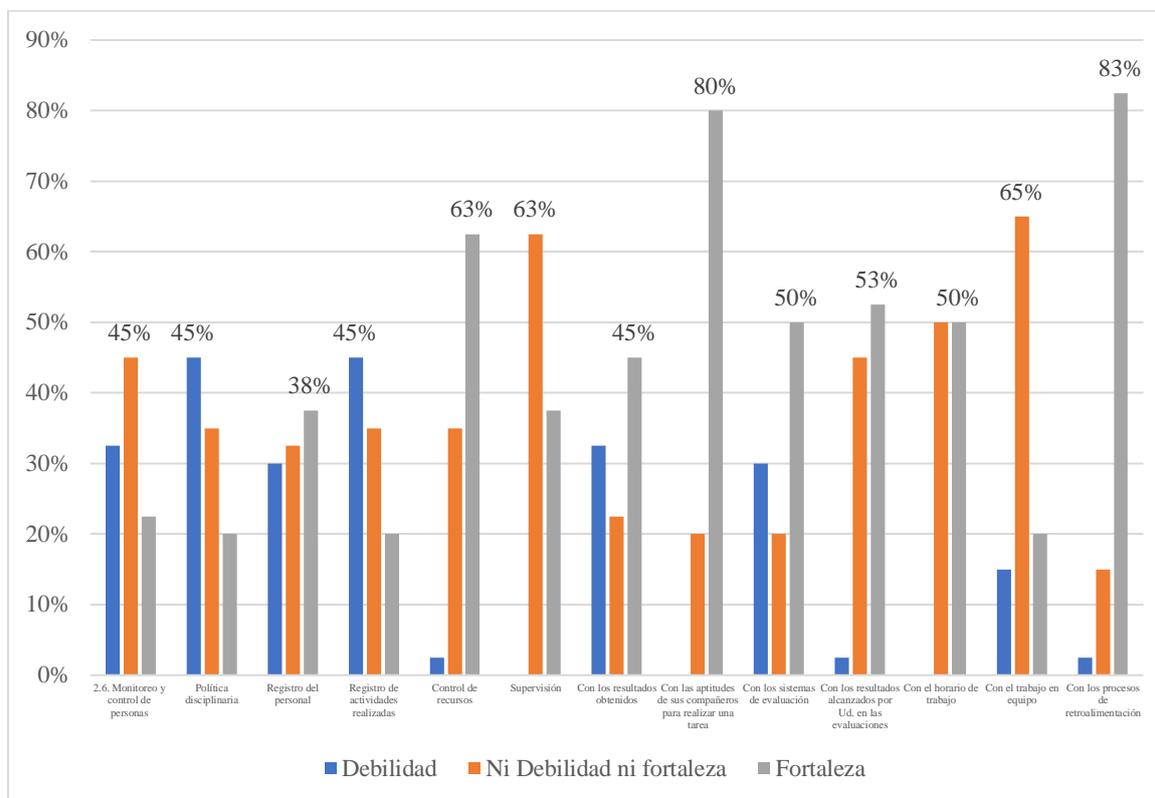


Figura 16 Valoración de procesos de monitoreo y control de personas de cargos en la gestión del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta

Tabla 19 Valoración de procesos de Monitoreo y control de personas en la gestión del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta

Descripción	Nada (0)	Poco (1)	Neutral (2)	Satisfecho (3)	Totalmente satisfecho (4)	Debilidad	Ni Debilidad ni fortaleza	Fortaleza	Total
2.6. Monitoreo y control de personas	0%	33%	45%	23%	0%	33%	45%	23%	100%
Política disciplinaria	3%	43%	35%	18%	3%	45%	35%	20%	100%
Registro del personal	30%	0%	33%	15%	23%	30%	33%	38%	100%
Registro de actividades realizadas	3%	43%	35%	18%	3%	45%	35%	20%	100%
Control de recursos	0%	3%	35%	35%	28%	3%	35%	63%	100%
Supervisión	0%	0%	63%	15%	23%	0%	63%	38%	100%
Con los resultados obtenidos	0%	33%	23%	35%	10%	33%	23%	45%	100%
Con las aptitudes de sus compañeros para realizar una tarea	0%	0%	20%	45%	35%	0%	20%	80%	100%
Con los sistemas de evaluación	0%	30%	20%	15%	35%	30%	20%	50%	100%
Con los resultados alcanzados por Ud. en las evaluaciones	0%	3%	45%	35%	18%	3%	45%	53%	100%

Con el horario de trabajo	0%	0%	50%	15%	35%	0%	50%	50%	100%
Con el trabajo en equipo	3%	13%	65%	18%	3%	15%	65%	20%	100%
Con los procesos de retroalimentación	0%	3%	15%	65%	18%	3%	15%	83%	100%

Fuente: Encuestas a asociados, administrativos y empleados

Elaboración: Autora

El monitoreo es una fase de la gestión que pertenece al control hacia las personas sobre su comportamiento, sin ser una medida impositiva y coercitiva; más bien de análisis evaluación, retroalimentación hacia la mejora continua, basando en información constante de diferentes procesos y actividades que se realizan para alcanzar metas, resultados y objetivos (Chiavenato, 2009). En este sentido se evalúa la valoración del personal sobre las actividades desempeñadas en la organización, obteniendo los siguientes resultados:

A nivel general el proceso de monitoreo y control presenta una valoración regular con un 45 % de satisfacción, por lo que no se lo considera ni una fortaleza ni una debilidad; existen las actividades que positivas que representan fortalezas dentro de este procesos como registro del personal, control de recursos, supervisión, revisión de resultados obtenidos, control a las aptitudes de sus compañeros para realizar una tarea, sistemas de evaluación, resultados ante las evaluaciones, horario de trabajo, trabajo en equipo y procesos de retroalimentación, con una tendencia a la aceptación mayor al 70 %. Sin embargo, una debilidad está en el registro de actividades desarrolladas.

Ortiz (2021) menciona en sus resultados que en la actualidad establecer diferentes sistemas de monitoreo y control facilitan a la organización gestionar sus riesgos con mayor certeza, esto no ocurre si la organización no implementa actividades constantes de control interno entre las cuales destaca la evaluación y monitoreo del personal, de tal modo estas actividades generan desarrollo en la organización. Ante los resultados obtenidos y la comparación con otros se establece que centro ecológico de turismo comunitario La Esperanza del cantón Colta, requiere mejorar sus procesos y fortalecer aquellas actividades que desempeña bien para elevar la eficiencia y eficacia del personal.

Análisis a la satisfacción del cliente

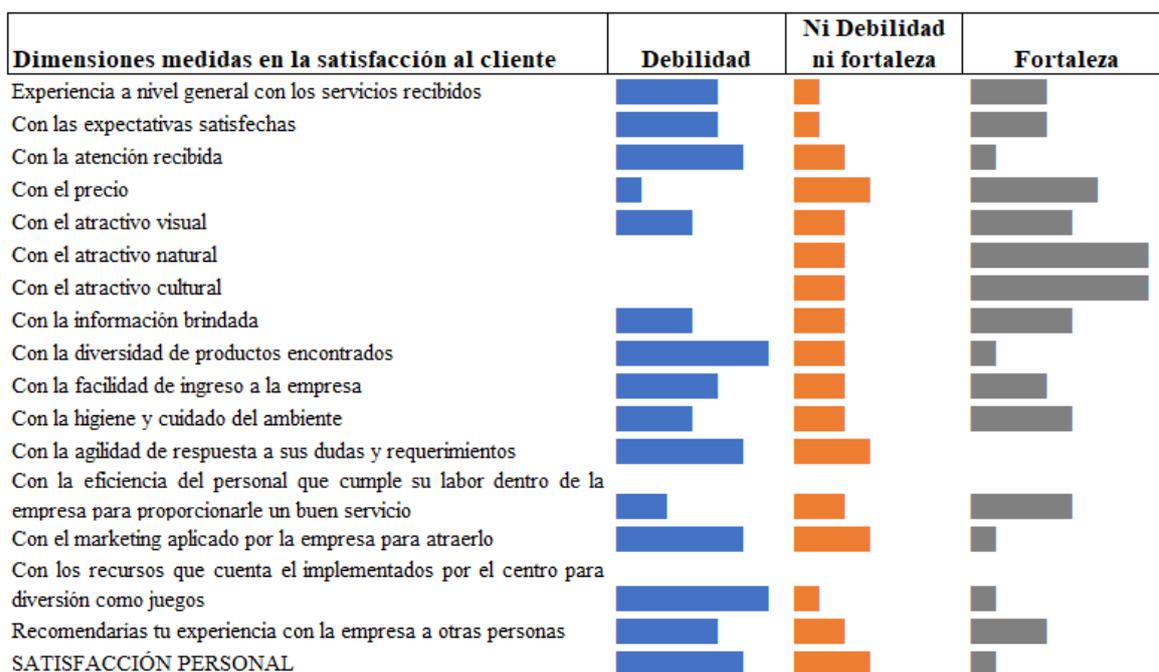


Figura 17 Valoración de la satisfacción al cliente del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta

Tabla 20 Valoración de la atención al cliente del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta

Descripción	Nada (0)	Poco (1)	Neutral (2)	Satisfecho (3)	Totalmente satisfecho (4)	Debilidad	Ni Debilidad ni fortaleza	Fortaleza	Total
Experiencia a nivel general con los servicios recibidos	33%	15%	17%	21%	14%	48%	17%	35%	100%
Con las expectativas satisfechas	33%	16%	17%	18%	16%	49%	17%	34%	100%
Con la atención recibida	23%	33%	30%	8%	6%	56%	30%	14%	100%
Con el precio	3%	13%	33%	31%	20%	16%	33%	51%	100%
Con el atractivo visual	10%	21%	23%	27%	19%	30%	23%	47%	100%
Con el atractivo natural	0%	1%	22%	1%	76%	1%	22%	76%	100%
Con el atractivo cultural	0%	0%	21%	0%	79%	0%	21%	79%	100%
Con la información brindada	3%	29%	23%	27%	19%	32%	23%	45%	100%
Con la diversidad de productos encontrados	13%	54%	21%	5%	7%	67%	21%	13%	100%
Con la facilidad de ingreso a la organización	12%	28%	27%	19%	14%	40%	27%	33%	100%
Con la higiene y cuidado del ambiente	7%	24%	27%	24%	19%	30%	27%	43%	100%
Con la agilidad de respuesta a sus dudas y requerimientos	14%	41%	37%	1%	7%	56%	37%	7%	100%
Con esfuerzo del personal que cumple su labor dentro de la	9%	20%	25%	24%	22%	29%	25%	46%	100%

organización para proporcionarle un buen servicio									
Con el marketing aplicado por la organización para atraerlo	20%	30%	38%	12%	0%	50%	38%	12%	100%
Con los recursos implementados por el centro para diversión como juegos	17%	47%	17%	18%	1%	64%	17%	19%	100%
Recomendarías tu experiencia con la organización a otras personas	33%	10%	21%	20%	16%	44%	21%	36%	100%
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	5%	45%	36%	13%	0%	50%	36%	13%	100%

Fuente: Encuestas a asociados, administrativos y empleados
Elaboración: Autora

La atención al cliente ha sido analizada en base a la información procedente de las encuesta a 135 personas que visitan el centro de turismo, pues son el público que mediante su experiencia califican los servicios recibidos en comparación a sus expectativas; la importancia de su análisis radica en que este es un indicador de la gestión del talento humano que resume todos los procesos operacionales en el resultado del servicio brindado que a la final es el objetivo y la razón de la existencia de la organización.

Los niveles de insatisfacción del cliente más elevados se localizan en la experiencia a nivel general con los servicios recibidos, las expectativas satisfechas, la atención, la diversidad de productos encontrados, la facilidad de ingreso a la organización, la agilidad de respuesta a sus dudas y requerimientos, el marketing aplicado por la organización para atraerlo, los recursos implementados por el centro para diversión como juegos; dichas actividades pueden ser categorizadas como debilidades dentro del servicio.

Por otra parte, el precio, el atractivo visual, el atractivo natural, el atractivo cultural, la información brindada, la higiene y cuidado del ambiente, el esfuerzo del personal que cumple su labor muestra un nivel de satisfacción alto, por lo que se la puede considerar como fortalezas.

Estas características muestran una división de criterios, sin embargo, el nivel de satisfacción al cliente se ubica en un 50% para nada y poco satisfechos, un 36 % en nivel regular y un 14 % satisfacción positiva. Por lo que la organización deberá mejorar sus procesos de gestión, consecuentemente con el servicio al cliente para alcanzar el desarrollo.

Ya que el servicio al cliente es la medida de evaluación de todo lo que la organización hace en su interior y de no complacer la calidad subjetiva buscada por los clientes no se genera desarrollo (Silva et al., 2021).

Análisis a la valoración de procesos de desarrollo

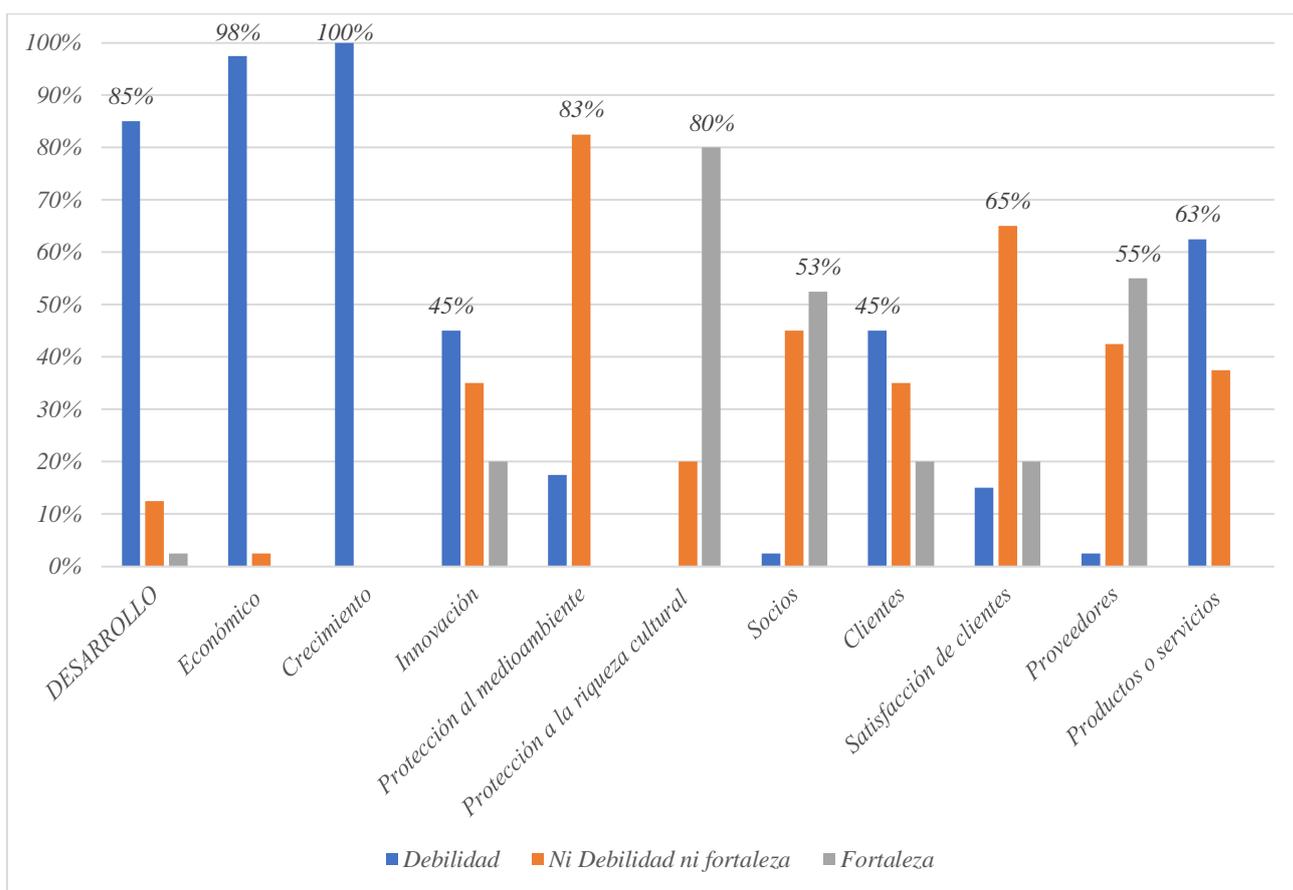


Figura 18 Valoración de procesos de desarrollo del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta

Tabla 21 Valoración de procesos de desarrollo del Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta

Descripción	Nada (0)	Poco (1)	Neutral (2)	Satisfecho (3)	Totalmente satisfecho (4)	Debilidad	Ni Debilidad ni fortaleza	Fortaleza	Total
Económico	18%	80%	3%	0%	0%	98%	3%	0%	100%
Crecimiento	18%	83%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	100%
Innovación	3%	43%	35%	20%	0%	45%	35%	20%	100%
Protección al medioambiente	0%	18%	83%	0%	0%	18%	83%	0%	100%
Protección a la riqueza cultural	0%	0%	20%	45%	35%	0%	20%	80%	100%
Asociados	0%	3%	45%	53%	0%	3%	45%	53%	100%
Satisfacción de clientes	3%	13%	65%	20%	0%	15%	65%	20%	100%
Proveedores	0%	3%	43%	55%	0%	3%	43%	55%	100%
Productos o servicios	3%	60%	38%	0%	0%	63%	38%	0%	100%
DESARROLLO	80%	5%	13%	3%	0%	85%	13%	3%	100%

Fuente: Encuestas a asociados, administrativos y empleados

Elaboración: Autora

El desarrollo organizacional se sustenta en diferentes indicadores que evidencian el crecimiento de una organización a nivel de sus resultados; estos son conocidos por las personas que de una u otra manera se relacionan directamente con el negocio, de tal modo son quienes pueden brindar información es así que se encuestó a 40 de estas personas obteniendo el siguiente análisis:

- Desarrollo económico el mismo es valorado como una debilidad con un nivel de satisfacción ubicado entre nada y poco del 98%.
- En cuanto al crecimiento el 100 % asevera que no lo ha hecho en los últimos años
- Un 45 % expresa que no se genera innovación, un 35 % que de forma regular y un 20 % creen que sí, existiendo una discusión que podría verse a la innovación desde una perspectiva errónea, sin embargo, en base a resultados de otras preguntas se establece que la innovación es una debilidad.
- Protección al medioambiente se realiza de forma regular el 83 % manifiesta lo dicho.
- Protección a la riqueza cultural es una fortaleza el 80 % posee una satisfacción plena.
- En cuanto a asociados, el centro comunitario ha visto incrementarse y favorecer a sus intereses el 53 % de satisfacción y el 45 % ubicados en regular lo manifiestan siendo una fortaleza, aquí mencionan que no se ha incrementado ni clientes nacionales ni extranjeros que la organización se mantiene constante.
- La satisfacción de clientes medida desde el personal presenta un nivel regular con el 65% de los criterios, sin embargo, al compararlo con la encuesta a clientes se observa una discrepancia, por lo que las personas no aceptan el hecho de que no se cumple con los requerimientos de los asociados de tal manera es una debilidad.
- La relación con proveedores es una fortaleza alrededor del 95 % manifiestan que se realizan acuerdos con agencias de viajes, se posee buen servicio de suministros entre otros.
- El 63% esta insatisfecho con productos o servicios, pues se brindan los mismos y el valor agregado a perdido su atractivo.

A nivel general se manifiesta que no se ha generado desarrollo por parte de la organización el 85 % de personas lo valoran de esa manera por lo tanto es una debilidad, a considerar pues existirían grandes afecciones en el futuro de no hacerlo. Se puede manifestar que todas las acciones de la gestión buscan el desarrollo(Acurio et al., 2020).

4.1.3 Análisis inferencias: Comprobación de la hipótesis

Tabla 22 Gestión administrativa del talento humano frente al desarrollo

Factores de análisis	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,097 ^a	9	,001	,038
Razón de verosimilitud	19,231	9	,023	,004
Prueba exacta de Fisher	20,256			,006
N de casos válidos	40			

a. 14 casillas (87,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

b. El estadístico estandarizado es -2,876.

Elaboración: Autora

Los resultados de chi-cuadrado presentan una significación exacta (bilateral) de ,038 que descartan la hipótesis nula y aceptan la alternativa por lo tanto existe relación entre la gestión administrativa del talento humano y el desarrollo del centro turístico, y con 14 casillas (87,5%) que han esperado un recuento menor que 5, sugieren analizar los resultados de la prueba exacta de Fisher para mayor confiabilidad, ante ello se observa una significancia de ,006 por lo que se determina que la gestión administrativa del talento humano a nivel general inciden en el desarrollo de la organización, sin embargo el nivel de significancia oscila entre un nivel bajo con un valor de (29,097^a).

- Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa de que: La demostración de la gestión administrativa del talento humano incide en el desarrollo turístico del Centro Ecológico de Turismo Comunitario “La Esperanza”.

Los resultados muestran que una mala gestión administrativa del talento humano en el cual el nivel de satisfacción de sus procesos alcanza un 48% de inconformidad y 53 % la valora como regular y que a las herramientas aplicadas en la gestión alcanza el 78 % de inconformidad y 18 % la valora como regular, así como el 50 % de clientes están en inconformidad con el servicio y apenas el 36 % que cree que es regular sustentan el hecho de malos resultados de desempeño turístico en el centro con un nivel de inconformidad del 85 % y un 13 % que la valora como regular.

Este hecho se puede evidenciar también en los siguientes resultados:

Tabla 23 Procesos de la gestión administrativa del talento humano frente al desarrollo

Factores de análisis	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,097 ^a	6	,000	,025
Razón de verosimilitud	19,231	6	,004	,000
Prueba exacta de Fisher	18,562			,000
N de casos válidos	40			

a. 10 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

b. El estadístico estandarizado es -3,042.

Elaboración: Autora

Los resultados de chi-cuadrado presentan una significación exacta (bilateral) de ,025 que descartan la función de independencia entre los procesos de la gestión administrativa del talento humano y el desarrollo del centro turístico, y con 10 casillas (83,3%) que han esperado un recuento menor que 5, sugieren analizar los resultados de la prueba exacta de Fisher para mayor confiabilidad, ante ello se observa una significancia de ,000.

- Por lo que los procesos de la gestión administrativa del talento humano a nivel general si inciden en el desarrollo de la organización, sin embargo, el nivel de significancia oscila entre un nivel bajo con un valor de (29,097^a).

De tal manera se procede a verificar la relación que posee cada proceso con el desarrollo.

Tabla 24 Proceso de admisión de personas frente al desarrollo

Factores de análisis	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,118 ^a	2	,047	,073
Razón de verosimilitud	5,187	2	,075	,091
Prueba exacta de Fisher	4,749			,091
N de casos válidos	40			

a. 4 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,18.

b. El estadístico estandarizado es 1,911.

Elaboración: Autora

Los resultados de chi-cuadrado presentan una significación exacta (bilateral) de ,073 que aceptan la falta de relación entre los procesos de admisión del personal y el desarrollo del centro turístico, y con 4 casillas (66,7%) que han esperado un recuento menor que 5, sugieren analizar los resultados de la prueba exacta de Fisher para mayor confiabilidad, se observa una significancia de ,091.

- Por lo que se determina que los procesos de gestión administrativa del talento humano no se relacionan con el desarrollo de la organización.

Tabla 25 Proceso de aplicación de personas frente al desarrollo

Factores de análisis	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,958 ^a	6	,001	,051
Razón de verosimilitud	10,692	6	,098	,054
Prueba exacta de Fisher	11,254			,119
N de casos válidos	40			

a. 10 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

b. El estadístico estandarizado es -1,711.

Elaboración: Autora

Los resultados de chi-cuadrado presentan una significación exacta (bilateral) de ,051 que aceptan la falta de relación entre los procesos de aplicación del personal en la gestión del talento humano frente al desarrollo del centro turístico, y con 10 casillas (83,3%) que han esperado un recuento menor que 5, sugieren analizar los resultados de la prueba exacta de Fisher para mayor confiabilidad, se observa una significancia de ,119.

- Por lo que se determina que los procesos de aplicación a personas en gestión administrativa del talento humano no causan el desarrollo de la organización.

Tabla 26 Compensación de personas frente al desarrollo

Factores de análisis	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,265 ^a	9	,001	,029
Razón de verosimilitud	19,349	9	,022	,004
Prueba exacta de Fisher	18,127			,011
N de casos válidos	40			

a. 14 casillas (87,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

b. El estadístico estandarizado es -2,092.

Elaboración: Autora

Los resultados de chi-cuadrado presentan una significación exacta (bilateral) de ,029 que descartan la falta de relación entre los procesos de compensación al personal en la gestión frente al desarrollo del centro turístico, y con 14 casillas (87,5%) que han esperado un recuento menor que 5, sugieren analizar los resultados de la prueba exacta de Fisher para mayor confiabilidad, se observa una significancia de ,011.

- Por lo que se determina que los procesos como pagos, incentivos guardan relación con el desarrollo de la organización. El nivel de significancia es bajo (29,265^a)

Tabla 27 Desarrollo de personas frente al desarrollo

Factores de análisis	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,903 ^a	3	,407	,418
Razón de verosimilitud	4,629	3	,201	,324
Prueba exacta de Fisher	2,201			,561
N de casos válidos	40			

a. 6 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,23.

b. El estadístico estandarizado es -1,584.

Elaboración: Autora

Los resultados de chi-cuadrado presentan una significación exacta (bilateral) de ,418 que aceptan la falta de relación entre los procesos de desarrollo del personal en la gestión del talento humano frente al desarrollo del centro turístico, y con 6 casillas (75%) que han esperado un recuento menor que 5, sugieren analizar los resultados de la prueba exacta de Fisher para mayor confiabilidad, se observa una significancia de ,561.

- Por lo que se determina que los procesos de aplicación a personas en gestión administrativa del talento humano no causan el desarrollo de la organización.

Tabla 28 Retención de personas frente al desarrollo

Factores de análisis	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,971 ^a	9	,003	,075
Razón de verosimilitud	13,181	9	,155	,061
Prueba exacta de Fisher	17,238			,094
N de casos válidos	40			

a. 14 casillas (87,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

b. El estadístico estandarizado es -,640.

Elaborado por: Autora

Los resultados de chi-cuadrado presentan una significación exacta (bilateral) de ,075 que aceptan la falta de relación entre los procesos de retención del personal y el desarrollo del centro turístico, y con 14 casillas (87,5%) que han esperado un recuento menor que 5, sugieren analizar los resultados de la prueba exacta de Fisher para mayor confiabilidad, se observa una significancia de ,09.

- Por lo que se determina que los procesos de gestión administrativa del talento humano no se relacionan con el desarrollo de la organización.

Tabla 29 Monitoreo y control de personas frente al desarrollo

Factores de análisis	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,372a	6	,054	,024
Razón de verosimilitud	14,953	6	,021	,012
Prueba exacta de Fisher	9,665			,036
N de casos válidos	40			

a. 9 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,23.

b. El estadístico estandarizado es -,133.

Elaborado por: Autora

Los resultados de chi-cuadrado presentan una significación exacta (bilateral) de ,021 que rechazan la falta de relación entre los procesos de aplicación del personal en la gestión del talento humano frente al desarrollo del centro turístico, y con 9 casillas (75%) que han esperado un recuento menor que 5, sugieren analizar los resultados de la prueba exacta de Fisher para mayor confiabilidad, se observa una significancia de ,036.

- Por lo que se determina que los procesos de monitoreo y control aplicados en gestión administrativa del talento humano generan el desarrollo de la organización. Los resultados sugieren un bajo nivel de significancia (12,372^a)

Luego se procede analizar la relación de la satisfacción al cliente frente al desarrollo.

Satisfacción al cliente frente al desarrollo

Tabla 30 Satisfacción al cliente frente al desarrollo

Factores de análisis	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,562a	9	,387	,320
Razón de verosimilitud	7,946	9	,540	,416
Prueba exacta de Fisher	10,462			,474
N de casos válidos	40			

a. 14 casillas (87,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

b. El estadístico estandarizado es -1,921.

Elaborado por: Autora

Los resultados de chi-cuadrado presentan una significación exacta (bilateral) de ,320 que aceptan la falta de relación entre la satisfacción de clientes y el desarrollo del centro turístico, y con 14 casillas (87,5%) que han esperado un recuento menor que 5, sugieren analizar los resultados de la prueba exacta de Fisher para mayor confiabilidad, se observa una significancia de ,474.

- Por lo que se determina que la satisfacción al cliente no genera desarrollo de la organización.

Luego se procede analizar la relación entre herramientas de gestión administrativa utilizadas frente al desarrollo.

Herramientas de gestión administrativa frente al desarrollo

Tabla 31 Herramientas utilizadas en la gestión frente al desarrollo

Factores de análisis	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,131 ^a	9	,206	,212
Razón de verosimilitud	14,953	9	,092	,049
Prueba exacta de Fisher	11,813			,149
N de casos válidos	40			

a. 13 casillas (81,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

b. El estadístico estandarizado es -2,062.

Elaboración: Autora

Los resultados de chi-cuadrado presentan una significación exacta (bilateral) de ,212 que aceptan la falta de relación entre las herramientas utilizadas en la gestión frente al desarrollo del centro turístico, y con 13 casillas (81,3%) que han esperado un recuento menor que 5, sugieren analizar los resultados de la prueba exacta de Fisher para mayor confiabilidad, se observa una significancia de ,149.

- Por lo que las dos pruebas de relación realizadas permiten determinar que las herramientas como planes estratégicos, planes operativos, manuales de funciones y de procesos utilizados en la gestión administrativa del talento humano no generan el desarrollo de la organización.

Y esto es razonable ya que entre los resultados obtenidos y expuestos anteriormente se observó que el 78% de la población considera como debilidad a los planes de acción y operativos, manuales de funciones y código de ética, y el 45% al manual de procesos y al plan estratégico, de tal manera las herramientas no cumplen el rol de su creación o se las aplica de mala manera entonces esto influye en el desarrollo de la organización.

Al respecto Soledispa y Pionce (2022) expresan que el hecho del mal uso de herramientas de gestión denota un bajo nivel de gestión del talento humano y por ende afecta al desarrollo; así también Peñafiel et al. (2019) menciona que la mala aplicación de un plan estratégico desorienta al personal. Ante estos resultados se concluye que las herramientas de gestión administrativa del talento humano funcionan de manera independiente y no generan valor o contribuyen al desarrollo de la organización.

4.3. Discusión

La discusión se realiza en base a una triangulación entre los resultados obtenidos en la investigación de campo que son comparados con los de otras investigaciones similares a la temática tratada, y un aporte analítico de parte de la autora del estudio, estructurando el mismo en base a las categorías y dimensiones que se muestran en la operacionalización de las variables y conllevan al logro del objetivo planteado y la solución de la problemática.

El primer punto de discusión cabe al comparar las dos variables de investigación la gestión administrativa del talento humano en frente al desarrollo turístico, en el cual se obtiene que una gestión limitada requiere cambios, para enrumbar el desempeño laboral, puesto que se ha demostrado que, a mejor gestión, mejor desempeño (Castro y Delgado, 2020). Este es el caso de la organización que muestra una relación en la cual el nivel de gestión es malo y por ello no se genera desarrollo.

El segundo punto de discusión se levanta en base a los procesos los resultados obtenidos indican que: la admisión, consiste reclutar y seleccionar al personal que puede adecuarse a la realidad de cada organización (Chiavenato, 2009). El problema de tener un mal proceso de admisión repercute en un mal desempeño, la pérdida de recursos, tiempo y por ello las debilidades que se generan a su alrededor afectan el desenvolvimiento general de la organización (Acurio et al., 2020).

El proceso de análisis lo integran dos componentes, la cultura organizacional y el diseño de cargos, el primero se refiere al conjunto de valores, creencias, costumbres, quizá es la parte más importante para desarrollar su trabajo. Según Villarruel (2020) la cultura organizacional es el motor que genera el cambio, las organizaciones que poseen una elevada cultura organizacional son las que mejores resultados provocan. Por otra parte, el diseño de cargos se encarga de analizar las necesidades reales de la organización para determinar un área o empleado (Chiavenato, 2009). Al respecto, el diseño de cargos conlleva a aplica bien sus manuales de funciones y procesos (Vivanco, 2017). Situación contraria a la de la organización que sugiere un mal desempeño a falta de un buen proceso de análisis y un mal desempeño a pesar de una buena cultura organizacional debido a la limitada gestión de esta.

La compensación tiene relación directa con la motivación a los empleados, los resultados obtenidos y la discusión frente a otros sugieren que una mala política de incentivos o de compensación genera mal estar; por lo tanto, afecta la eficiencia y eficacia de los empleados y por ende trae malos resultados(Dávila et al., 2022).

Los procesos de desarrollo conciten mejorar las competencias del persona y catapulta a la organización a la mejora continua e innovación (Muñoz et al., 2020). En este punto puede afectar la falta de espacios de capacitación, entrenamiento y comunicación, esto a razón de los resultados obtenidos. Por su parte Obando (2020) expresa que la falta de procesos de capacitación o entrenamiento al personal son síntomas de una gestión del talento humano deficiente que condena a la organización al subdesarrollo.

La retención del personal abarca actividades de relaciones personales dentro de la organización y de seguridad (Chiavenato, 2009). La mala gestión en este aspecto expone a la organización a perder buenos empleados y ello conlleva a que la organización no se desarrolle. Dávila et al. (2022) concluye que el ambiente laboral de retención al personal es crucial en la motivación y en la generación de productividad.

El monitoreo es una fase de control hacia las personas para hacer retroalimentación hacia la mejora continua (Chiavenato, 2009). El abuso del monitoreo genera insatisfacción. Ortiz (2021) concluye que las organizaciones están obligadas a la creación de sistemas de monitoreo y control para gestionar sus riesgos con mayor certeza.

El tercer punto de discusión cabe sobre las herramientas de gestión administrativa del talento humano aplicadas en las organización, las cuales se recomienda poseer por generar productividad en empleados, competitividad y orientar al alcance de resultados, las principales son planes estratégicos, de acción, manuales de procesos y procedimientos y códigos de ética, los mismos que de ser diseñados acorde a la realidad y aplicados de manera efectiva generan desarrollo organizacional (Soledispa y Pionce, 2022).

Según los resultados obtenidos el 78% de involucrados en el Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta manifiestan que es una debilidad ante ello el 18% mencionan que estos no agregan valor o alcanzan lo deseado y una pequeña parte casi el 5% no reconocen esta realidad pues piensan lo contrario; sin embargo las pruebas aplicadas de chicuadrado y Fisher manifiestan que no existe una relación entre la gestión y el desarrollo, a razón de que este también es limitado; las causas o factores son puestas en discusión ya que:

- Los resultados de estudios indican que a malas prácticas del uso y aplicación de herramientas de gestión o ante la inexistencia de estas, no existe crecimiento organizacional.
- La planificación estratégica es quizá el pilar sobre el cual se sostiene la gestión a nivel de todos los peldaños que integran la organización, en esta se establecen las metas, objetivos, visión, misión y planes de acción con los cuales alcanzar lo esperado (Peñafiel et al., 2019). De tal modo que, si en centro “La Esperanza” este factor es una debilidad, los procesos de planificación no cumplen su rol entonces difícilmente se puede enrumbar hacia un horizonte claro al talento humano generando así una falta de desempeño y por ende incide en el desarrollo.
- El código de ética cumple un rol moderador de la conducta humana dentro del trabajo, pues abarca valores, responsabilidades, sanciones; de tal modo es una herramienta o instrumento que posibilita la gestión del talento humano en base a principios y reglas claras; la falta de este en una organización o su mala aplicación, interpretación o uso solo repercute en una gestión mala del talento humano y ello conlleva a que la organización perezca y no potencialice sus diferentes áreas de tal modo no contribuye con el desarrollo (Cueva, 2018).

- Ante el criterio del 78% de las personas que consideran una debilidad de la organización el desconocer del código de ética se establece que la gestión administrativa del talento humano carece de reglas claras que timoneen los procesos del personal ante el cumplimiento de los objetivos y su comportamiento en tal virtud so se puede hablar de desarrollo.
- Así también la falta de manuales de funciones y procedimientos desorientan a las personas en sus actividades y generan doble esfuerzo, pérdida de tiempo y recursos, falta de control (Vivanco, 2017). De tal manera la gestión del talento humano no posee herramientas que le fundamenten buenas prácticas, esto afecta al trabajo del personal y por ende a la organización.

El cuarto punto de discusión se centra en la satisfacción al cliente es la medida de evaluación de todo lo que la organización hace a nivel de su gestión para alcanzar desarrollo (Silva et al., 2021). Los resultados muestran que el no generar un buen servicio, productos atractivos, no investigar las expectativas del cliente, la falta de atención a dudas e inconvenientes, son causas directas de la insatisfacción del cliente y ello repercute en el desarrollo a consecuencia de una mala gestión del talento humano.

Finalmente, el último punto de discusión es el desarrollo en el cual todas las acciones de la gestión buscan este (Acurio et al., 2020). Pero es una variable que depende de condiciones multifactoriales entre las cuales destaca la gestión administrativa del talento humano, de sus procesos, de las herramientas que se utilizan para timonear a la organización; por otro lado, la falta de desarrollo es la consecuencia de una mala gestión.

CAPÍTULO V

Conclusiones

Acorde al planteamiento de objetivos, se ha podido concluir que el aporte de la gestión administrativa del talento humano en el desarrollo organizativo y empresarial es crucial pues guardan una relación directa, de tal manera que la mala gestión en el uso de herramientas y fallas en los procesos generan falta de desarrollo e insatisfacción en los clientes por lo que el Centro Ecológico de Turismo Comunitario “La Esperanza” del cantón Colta debe analizar un cambio significativo en base a una propuesta de modelo de gestión del talento humano para mejorar en su desenvolvimiento.

Ante los objetivos de investigación específicos se concluye:

- Que, levantado un diagnóstico de la gestión del talento humano, los subsistemas y procesos relacionados al desempeño laboral de las personas existen debilidades importantes de considerar las principales son las actividades de selección dentro de los procesos de selección; la falta de entrenamiento que limita el proceso de desarrollo personal; falta de ambientes de compartimiento social que afecta al proceso de retención de personas; mala aplicación de herramientas como planes, manuales y estrategias, falta de medios motivacionales. Por otro lado, posee fortalezas como una buena cultura organizacional que es un potencial para el proceso de aplicación a personas, cumple con sus obligaciones legales económicas y sociales, ofrece buen trato, no existe un ambiente conflictivo.
- La gestión del talento humano en el Centro Ecológico de Turismo Comunitario “La Esperanza” se describe como limitada ello influye en el desarrollo del centro comunitario principalmente por no aplicar planes, programas o herramientas que posibiliten un mejor desenvolvimiento ello influye en la falta de eficacia y eficiencia del personal.
- A razón de las debilidades encontradas en el presente estudio se concluye la necesidad de un modelo de administración de gestión del talento humano para el desarrollo turístico del Centro Turístico Ecológico “La Esperanza” del cantón Colta.

Recomendaciones

Considerando las conclusiones, se recomienda a quienes hacen la gestión administrativa del talento humano que es crucial generar y aplicar herramientas y procesos dentro de su actuar pues no existe desarrollo por lo que el Centro Ecológico de Turismo Comunitario “La Esperanza” del cantón Colta, entonces debe tomar la decisión significativa de cambiar la forma de administrar al talento humano en base a una propuesta de modelo de gestión para mejorar en su desenvolvimiento.

Ante las conclusiones en base a los objetivos específicos se recomienda:

- Evaluar las debilidades y fortalezas presentes en la gestión del talento humano para establecer un marco estratégico capaz de disminuir las falencias y potenciar los aciertos pudiendo considerar este estudio para identificar aquellas acciones y procesos que requieren un cambio significativo.
- Generar herramientas de administración del talento humano como planes estratégicos, planes operativos, manuales de funciones y procesos y aplicarlos en base a conocimientos técnicos o mejorar los existentes, considerando a todo el personal para su diseño y conocimiento, con metas y una visión y misión claras.
- Aplicar el modelo de gestión propuesto en el capítulo seis de esta investigación, así como mantener el nivel de cultura organizacional y generar procesos que agreguen valor hacia el crecimiento y desarrollo.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Tema de la Propuesta:

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL TALENTO HUMANO DEL CENTRO ECOLÓGICO DE TURISMO COMUNITARIO “LA ESPERANZA” DEL CANTÓN COLTA PARA GENERAR DESARROLLO.

6.2 Introducción:

La presente propuesta se centra en el diseño de un modelo de gestión administrativa del talento humano para el Centro Ecológico De Turismo Comunitario “La Esperanza” del cantón Colta, el cual busca generar desarrollo mediante la eficacia y eficiencia del personal que se logrará al crear y aplicar varias herramientas administrativas y procesos de la gestión del talento humano.

Este modelo se basa en la estructura de Chiavenato (2009), quien expresa que un modelo de gestión del talento humano consiste en la forma de interactuar con el personal a nivel de la organización, para desempeñar y ejecutar las actividades necesarias y suficientes que demandan las metas y los objetivos propuestos en el marco estratégico.

La importancia de diseñar la propuesta radica en que a nivel de la organización es una necesidad urgente generar una gestión del talento humano eficaz y eficiente con perspectivas de desarrollo y crecimiento, para lo cual se parte de que existen procesos y actividades que resultan debilidades a nivel de la gestión con personas y por ello se recomienda tomar decisiones de cambio entre las cuales esta aplicar la presente propuesta.

De tal manera se ha estructurado seis procesos que constituyen los capítulos de la propuesta y a su vez integran el modelo de gestión administrativa del talento humano, cada uno con instrumentos o herramientas que pueden mejorar el desenvolvimiento; estos se resumen en:

- Procesos de admisión del personal
- Procesos de aplicación de personas
- Procesos de compensación al personal
- Desarrollo de personas
- Mantenimiento de personas
- Monitoreo de personas

6.3 Antecedentes de la propuesta

En la comunidad "la Esperanza" perteneciente al cantón Colta en la provincia de Chimborazo por los años 2013-2014 nació el proyecto comunitario de turismo a través de la organización no gubernamental italiana Ayuda Directa, con la intención de mejorar la vida de las personas, creando una organización microempresarial gestionada y administrada por personas locales que consientes de las ventajas naturales y socioculturales ofrecen su medio, buscan desarrollarse dentro del turismo (Turismo Comunitario La Esperanza, 2023).

Sin embargo, los resultados del estudio aplicado a la gestión administrativa del talento humano, revelaron un nivel alto de personas insatisfechas con las acciones realizadas dentro del área, las mismas que no generan el desarrollo pretendido y por tal motivo se pone énfasis en el diseño y creación de la presente propuesta.

6.4 Objetivos:

6.4.1 Objetivo general

Diseñar un modelo de gestión administrativa del talento humano para generar desarrollo en el centro ecológico de turismo comunitario “La Esperanza” del cantón Colta.

6.4.2 Objetivos específicos

Determinar los procesos y actividades de gestión administrativa del talento humano

Implementar buenas prácticas en la gestión administrativa del talento humano

Generar eficacia y eficiencia en el personal

Fortalecer a la organización el centro ecológico de turismo comunitario “La Esperanza” del cantón Colta.

6.5 Desarrollo

6.5.1. Marco estratégico del centro ecológico de turismo comunitario “La Esperanza” del cantón Colta

Misión

Queremos fortalecer la autoestima y la confianza en nosotros mismos dentro de la comunidad. Dar nueva fuerza a las tradiciones que los siglos de sumisión han puesto en la sombra. Hacer la economía local más variada y dinámica. Implementar servicios que benefician tanto al turista como a toda la comunidad. Queremos ofrecer un tipo de turismo genuino, que muestre lo que es efectivamente nuestro estilo de vida, armónico con la naturaleza y con un impacto ecológico lo más bajo posible (Turismo Comunitario La Esperanza, 2023).

Visión

Con la edificación de la primera choza (típica cabaña andina construida en tierra y paja según el estilo tradicional), que puede hospedar hasta seis personas, deseamos que el proyecto empiece a autofinanciarse y crezca por sí mismo. La meta es la construcción de otras estructuras como dos chozas más que puedan hospedar parejas o pequeños grupos; un espacio común donde sea posible comer y relajarse; una recepción; un huerto; un museo. (Turismo Comunitario La Esperanza, 2023)

Procesos de gestión administrativa del talento humano.

Tabla 32 Procesos de gestión administrativa del talento humano

Procesos estratégicos del modelo gestión administrativa del talento humano del Centro Ecológico de Turismo Comunitario “La Esperanza” Del Cantón Colta							
Influencia interna: herramientas de gestión organizacional			Influencias externas: normas que rigen la gestión				
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Misión ➤ Visión ➤ Objetivos estratégicos ➤ Cultura organizacional ➤ Fricción en las tareas ➤ liderazgo 			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Competitividad del mercado ➤ Leyes y normas ➤ Condiciones socioculturales ➤ Condiciones demográficas 				
Marco estratégico	Admisión	Aplicación	Compensación	Desarrollo	Mantenimiento	Monitoreo	Eficiencia y eficacia del personal
	Reclutamiento	Cultura organizacional	Remuneración	Entrenamiento	Disciplina	Control interno	
	Selección	Diseño de cargos	Beneficios y servicios	Mejoramiento continuo	Higiene, seguridad y calidad de vida	Sistemas de Información	
		Desempeño		Comunicación continua	Relaciones sociales	Bases de datos	
Desempeño laboral (eficiencia y eficacia), crecimiento organizacional, practicas sociales y ambientales responsables, calidad de vida de empleados, servicios competitivos							

Elaboración: Autora

Los procesos estratégicos en los cuales se basa la propuesta se muestran a continuación y se definen los mismos:

- Admisión es el proceso mediante el cual se poseen los candidatos óptimos a ocupar las vacantes de empleos de la organización previo su reclutamiento y selección.
- Aplicación consiste en la organización del personal, en la definición de la cultura organizacional, en el diseño de cargos bajo un análisis de optimización de recursos y análisis al desempeño de empleados.
- Compensación constituye el proceso motivacional de incentivos al personal expresado en remuneraciones beneficios sociales y servicios y reconocimientos a su desempeño.

- Desarrollo constituye el proceso de mejoramiento de las capacidades y competencias de los empleados para alcanzar el mejoramiento continuo a través del entrenamiento, la innovación y el sistema de comunicación.
- Mantenimiento es el proceso mediante el cual se vuelve atractiva a la organización para desempeñar el trabajo y genera la preferencia y empoderamiento de empleados mediante la disciplina, la higiene y seguridad laboral, y las relaciones interpersonales.
- Monitoreo consiste en los sistemas de información proporcionados por el trabajo de empleados para efectuar el control y seguimiento a las tareas del personal en búsqueda de la eficacia y eficiencia.

6.5.2 Estructura organizacional

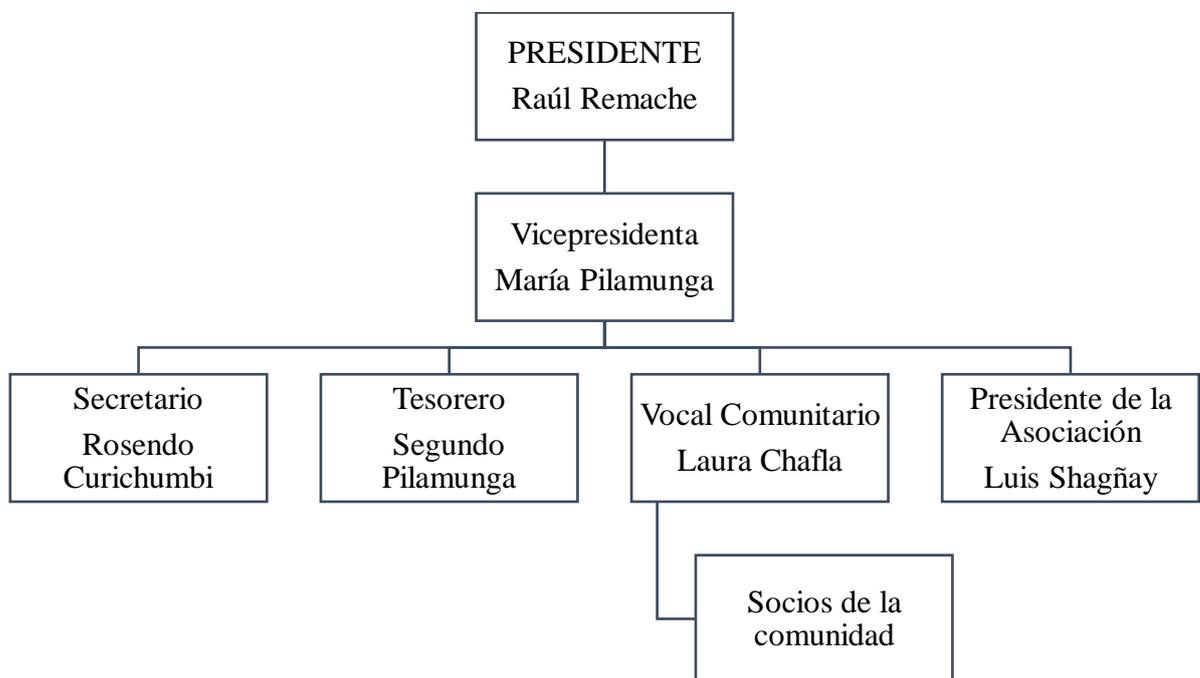


Figura 19 Organigrama estructural
Elaborado por: Autora

6.6 ACTIVIDADES A DESARROLLAR DENTRO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL TALENTO HUMANO

6.6.1 Procesos de admisión

- La gestión del talento humano aplicará las siguientes actividades

Reclutamiento	Selección
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Analizar el mercado laboral	<input type="checkbox"/> Descripción y analizar el cargo: actividades a ejecutarse más responsabilidad
<input type="checkbox"/> Mantener datos de personas dentro de la organización	<input type="checkbox"/> Determinar los estándares deseados
<input type="checkbox"/> Mantener datos de personas fuera de la organización	<input type="checkbox"/> Especificar las características de la vacante necesaria
<input type="checkbox"/> Mantener datos de consultores	<input type="checkbox"/> Acudir a base de reclutamiento
<input type="checkbox"/> Consultar a universidades e institutos sobre sus estudiantes	<input type="checkbox"/> Comparar perfiles
<input type="checkbox"/> Publicitar en redes sociales, prensa	<input type="checkbox"/> Test de selección (conocimientos, aptitudes)
<input type="checkbox"/> Evaluar el reclutamiento: cargos cubiertos	<input type="checkbox"/> Considerar criterios de Referencias

Figura 20 Actividades del proceso de admisión

Elaboración: Autora

- Mantener el archivo de consideraciones del reclutamiento interno y externo en base de datos

Tabla 33 Consideraciones del reclutamiento interno y externo

Reclutamiento interno	Reclutamiento externo
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vacantes: ➤ Nombre de la vacante: ➤ Funciones de la vacante: ➤ Datos de personas que pueden desarrollar las funciones de las vacantes que laboran en la organización: ➤ Datos de profesionales que pertenecen a la comunidad: 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vacantes: ➤ Nombre de la vacante: ➤ Funciones de la vacante: ➤ Datos de personas que pueden desarrollar las funciones de las vacantes que laboran fuera de la organización: ➤ Datos de consultores: ➤ Datos de profesionales conocidos a la zona ➤ Pedir currículos vitae ➤ Consultar agencias de reclutamiento ➤ Contactar a universidades, institutos educativos sobre sus mejores postulantes ➤ Generar publicidad en avisos de redes sociales, prensa

Elaboración: Autora

- Mantener el archivo técnico de selección: Ficha para especificación del cargo en base de datos

Tabla 34 Técnica de selección: Ficha para especificación del cargo

Datos del cargo.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre del cargo:----- ➤ Departamento: -----
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Descripción del cargo: -----
Criterios de selección
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nivel educativo: ➤ Experiencia profesional: ➤ Condiciones de trabajo: ➤ Características de su personalidad: ➤ Características físicas: ➤ Relaciones humanas: ➤ Conocimientos necesarios: ➤ Resultados de pruebas o test: ➤ Indicaciones de las referencias:

Elaboración: Autora

- Realizar la entrevista en base a :
 - Diseño de la prueba
 - Valoración de la prueba
 - Preguntas sencillas
 - Pruebas de conocimiento
 - Pruebas psicosomáticas
 - Pruebas de personalidad
 - Técnicas de simulación
 - Mantener documentada la prueba

6.6.2 Procesos de aplicación

- *Definición de la cultura organizacional*

Tabla 35 Identificar el Iceberg de la cultura organizacional:

Artefactos <ul style="list-style-type: none">➤ Procesos.➤ Funciones
Valores Compartidos <ul style="list-style-type: none">➤ Valores
Presunciones básicas <ul style="list-style-type: none">➤ Creencias➤ Percepciones➤ Sentimientos

Elaboración: Autora

- *Diseño de cargos*

Tabla 36 Matriz de diseño de cargos

Nombre del cargo:
Resumen del cargo:
Relaciones
Calificaciones
Responsabilidades

Elaboración: Autora

- Evaluación del desempeño humano:

Tabla 37 Matriz de evaluación al desempeño humano

Nombre del empleado:
Habilidades desempeñadas por el empleado:
Comportamientos:
Metas y resultados alcanzados

Elaboración: Autora

Nombre del empleado:				
Cargo:				
Fecha:				
Indicaciones: Coloque una "X" donde usted se ubique según cada criterio				
Escala de valores 1= Nunca , 2= Regularmente , 3= Casi siempre, 4= Siempre				
Criterios	1	2	3	4
1. Me siento motivado para hacer mi trabajo cada día.				
2. Me siento apreciado por mis compañeros de trabajo.				
3. Recibo reconocimiento por las responsabilidades que asumo				
4. Tengo una sensación de logro en mi trabajo.				
5. Tengo libertad para tomar decisiones y actuar sobre ellos				
6. Sé resolver los problemas				
7. Tengo confianza en mis habilidades				
8. Soy productivo todo el tiempo				
9. Tengo un fuerte espíritu de grupo				
10. Trabajo en un ambiente cuidado y confianza				
11. Estoy dedicado a mi trabajo				
12. Respaldo las metas de la organización				
13. Mi trabajo me da satisfacción psicológica				
Escala de Resultados				
13 – 25 No ha logrado conocerse a si mismo y a valorar su trabajo				
26 – 35 El trabajo que realiza no es de total satisfacción para usted				
36 – 52 Es una persona que cumple su trabajo satisfactoriamente				

Tabla 38 Matriz de evaluación al desempeño humano

6.6.3 Proceso de compensación de las personas

- Mantener al día los datos de:

Nómina	Cédula empleada	Cargo	Días trabajados	Número de horas	Remuneración mensual

- Cumplir con los beneficios sociales del empleado

1. Afiliación a la Seguridad Social: El trabajador debe ser afiliado (por parte del empleador) desde el primer día de trabajo.
2. Pago por horas extras y suplementarias: El trabajador tiene derecho a percibir el pago por horas extras y suplementarias, en el caso que trabaje estas horas.
3. Pago del décimo tercero y décimo cuarto sueldo: El trabajador tiene derecho a percibir el pago del décimo tercer sueldo en las fechas establecidas.
4. Pago del fondo de reserva: El trabajador tiene derecho a percibir los Fondos de Reserva a partir del segundo año de trabajo.
5. Vacaciones anuales: El trabajador tiene derechos a un periodo de vacaciones laborales remuneradas.
6. Pago de la jubilación patronal: Los trabajadores que por 25 años o más hubieren prestado servicios, continuada o interrumpidamente, tendrán derecho a ser jubilados por sus empleadores.
7. Licencia por paternidad: El trabajador (padre de familia) tiene derecho a un periodo de licencia por paternidad.
8. Licencia por maternidad: La mujer trabajadora tiene derecho a un periodo de licencia por maternidad.
9. Pago del subsidio por maternidad: La madre trabajadora tiene derecho al subsidio por maternidad.
10. Pago de utilidades: El trabajador tiene derechos al pago por concepto de utilidades.

Programa de incentivos

- Mantener actualizada la matriz

Tabla 39 Matriz del programa de incentivos

Cargo	Monetario	No monetario	Objetivo	Estrategias	Metas

Elaboración: Autora

6.6.4 Proceso de desarrollo de las personas

Matriz de necesidades de capacitación

Área	Cargo	Necesidad	Nombre de la Capacitación	Numero de capacitaciones	Fecha	Meta

Elaboración: Autora

6.6.5 Procesos de Mantenimiento del personal

1. SIGUE LAS INSTRUCCIONES DE SEGURIDAD

Antes de iniciar cualquier trabajo, adopta las medidas preventivas establecidas ¡No corras riesgos, si no sabes, pregunta!



2. COMUNICA CUALQUIER CONDICIÓN INSEGURA

Eres responsable de tu propia seguridad y la de tus compañeros. Comunica cualquier incidencia detectada en tu lugar de trabajo.



3. LA INFORMACIÓN Y FORMACIÓN SON CLAVES PARA

Fórmate y solicita la información necesaria para desempeñar tus tareas de forma segura.



4. USA EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL

Los EPI's son equipos destinados a protegerte cuando las medidas técnicas, organizativas y colectivas establecidas en la empresa no son suficientes para minimizar el riesgo.



5. UTILIZA HERRAMIENTAS Y EQUIPOS ADECUADOS

El uso correcto de herramientas y equipos es fundamental para evitar accidentes y enfermedades profesionales. Sigue el manual de instrucciones en todo momento.



6. MANTÉN LIMPIO Y ORDENADO TU LUGAR DE TRABAJO

Un espacio limpio y ordenado evita muchos accidentes. Presta también atención a la iluminación.



7. EVITA LAS PRISAS Y EXCESOS DE CONFIANZA

Son las dos causas más frecuentes en los accidentes de trabajo. No anules dispositivos de seguridad y respeta los tiempos.



8. VIGILA TU SALUD

Las condiciones de tu puesto de trabajo afectan a tu salud. El reconocimiento médico es la herramienta que utilizamos para valorarlo y establecer las medidas oportunas.



9. ANTE UNA EMERGENCIA MEJOR ESTAR PREPARADO

Familiarízate con las medidas de emergencia y evacuación. Conoce tu MUTUA y colabora en los simulacros.



10. ATENCIÓN CUANDO TRABAJES FUERA

Si tienes que acceder a instalaciones de clientes, asegúrate de contar con toda la información sobre los riesgos de las instalaciones y las medidas de emergencia y evacuación.



6.6.6 Procesos de monitoreo

Tabla 40 Matriz de monitoreo a empleados

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO EN MINUTOS						TOTAL SEMANAL EN MINS	TOTAL SEMANAL EN HRS	NOTAS / CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DEL TIEMPO
	L	M	M	J	V	S			

Elaboración: Autora

BIBLIOGRAFÍA

- Acurio, J., Álvarez, L., Manosalvas, L., & Amores, J. (2020). Modelo de gestión del talento humano para la empresa Contigo S. A del cantón Valencia, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 93–100.
- Agila, S., & Lascano, E. (2019). *Análisis del potencial turístico del patrimonio cultural como factor de desarrollo turístico en la parroquia Catacocha, Loja* [Trabajo de titulación previo a la obtención del título de ingeniería en administración turística y hotelera]. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Castro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684–703. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Centro de Capacitación EUROINNOVA. (2020, March 12). *Que es y para que sirve la gestion administrativa*. Gestión Administrativa. <https://www.euroinnova.edu.es/que-es-y-para-que-sirve-la-gestion-administrativa>
- Chávez, M., Castelo, Á., & Villacis, J. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La Investigación Y Publicación Científico-Técnica Multidisciplinaria)*, 5(18), 16–29. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/198/323>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones* (McGrawHill, Ed.; 9th ed., Vol. 1).
- Cueva, R. (2018). Importancia del código de ética en empresas públicas. *Revista Publicando*, 5(14), 27–39.
- Dávila, R., Agüero, E., Palomino, J., & Zapana, D. (2022). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 576–583. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n1/2218-3620-rus-14-01-576.pdf>
- Equipo editorial Etecé. (2022, August 17). *Gestión administrativa*. Conceptos de Gestión Administrativa. <https://concepto.de/gestion-administrativa/>
- Garbanzo, G. (2015). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista Educación*, 40(1), 67. <https://doi.org/10.15517/revedu.v40i1.22534>
- Gobierno autónomo del cantón Colta. (2018). *Plan de ordenamiento territorial del cantón Colta (PDOT)*. <https://multimedia.planificacion.gob.ec/PDOT/descargas.html>

- Guerrero, D. (2019). Comercialización y desarrollo turístico del Centro de Turismo Comunitario “Palacio Real” del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. *Repositorio Digital UNACH*, 1, 1–13. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5824/2/ARTICULO%20CIENTIFICO%200003.pdf>
- Heredia, M. (2015). “Estrategias de gestión como medio de desarrollo turístico de la capilla El Calvario de la parroquia Picoazá del cantón Portoviejo, provincia Manabí, república del Ecuador” [Tesis de grado, Universidad San Gregorio]. <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/handle/123456789/718>
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). Diseños no experimentales. In *Metodología de la investigación* (6th ed., Vol. 1). McGraw-Hill Education.
- Hernández, M. (2017). Sistemas de control de gestión y de medición del desempeño: conceptos básicos como marco para la investigación. *Ciencia y Sociedad*, 42(1), 115–128. <https://doi.org/10.22206/cys.2017.v42i1.pp115-128>
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, M., & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 3(23), 740–760. [https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/#:~:text=Bohlander%20\(2003\)%2C%20afirma%20que,y%20cumpliendo%20con%20lo%20indicado](https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/#:~:text=Bohlander%20(2003)%2C%20afirma%20que,y%20cumpliendo%20con%20lo%20indicado)
- Lastra, X., & Cabanilla, E. (2020). Impacto del turismo en el desarrollo del Ecuador Reflexiones desde la academia - IV CONGRETUR. *Estudios y Perspectivas En Turismo*, 29(4), 1272–1289. <https://www.redalyc.org/journal/1807/180766099014/html/>
- Llanga, R. (2017). *Análisis de la situación actual del turismo comunitario articulado a áreas protegidas en la provincia de Chimborazo* [Tesis de grado. Ingeniero en Ecoturismo, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. <http://dspace.espech.edu.ec/bitstream/123456789/8394/1/23T0651.pdf>
- Lloor, G. (2020). *Modelo de gestión sostenible para el desarrollo de emprendimientos turísticos en comunidades de la costa norte de Manabí*. [Tesis, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. <https://repositorio.espech.edu.ec/bitstream/42000/1301/1/TTT05D.pdf>
- López, P., & Fachelli, S. (2016). El Cuestionario. In Universidad Autònoma de Barcelona (Ed.), *Metodología de la investigación social cuantitativa* (2nd ed., Vol. 1). https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf

- Manzano, J. (2016). *Modelo de gestión del talento humano por competencias para la empresa Copifull servicios digitales y el desempeño laboral* [Proyecto de examen complejo previo a la obtención del grado académico de magister en gestión empresarial, Universidad regional autónoma de los Andes “Uniandes”]. <https://docplayer.es/127560469-Universidad-regional-autonoma-de-los-andes-uniandes.html>
- Mendoza, V., Moreira, J., & Mera, C. (2022). Influencia de la gestión administrativa en el desarrollo organizacional de las instituciones de educación superior. *Revista Publicando*, 9(34), 31–40. <https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2301>
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2020, April 20). *Cifras de la industria del turismo en Ecuador* . <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/>
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2021). *Plan Institucional del Ministerio de Turismo 2021-2025*. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/02/Plan-Institucional-2021-2025-Resolucion-2021-091.pdf>
- Norma técnica para la elaboración de los instrumentos de gestión institucional de las entidades de la función ejecutiva., Pub. L. No. Registro Oficial 406 de 15-ene.2019, ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2021-223 (2021).
- Montoya, C., Boyero, M., & Guzmán, V. (2016). La gestión humana: un socio estratégico organizacional. *Revista Científica “Visión de Futuro,”* 20(1), 164–188. <https://www.redalyc.org/journal/3579/357943291005/html/>
- Muñoz, H., Vargas, J., & Zavaleta, W. (2020). Gestión del talento humano y productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A. de Lima-Perú. *Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración*, 7(2), 175–198. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7673567>
- Nágera, C., & Paredes, B. (2017). Identidad e Identificación: Investigación de Campo como Herramienta de Aprendizaje en el Diseño de Marcas. *INNOVA Research Journal*, 2(10.1), 155–164. <file:///C:/Users/Marlon%20P/Downloads/Dialnet-IdentidadEIdentificacion-6259170.pdf>
- Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *ECA Sinergia*, 11(2), 166. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254
- Obonaga, C., & Triani, M. (2016). *Técnicas utilizadas en la gestión de talento humano en la planeación y seguimiento de proyectos en las organizaciones de Cali – Colombia* [Tesis previa a la especialización de gestión integral de proyectos , Universidad San Buenaventura].

<https://bibliotecadigital.usb.edu.co/server/api/core/bitstreams/d9a2c0e9-0f37-41d1-8013-d7c7d4cd7599/content>

- Ortiz, C. (2021). Control interno como ERM aplicado al talento humano del sector público en Ecuador. *Revista Enfoques*, 5(17), 32–39. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v5i17.103>
- Pacheco, J. (2023, March 1). *¿Qué es la Gestión Administrativa?* <https://www.webyempresas.com/gestion-administrativa/>.
- Peñañiel, J., Pibaque, M., & Pin, J. (2019). La importancia de la planificación estratégica para las pequeñas y medianas empresas (PYMES). *FIPCAEC*, 4(1), 107–133. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/download/105/141/#:~:text=La%20planificaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica%20brinda%20un,han%20planteado%20hacia%20el%20futuro.>
- Ponce, C., Quiñonez, M., & Baque, E. (2021). Gestión administrativa contable y su incidencia en las empresas públicas de Ecuador. *Investigación Tecnología e Innovación*, 13(13), 1–10. [http://portal.amelica.org/ameli/journal/593/5932572001/html/index.html#:~:text=Reynoso%20\(2017\)%20se%20B1ala%20que%3B,%20M%C3%A1rquez%20\(2000%3A%20p.](http://portal.amelica.org/ameli/journal/593/5932572001/html/index.html#:~:text=Reynoso%20(2017)%20se%20B1ala%20que%3B,%20M%C3%A1rquez%20(2000%3A%20p.)
- Prieto, P. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal* [Trabajo previo a la especialización en gestión del talento humano, Universidad de Medellín]. <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf>
- Quiroa, M. (2020, December 7). *Gestión administrativa*. *Gestión Administrativa Según Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html#referencia>
- Recalde, M., Páez, J., Yépez, F., & Andrade, M. (2017). Los modelos de gestión administrativa de las pequeñas y medianas empresas en la ciudad de Quito. *Revista Eumednet*, 1(1), 1–27. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/22613/1/Los%20modelos%20de%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20de%20las%20peque%C3%B1as%20y%20medianas%20empresas%20en%20la%20ciudad%20de%20Quito.pdf>

- Reyes, L., & Carmona, F. (2020). La investigación documental para la comprensión ontológica del objeto de estudio. *Revista de La Universidad Simón Bolívar*, 1(1), 1–4. <https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/6630/La%20investigaci%C3%B3n%20documental%20para%20la%20comprensi%C3%B3n%20ontol%C3%B3gica%20del%20objeto%20de%20estudio.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20documental%20es%20una,eventos%2C%20entre%20otros%3B%20en%20ella>
- Reyes, M., Ortega, A., & Machado, E. (2017). Modelo para la gestión integrada del turismo comunitario en Ecuador, caso de estudio Pastaza. *Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal*, 1(123), 250–275. <https://www.redalyc.org/pdf/367/36750475010.pdf>
- Rivas, S. (2020). *Importancia de la gestión administrativa en el sector público* [Trabajo de investigación monográfica para obtener el grado de bachiller en Administración en , Universidad privada de la Selva Peruana]. <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/242/MONOGRAFIA%20ANALISIS%20DE%20LA%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20-%20SAILY%20JANICE%20RIVAS%20OK.pdf>
- Rodríguez, L. (2019). *Modelo de gestión administrativa como emprendimiento turístico para el Centro De Turismo Comunitario San Pedro de la parroquia Manglaralto cantón Santa Elena provincia de Santa Elena 2018-2020*. [Trabajo de titulación previo a la obtención del título de: ingeniero en administración de empresas, Universidad Estatal Península De Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4891/UPSE-TAE-2019-0070.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Silva, R., Julca, F., Luján, P., & Trelles, L. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de La Facultad de Ciencias Económicas y Sociales*, 27(3), 193–203. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8081766>
- Soledispa, E., & Pionce, J. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 8(1), 280–294. <file:///C:/Users/Marlon%20P/Downloads/Dialnet-LaGestionAdministrativaFactorClaveParaLaProductivi-8383391.pdf>
- Tayupanda, M. (2018). *Estudio de la superestructura de las Organizaciones de Turismo Comunitario Filiales a la Corporación para el Desarrollo del turismo comunitario de*

- chimborazo (CORDTUCH)* [Titulación de grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8390>
- Terán, P. (2021). *El turismo comunitario y su aporte al desarrollo de la Comunidad de San Clemente del cantón Ibarra* [Maestría en Gestión del Desarrollo mención en Desarrollo Social, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8281>
- Turismo Comunitario La Esperanza. (2023, January 15). *Turismo comunitario “La Esperanza.”*
- Universidad Internacional de la Rioja (UNIR). (2021, March 18). *¿Qué es la gestión del talento humano y cuál es su ámbito de aplicación?* <https://Ecuador.Unir.Net/Actualidad-Unir/Gestion-Talento-Humano/>.
- Valle, A., & Manrique, L. (2022). *La Investigación Descriptiva con Enfoque Cualitativo en Educación* (Pontificia Universidad Católica del Perú, Ed.; 1st ed., Vol. 1). <https://files.pucp.education/facultad/educacion/wp-content/uploads/2022/04/28145648/GUIA-INVESTIGACION-DESCRIPTIVA-20221.pdf>
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano* (Escuela Politécnica Superior de Chimborazo, Ed.; 1st ed., Vol. 1). <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>.
- Villarruel, O. (2020). *Gestión del talento humano y cultura organizacional en la empresa de servicios educativos* [SISE]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58414>
- Villegas, D. (2020). *Gestión y turismo comunitario en la comunidad Chimborazo, parroquia San Juan, cantón Riobamba* [Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de “Ingeniera en Gestión Turística y Hotelera,” Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7484/1/8.%20TESIS%20%20Dayana%20Estefan%c3%ada%20Villegas%20Fonseca-GEST-TUR.pdf>
- Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 247–252. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>

ANEXO

Anexo 1: ENCUESTA PARA LOS SOCIOS Y PERSONAL QUE LABORA EN EL CENTRO ECOLÓGICO DE TURISMO COMUNITARIO LA ESPERANZA DEL CANTÓN COLTA.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA A SOCIOS Y PERSONAL QUE LABORA EN EL CENTRO ECOLÓGICO DE TURISMO COMUNITARIO LA ESPERANZA DEL CANTÓN COLTA

Objetivo: Demostrar cuál es el aporte de la gestión administrativa del talento humano en el desarrollo turístico del Centro Ecológico de Turismo Comunitario “La Esperanza” del cantón Colta.

Indicaciones: Marcar con una (x) o un checkmark (✓) en el casillero que corresponda su respuesta.

1.- Cómo califica las herramientas de gestión administrativa del Centro Ecológico de Turismo Comunitario “La Esperanza” del cantón Colta.

Herramienta	Muy malo (0)	Malo (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)
▪ Plan estratégico					
▪ Planes					
▪ Código de ética					
▪ Manual de procesos					
▪ Manual de funciones					

2. Acorde a los siguientes procesos cuan satisfecho Ud. Se encuentra

Herramienta	Nada (0)	Poco (1)	Neutral (2)	Muy satisfecho (3)	Totalmente satisfecho (4)
2.1. Admisión de personas					
2.1.1. Procesos de reclutamiento					
▪ Con la facilidad para informar la disponibilidad de nuevas vacantes o cargos					
▪ Con la forma de reclutar a nuevas personas					
2.1.2. Procesos Selección					
▪ La forma de promover cargos a personas de la organización					
▪ Con los requisitos para optar por un nuevo cargo					
2.2. Aplicación de personas					
2.2.1. Cultura organizacional					
▪ Con la forma de trato al personal					
▪ Con el nivel de capacitación de las personas a cargo de las tareas					
▪ Con las políticas laborales					
▪ Con los procesos existentes					
▪ Con la forma de liderar al personal					

▪ Con la forma de asignar responsabilidades					
▪ Con el comportamiento de sus compañeros					
▪ Con los valores que aplican sus compañeros dentro y fuera del trabajo					
2.2.2. Diseño de cargos					
▪ Con el número de tareas y atribuciones que se le han asignado					
▪ Con los procesos que debe seguir para desempeñar las tareas					
▪ Con la facilidad de entender el lugar que ocupa cada actividad					
▪ Con la disponibilidad de recursos a su cargo					
▪ Con los tiempos que se le asignan para desempeñar su trabajo					
▪ Con la forma de trato de los clientes					
▪ Con la información que le proporcionan					
▪ Con la libertad que le dan para realizar su trabajo					
2.3. Compensación con personas					
▪ Con sus remuneraciones					
▪ Con sus incentivos económicos					
▪ Con otros incentivos					
▪ Beneficios y servicios					
▪ Con beneficios de ley					
▪ Con apoyo a su familia					
▪ Con sus horas extra					
2.4. Desarrollo de personas					
▪ Entrenamiento					
▪ Con la capacitación brindada					
▪ Programas de cambio					
▪ Con los procesos de innovación					
▪ Comunicación					
▪ Con los sistemas de comunicación					
2.5. Retención de personas					
▪ Con la estabilidad que ofrece la empresa					
▪ Mantenimiento de personas					
▪ Con las medidas de higiene proporcionadas					
▪ Con las medidas de seguridad laboral					
▪ Con el ambiente conflictivo					
▪ Con el ambiente de celebraciones sociales (cumpleaños, onomásticos)					
2.6. Monitoreo y control de personas					
▪ Política disciplinaria					
▪ Registro del personal					
▪ Registro de actividades realizadas					
▪ Control de recursos					
▪ Supervisión					
▪ Con los resultados obtenidos					
▪ Con las aptitudes de sus compañeros para realizar una tarea					
▪ Con los sistemas de evaluación					

▪ Con los resultados alcanzados por Ud. en las evaluaciones					
▪ Con el horario de trabajo					
▪ Con el trabajo en equipo					
▪ Con los procesos de retroalimentación					

3. ¿Cuánto cree que se ha desarrollado o a crecido la empresa desde su creación?

Tipo de desarrollo	Nada (0)	Poco (1)	Neutral (2)	Mucho (3)	Totalmente (4)
Económico					
▪ Ingresos por Ventas de servicios					
▪ Gastos (producción administrativos)					
▪ Precios					
Crecimiento					
▪ Activos tangibles (inmuebles, vehículos)					
▪ Activos intangibles (buen nombre de la marca)					
Innovación					
▪ Nuevos productos y servicios					
▪ Nuevas formas de marketing					
▪ Ventajas diferenciadoras sobre otros negocios					
Protección al medioambiente					
▪ Cuidado de recursos naturales y culturales					
▪ Adecantamiento de recursos naturales					
▪ Contaminación					
Protección a la riqueza cultural					
▪ Apoyo sociocultural de la comunidad					
Socios					
▪ Número de socios					
▪ Beneficios a socios					
Clientes					
▪ Número de clientes					
▪ Diferenciación de clientes por edades					
▪ Productos y servicios dedicados a targets de clientes diferentes					
▪ Nuevos servicios que giran alrededor del negocio					
Satisfacción de clientes					
▪ Inconformidad					
▪ Clientes extranjeros					
▪ Clientes nacionales					
Proveedores					
▪ Agencias de viajes					
▪ Empresas turísticas					
▪ Nuevas tecnologías					
Productos o servicios					
▪ Nuevos servicios					
▪ Productos locales relacionados a la venta a turistas					
▪ Calidad de servicios					

Muchas gracias por su colaboración...

Anexo 2: ENCUESTA A CLIENTES DE LA COMUNIDAD DEL CENTRO ECOLÓGICO DE TURISMO COMUNITARIO LA ESPERANZA DEL CANTÓN COLTA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA A CLIENTES DE LA COMUNIDAD DEL CENTRO ECOLÓGICO DE TURISMO COMUNITARIO LA ESPERANZA DEL CANTÓN COLTA

Objetivo: Demostrar cuál es el aporte de la gestión administrativa del talento humano en el desarrollo turístico del Centro Ecológico de Turismo Comunitario "La Esperanza" del cantón Colta.

Indicaciones: Marcar con una (x) o un checkmark (✓) en el casillero que corresponda su respuesta.

1. Cuan satisfecho se encuentra en los siguientes parámetros con el desempeño del: Centro Ecológico de Turismo Comunitario La Esperanza del cantón Colta

Ítems	Nada (0)	Poco (1)	Neutral (2)	Mucho (3)	Totalmente (4)
▪ Experiencia a nivel general con los servicios recibidos					
▪ Con las expectativas satisfechas					
▪ Con la atención recibida					
▪ Con el precio					
▪ Con el atractivo visual					
▪ Con el atractivo natural					
▪ Con el atractivo cultural					
▪ Con la información brindada					
▪ Con la diversidad de productos encontrados					
▪ Con la facilidad de ingreso a la empresa					
▪ Con la higiene y cuidado del ambiente					
▪ Con la agilidad de respuesta a sus dudas y requerimientos					
▪ Con la eficiencia del personal que cumple su labor dentro de la empresa para proporcionarle un buen servicio					
▪ Con el marketing aplicado por la empresa para atraerlo					
▪ Con los recursos que cuenta el implementados por el centro para diversión como juegos					
▪ Recomendarías tu experiencia con la empresa a otras personas					

Muchas gracias por su colaboración...