



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

**"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y TURISMO COMUNITARIO EN LA
COMUNIDAD LA MOYA, DEL CANTÓN RIOBAMBA"**

**Trabajo de Titulación para optar al título de Ingeniero en Gestión
Turística y Hotelera**

Autor:

Samaniego Tingo Adrián Ramiro

Tutor:

MgS. Silvia Marieta Aldaz Hernández.

Riobamba, Ecuador. 2023

DERECHOS DE AUTORÍA

Yo, Adrian Ramiro Samaniego Tingo, con cédula de ciudadanía 060512818-0, autor (a) (s) del trabajo de investigación titulado: "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y TURISMO COMUNITARIO EN LA COMUNIDAD LA MOYA, DEL CANTÓN RIOBAMBA", 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, 06 de noviembre del 2023.



Adrián Ramiro Samaniego Tingo
C.I:060512818-0

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL;

Quienes suscribimos, catedráticos designados Tutor y Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y TURISMO COMUNITARIO EN LA COMUNIDAD LA MOYA, DEL CANTÓN RIOBAMBA", por Adrian Ramiro Samaniego Tingo, con cédula de identidad número 0605128180, certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha asesorado durante el desarrollo, revisado y evaluado el trabajo de investigación escrito y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 06 de noviembre del 2023

Cali Pereira Margoth Isabel, PhD./Mgs.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



Firma

Calvopiña Andrade Diego Mauricio, PhD./Mgs.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Firma

Herrera Chávez Renato Hernán, PhD./Mgs.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Firma

Aldaz Hernández Silvia Marieta, PhD./Mgs.
TUTOR



Firma

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y TURISMO COMUNITARIO EN LA COMUNIDAD LA MOYA, DEL CANTÓN RIOBAMBA", por Adrian Ramiro Samaniego Tingo, con cédula de identidad número 0605128180, bajo la tutoría de Dr./ Mg. Silvia Marieta Aldaz Hernández; 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 06 de noviembre 2023.

Presidente del Tribunal de Grado
Mgs./ PhD. Cali Pereira Margoth Isabel



Firma

Miembro del Tribunal de Grado
Mgs./ PhD. Calvopiña Andrade Diego Mauricio



Firma

Miembro del Tribunal de Grado
Mgs./ PhD. Herrera Chávez Renato Hernán



Firma



Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACH-RGF-01-04-02.20
Versión 02:06-09-2021

CERTIFICACIÓN

Que, **Adrián Ramiro Samaniego Tingo** con Cl. **0605128180**, estudiante de la carrera **GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**, de la facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**, ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y TURISMO COMUNITARIO EN LA COMUNIDAD LA MOYA, DEL CANTÓN RIOBAMBA"** cumple con el 6% 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, 25 de octubre 2023

Mgs. Silvia Marieta Aldaz Hernández

TUTORA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi creador, el que me ha dado la fortaleza que sabido guiarme por el buen camino siendo mi guía y mi luz en la oscuridad, con toda la humildad desde el fondo de mi corazón, dedico primeramente mi trabajo a Dios. De igual manera le dedico a mi madre María Josefina G. que ha sido esa persona incondicional que sabido darme su amor y cariño enseñarme valores prepararme para la vida con la fe intacta y siempre estar firme ante adversidades que se presenten en la vida.

Al hombre que ha sabido ser esa motivación y fuerza, mi padre Angel Samaniego G. por brindarme los recursos necesarios y estar a mi lado aconsejándome siempre por ser un padre excepcional por la dedicación y sacrificio que siempre me ha dado.

A mis hermanos que siempre han estado y estarán apoyándome y a mi hermano que no pude conocerte pero sé que toda la vida nos cuidaste y nos cuidarás desde el cielo y todos gracias por su apoyo que me han dado para poder culminar una etapa de mi vida.

Adrian Ramiro Samaniego Tingo 2023

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios, por haber sido mi guía y fuerza en esta etapa de mi vida.

Agradezco también el apoyo incondicional de mi madre y padre que fueron sin duda alguna mi motivación durante el trayecto de mi vida y han sabido demostrarme su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mis hermanos que han sabido darme consejos y apoyo en los retos que se me han presentado a lo largo de la vida.

A los miembros del tribunal Ing. Renato Herrera, Ing. Margoth Cali, PhD. Diego Calvopiña y finalmente a mi guía y tutora Ingeniera Silvia Aldaz por toda la colaboración brindada durante la elaboración de este proyecto.

A todos los docentes por sus enseñanzas en cada uno de los procesos de formación profesional. A Jhon Malucin por la gran calidad humana que me ha sabido brindar su amistad en este proceso hemos sabido afrontar cualquier situación si dejarnos caer.

Finalmente agradecer a Dios él es mi pastor sin el nada me faltara en verdes praderas me hace recostar y me conduce hacia fuentes tranquilas y repara mis fuerzas.

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	15
1.1 Planteamiento del problema.....	16
1.1.1 Problema general.....	17
1.1.2 Problemas específicos	17
1.2 Justificación	17
1.3 Objetivos.....	18
1.3.1 Objetivo General	18
1.3.2 Objetivos Específicos.....	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	19
2.1 Antecedentes.....	19
2.2 Gestión de talento humano.....	20
2.2.1 Objetivos de la gestión de talento humano.....	20
2.2.2 Importancia de la gestión de talento humano.....	21
2.3 Turismo	21
2.3.1 Tipos de turismo.....	21
2.4 Turismo comunitario.....	22
2.4.1 Componentes importantes para el desarrollo del turismo comunitario.....	23
2.5 Turismo comunitario en Ecuador.....	24
2.6 Generalidades de la comunidad la Moya.....	25
2.6.1 Servicios en turismo comunitario La Moya	26

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	29
3.1 Tipo y diseño de la Investigación	29
3.1.1 Tipo de investigación	29
3.1.2 Diseño de la investigación.....	30
3.2 Unidad de Análisis	30
3.3 Población de estudio	31
3.3.1 Población de la variable independiente Gestión del Talento Humano.....	31
3.3.2 Población de la variable dependiente Turismo Comunitario	31
3.4 Técnicas de recolección de Datos	31
3.4.1 Técnica	31
3.4.2 Instrumentos	31
3.5 Hipótesis	32
3.5.1 Hipótesis General	32
3.5.2 Hipótesis Específicas.....	32
3.6 Validez de Instrumentos	32
3.6.1 Validez de encuestas de la Variable Gestión de Talento Humano y Turismo Comunitario	32
3.7 Confiabilidad de Instrumentos.....	33
3.7.1 Confiabilidad de Instrumentos, Variable independiente Gestión de Talento Humano.....	33
3.7.2 Confiabilidad de Instrumentos, Variable dependiente Turismo Comunitario ..	34
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
4.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados	35
4.1.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados de la Variable independiente: Gestión de Talento Humano	35
4.1.2 Análisis, interpretación y discusión de resultados de la Variable dependiente: Turismo Comunitario.....	39
4.2 Pruebas de Hipótesis	44
3.7.1 Hipótesis General	45
3.7.2 Hipótesis Específica 1	46
3.7.3 Hipótesis Específica 2	47
3.7.4 Hipótesis Específica 3	48
4.3 Presentación de resultados	48
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES	50

3.1 Conclusiones	50
5.2 Recomendaciones futuras investigaciones	51
BIBLIOGRAFIA	52
ANEXOS.....	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Servicios en turismo comunitario La Moya	26
Tabla 2 Validez de Instrumentos	32
Tabla 3 Confiabilidad de instrumentos Alfa de Cronbach	33
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad variable gestión de Talento Humano	33
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad variable Turismo Comunitario.....	34
Tabla 6 Análisis, interpretación y discusión de resultados de la Variable independiente: Gestión de Talento Humano	35
Tabla 7 Análisis, interpretación y discusión de resultados de la Variable dependiente: Turismo Comunitario	39
Tabla 8 Significado del valor de Rho	44
Tabla 9 Prueba Rho de Spearman - Hipótesis General.....	45
Tabla 10 Prueba de Rho de Spearman - Hipótesis específica 1	46
Tabla 11 Prueba de Rho de Spearman - hipótesis específica 2	47
Tabla 12 Prueba de Rho de Spearman - Hipótesis específica 3.....	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Objetivos de la gestión del Talento Humano	20
--	----

RESUMEN

La presente investigación se desarrolla con el objetivo principal de analizar la relación entre la gestión del talento humano y turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba, debido a que no se ha consolidado como una actividad turística importante y la falta de conocimiento en turismo comunitario, la misma es una acción relativamente nueva en el ámbito turístico. Los métodos utilizados en el desarrollo de la investigación son de forma descriptiva, documental de campo con un diseño correlacional tanto de la variable independiente (Gestión del talento Humano) como la variable dependiente (Turismo Comunitario). Es no experimental debido a que las variables de estudio de la investigación no fueron alteradas ni manipuladas asimismo para obtener los resultados de la investigación se utilizó la técnica de la encuesta la misma que se aplicó a los miembros que trabajan en el centro de turismo comunitario la Moya y a profesionales involucrados y con conocimiento en turismo comunitario. Con relación a los resultados que se obtuvieron se considera que es fundamental realizar un manual de los procesos de gestión de talento humano con el fin de contribuir al cumplimiento de las metas propuestas y resaltar la importancia del talento humano en las distintas áreas y mejorar la eficiencia y eficacia de cada uno de los colaboradores.

Palabras claves: Turismo Comunitario, Desarrollo de Personal, Emprendimientos, Organización.

ABSTRACT

This research is developed with the main objective of analyzing the relationship between the management of human talent and community tourism in the La Moya community, in the Riobamba canton, since it has not been consolidated as an important tourist activity and the lack of knowledge in community about tourism. It is a relatively new action in the tourism field. The methods used in the development of the research are descriptive, field documentary with a correlational design of both the independent variable (Human Talent Management) and the dependent variable (Community Tourism). It is non-experimental because the.

The research study was not altered or manipulated. Likewise, with the purpose of obtaining the results of the research, the same survey technique was used which was applied to the members who work at the La Moya community tourism center and to professionals involved and with knowledge in community tourism. In relation to the results obtained, it is considered that it is essential to create a manual of human talent management processes in order to contribute to the fulfillment of the proposed goals and highlight the importance of human talent in the different areas and improve efficiency. and effectiveness of each of the collaborators.

Keywords: Community Tourism, Personnel Development, Entrepreneurship, Organization.



Reviewed by:

Msc. Jhon Inca Guerrero.

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 0604136572

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.

En el Ecuador, la primera definición relacionada al turismo comunitario fue dada por la Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo (ASEC) en 1993, planteando que el Turismo Comunitario como una actividad turística independiente y con nuevos y diferentes productos ofertados al mercado. Sin embargo, no fue hasta el año 2002 cuando se crea la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador (FEPTCE), que se establece una organización reguladora de esta actividad (Moncayo, 2021).

Desde esta perspectiva, el desarrollo de esta investigación consiste en analizar la relación entre gestión del talento humano y turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba. Según Moncayo (2021) a pesar de existir varias investigaciones sobre el turismo comunitario, de igual manera el limitado interés de las autoridades responsables tanto nacionales, regionales como locales, basado en la desidia sobre el desarrollo local, asociado al que las autoridades están enfocadas en otras prioridades, aporta al desconocimiento de la comunidades sobre esta tipología de turismo, no les ha permitido saber sobre los posibles aportes y beneficios que les puede brindar una adecuada gestión del turismo comunitario. Tomando en cuenta al turismo comunitario como fuente inigualable de sostenibilidad, de aportes económicos, culturales, más el apoyo de los gobernantes y una planeación organizada para la implementación y sostenibilidad del turismo en la comunidad la Moya, se ha realizado la presente investigación.

En la investigación se utilizó una metodología no experimental, donde se describió tanto a la variable independiente (Gestión del talento Humano) como a la variable dependiente (Turismo Comunitario), se detalló la ubicación, los habitantes, la oferta turística así también la capacidad que tiene el centro turístico de generar empleo y sostenibilidad a la comunidad La Moya. La investigación correlacional permitió establecer la relación estadística entre las variables de estudio, el diseño transversal permitió recolectar los datos en un único momento mediante la aplicación de las encuestas en la comunidad La Moya.

El desarrollo de esta investigación está dividido en capítulos que a continuación se detallan:

Capítulo I, Se contó con el marco referencial, aquí se realizó una descripción de la problemática planteada, se formuló el problema a través del marco referencial con el objetivo general, objetivos específicos, la justificación, donde se detalló la importancia y la pertinencia de la investigación/ con la delimitación del proyecto.

Capítulo II, Marco teórico se expuso el planteamiento teórico donde resaltó los conceptos de Gestión de Talento Humano y Turismo Comunitario.

Capítulo III, Marco metodológico se formó el diseño, nivel modalidad de la investigación, el instrumento de recolección de datos, así como la operación y análisis de los recursos utilizados en la investigación.

Capítulo IV, Se realizó un análisis de los resultados de la investigación, se formularon encuestas que fueron aplicadas a los trabajadores del centro de turismo comunitario la Moya y a profesionales involucrados y con conocimiento en turismo comunitario del cantón Riobamba, se realizó el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos.

Capítulo V, Se desarrolló la elaboración de las conclusiones y recomendaciones que se obtuvo después de realizar la investigación descriptiva.

1.1 Planteamiento del problema

A nivel Mundial, el Turismo Comunitario todavía no se ha integrado como una actividad turística significativa, ya que es una característica relativamente nueva del turismo. Cabe destacar que los centros de desarrollo de este tipo de turismo se ubican principalmente en Asia, África y América Latina, la última y más importante. Comenzó su aventura alrededor de los años noventa para brindar este tipo de servicio incluso sin una forma estructurada, y no fue hasta el siglo XXI cuando aparecieron un poco los primeros conceptos, estrategias y tácticas confiables para lograrlo. Actividad. Cabe mencionar que esto no siempre se aplica a los países en desarrollo, por lo que países como Canadá, Australia, Estados Unidos y Nueva Zelanda también están probando proyectos (Maldonado, 2022).

Ecuador recibe cada año a más de 32.000 turistas, que gastan una media de 35 dólares al día. En 2002, representó aproximadamente el 3,67% de los ingresos totales del país. Apunta a nuevos nichos de mercado, ya que recibe a un número cada vez mayor de turistas, principalmente de América del Norte y Europa Occidental. Alrededor del 65% del turismo que reciben estas iniciativas es internacional, pero cabe mencionar que representa el 35% del turismo nacional, lo que fortalece las oportunidades de ocio y recreación de nuestro país y se convierte también en “turismo internacional”. Esta actividad se concentra principalmente en la región andina con más de 50 comunidades donde se encuentra disponible este tipo de turismo. Es administrado por la Federación Plurinacional del Ecuador, FPTCE, con sede en Quito, Ecuador (Ministerio de Turismo, 2020).

Desde su creación en 2016, el Centro de Turismo Comunitario La Moya ha limitado su alcance a servicios de alimentación, alojamiento, guías y venta de artesanía. Si bien tiene operaciones turísticas, no ha consolidado sus productos de comercialización directa. Según las estadísticas de Ferrocarriles del Ecuador, en 2018 se generaron 7.750 flujos turísticos, lo que representa solo el 5% de la demanda para ingresar al estado de Riobamba en el mismo año, donde según el Boletín de Estadísticas de Turismo del Gobierno Autónomo del Estado de Riobamba hubo 161.739 turistas (Samaniego, 2019).

Por otro lado, la generación de recursos económicos provenientes de la actividad turística no es la esperada, se han generado solamente 7 empleos directos que corresponde al 3% de los habitantes de la comunidad La Moya que es de 220 habitantes, de acuerdo con el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Parroquia de Santiago de Calpi 2015- 2025. Al no disponer de los estudios de viabilidad comercial, técnica, administrativa legal y

económica-financiera han dificultado la consolidación de un producto que pueda ser comercializado independientemente y a través de la generación de alianzas estratégicas con nuevos intermediarios, para de esta forma incursionar en el mercado, incrementar el flujo turístico y por consiguiente los ingresos económicos para la comunidad.

1.1.1 Problema general

- ¿De qué manera se relaciona la gestión del talento humano y el turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba?

1.1.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona la admisión de personal y turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba?
- ¿De qué manera se relaciona el desarrollo de personal y turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba?
- ¿De qué manera se relaciona evaluación de desempeño y turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba?

1.2 Justificación

El turismo rural-comunitario, hoy en día representa una oportunidad de ingresos y de desarrollo sostenible para las comunidades, dado a la riqueza de sus recursos y potencialidades turísticas que a su vez se convierten en atractivos que benefician de una u otra forma la actividad económica del sector. En el Informe Internacional sobre el Turismo (2018) se identificó que un número creciente de destino de todo el mundo se ha orientado al desarrollo del turismo y a las inversiones la cuales son cada vez mayor, siendo esta condición clave en el desarrollo sostenible de los países, por cuanto genera un mayor número de puestos de trabajo y de organizaciones turísticas, generando ingresos de exportación y ejecución de infraestructuras.

Los aspectos detallados favorecen al desarrollo de los destinos, con la premisa de que la población es un elemento esencial para el éxito del turismo y la necesidad imperante de que sean quienes suman el protagonismo en la planificación y la gestión de las actividades turísticas. La comunidad La Moya se muestra como un territorio de gran diversidad geográfica y cultural, se encuentra desarrollando actividad turística, sin embargo, no ha podido consolidar su producto turístico.

Bajo esta perspectiva, el presente trabajo de investigación pretende generar nuevos conocimientos y fortalecer el accionar de los trabajadores promoviendo de esta manera la organización y participación del talento humano, la organización de procesos para la prestación de servicios turísticos, la implementación de actividades acorde a los requerimientos actuales de la demanda y las estrategias de comercialización. Las acciones descritas propenderán al incremento del flujo turístico, la generación de empleo y recursos

económicos, lo cual se enmarca en los principios de la Constitución de la República del Ecuador.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

- Analizar la relación entre gestión del talento humano y turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar la relación entre la admisión de personal y turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba.
- Establecer la relación entre desarrollo de personal y turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba.
- Determinar la relación entre evaluación de desempeño y turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

El turismo es uno de los sectores más dinámicos de la economía mundial, generando cuantiosos ingresos a los países que lo practican de una forma eficiente. En ese sentido, la Organización Mundial de Turismo (2019), establece que para el año 2015 el turismo rompió un récord histórico, donde alrededor de 1.200 millones de turistas internacionales viajaron por todo el mundo en tan sólo un año, aumentando significativamente años anteriores.

El artículo científico desarrollado en la UNACH conjuntamente con la ESPE por la autora Cejas (2020), consistió en preponderar el turismo rural comunitario como eje dinamizador en las prácticas del talento humano. A través del proceso científico los autores pudieron desarrollar una investigación pura, donde determinaron que:

La preponderancia del talento humano y las competencias profesionales en el sector turístico, constituye una de las condiciones más importante en el uso de las buenas prácticas y en la contribución del desarrollo sostenible en este sector, también el concebir los ejes del desarrollo sostenible, implica considerar el desarrollo endógeno de las regiones; sin obviar las formas para lograr el desarrollo turístico, de gestión y de actividad que mantienen la integridad Social, Ambiental y Económica, en el Ecuador (pág. 261).

La tesis de maestría realizada por los autores Quillupangui & Nieto (2019) en la comunidad de Cariacu describen que dicha comunidad cuenta con un potencial turístico importante; sin embargo, no se ha logrado explotar lo suficiente como para considerarla una actividad económica sostenible basada en estrategias de desarrollo local. A través de una investigación de tipo descriptiva se tuvo un acercamiento a la situación actual de la comunidad llegando a la siguiente conclusión:

La comunidad cuenta con potencial turístico la cual se encuentra conformada por varios atractivos naturales, que pudieran ser utilizados como principales atractivos para la planificación y desarrollo del turismo comunitario sostenible, generar beneficios para los habitantes de la comunidad, para el mantenimiento de la identidad cultural y sobre todo, para satisfacer las necesidades económicas y mejoramiento del desarrollo interno de la comunidad de Cariacu (pág. 5).

La tesis realizada por la autora Bone (2023) denominado La Gestión de Talento Humano por Competencia y la Calidad de Servicio que presta el personal del Centro de Turismo Comunitario Chalwa Organik determino que:

A pesar de los resultados positivos, se encontraron algunos aspectos en los que se puede mejorar la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Centro de Turismo Comunitario Chalwa Organik. En particular, se recomienda mejorar los incentivos ofrecidos a los empleados, brindar capacitaciones para mejorar sus habilidades y

conocimientos, clarificar las funciones y responsabilidades de los empleados y mejorar la competitividad del centro turístico en comparación con otros destinos turísticos de la zona.

2.2 Gestión de talento humano

El objetivo de la gestión de personal es el desarrollo e implicación del capital humano para mejorar las capacidades de cada empleado de la empresa (Saltos & Guerrón, 2022). La gestión de recursos humanos apoya la comunicación entre los empleados y las organizaciones, incluidas las empresas, comprendiendo sus necesidades y deseos de ayudar, proteger y asegurar el crecimiento personal, enriqueciendo así la personalidad y motivación de cada empleado (Vallejo, 2019).

Sanchez (2022) cita a Chiavenato, quien señala que:

La gestión del talento humano es un campo sensible ya que depende de varios aspectos como los procesos internos, la tecnología utilizada, etc. La gestión del talento depende de cómo se desarrolla mediante las aptitudes, actitudes y habilidades de cada miembro de la empresa.

2.2.1 Objetivos de la gestión de talento humano

Los objetivos de la gestión del talento humano deben estar guiados a dos instancias, primero el confort de los trabajadores de la empresa y segundo la contribución eficaz del departamento a la organización. Por lo cual y según Vallejo (2019) los objetivos de la gestión del talento humano son:

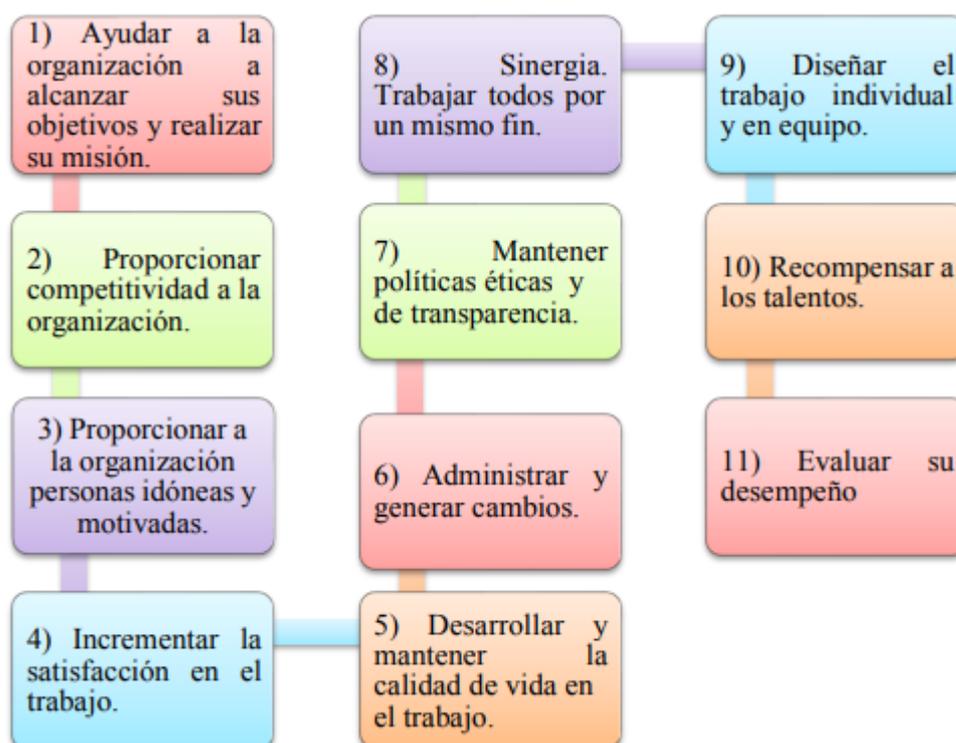


Figura 1 Objetivos de la gestión del Talento Humano

2.2.2 Importancia de la gestión de talento humano

La dirección del talento humano es una serie de decisiones acerca de la relación de los empleados que influyen en la eficacia de estos y de las organizaciones. Todos los gerentes deben actuar como personas claves en el uso de técnicas, herramientas y conceptos de administración de personal para incrementar la productividad y el desempeño, entre las funciones se tiene (Carbajal, Vega, & Herrera, 2021):

- Generar ambientes favorables que proporcionan motivación, compromiso y productividad,
- Identificar las necesidades de las personas para encaminar programas,
- Capacitar y desarrollar a los empleados continuamente.
- Diseñar e implementar programas de bienestar a los empleados.
- Apoyar las decisiones que toma la gerencia.

2.3 Turismo

El turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente con motivo de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural (Coronel & Lupercio, 2021).

El turismo tiene unos efectos, tanto positivos como negativos, en la economía de un destino, así como efectos socioculturales y medioambientales en los territorios donde se desarrolla (Gil & Korstanje, 2020)

2.3.1 Tipos de turismo

Existen dos tipos de turismo, el convencional y el alternativo, el primero es desarrollado por las grandes masas que buscan descanso y placer, se desarrolla en grandes ciudades o en destinos de playa siendo sus actividades las visitas a museos, zonas arqueológicas, templos y playas, regularmente se hacen con guías que explican los atractivos del destino y reconoce su importancia a nivel nacional o mundial. En cambio el segundo no es masivo ya que es realizado por pequeños grupos, siendo su finalidad el disfrute y aprovechamiento racional de las áreas naturales principalmente dentro de comunidades. Con relación al turismo alternativo, Coronel & Lupercio (2021) describen las siguientes modalidades de turismo:

Agroturismo

También conocido como agro ecoturismo, es aquel que ofrece al turista la posibilidad de conocer y experimentar de manera directa con los procesos de producción de las fincas agropecuarias y las agroindustrias, culminando con la degustación de los productos.

Ecoturismo

Para algunos especialistas, esta es la modalidad de turismo más amplia, ya que se fundamenta en la oferta de atractivos naturales de flora, fauna, geología, geomorfología, climatología, hidrología, etc., y las manifestaciones culturales locales, a través de micro, pequeñas y medianas empresas. Según ese enfoque, el agroturismo, el ictioturismo o pesca deportiva, el turismo rural, científico, de aventuras, religioso y cultural, hacen parte del ecoturismo.

Turismo Rural – comunitario

Aquella actividad turística realizada en espacio rural, compuesta por una oferta integrada de ocio, dirigida a una demanda cuya motivación es el contacto con el entorno autóctono y que tenga una interrelación con la sociedad local

2.4 Turismo comunitario

Según la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador, el turismo comunitario es “toda actividad turística solidaria que permite la participación activa de la comunidad desde una perspectiva intercultural, manejo adecuado del patrimonio natural y valoración del patrimonio cultural, basados en un principio de equidad en la distribución de los beneficios locales” (Ballesteros & Carrión, 2019)

El turismo comunitario representa una opción económica y social para las zonas rurales de un determinado sitio geográfico, haciendo énfasis en la participación activa de una o varias comunidades involucradas dentro de la gestión turística de la zona y los beneficios que se generan a través de la práctica de dicho tipo de turismo en su contexto local.

El Turismo comunitario es un recurso importante para disminuir la pobreza en sectores rurales, quienes han sido beneficiados con bondades de la naturaleza; siendo una herramienta importante dentro cada territorio porque no pretenden perder su entorno natural o cultural ya que es el atractivo que el turista busca. Por lo que las comunidades deben trabajar en conjunto para que las visitas de las personas se hagan muy amenas y regresen. Los aportes del turismo comunitario son múltiples, entre los principales esfuerzos son (Ministerio de Turismo., 2019):

- Ofrece una experiencia vivencial personalizada a los turistas
- Contribuye al Buen Vivir de las comunidades
- Defiende la naturaleza
- Crea fuentes alternativas de trabajo
- Utiliza productos locales que fortalecen las cadenas de valor
- Revaloriza las culturas ancestrales
- Genera interculturalidad solidaria e intercambio respetuoso de vidas y saberes

Se puede destacar que implementar este tipo de turismo es una fuente importante de ingresos económicos, además que es un ganar – ganar para todos los involucrados del

sector. Siendo una alternativa que apoya la conservación ambiental y cultural porque difunde en los destinos una perspectiva de defensa, revalorización y rescate de las culturas ancestrales, mismas que dan un plus diferenciador a cada territorio. Se debe tener en cuenta que es aplicable en zonas rurales, donde su población sean familias campesinas o pueblos indígenas con una estructura de organización colectiva, además que ellos ejerzan un papel protagonista en su desarrollo, gestión y control para la distribución de beneficios (Pin & Rizzo, 2019).

Hay que aclarar que el efectuar esta actividad no va a sustituir las tradicionales denominadas agropecuarias que son las trabajadas en estos sectores comunales (agricultura, ganadería, pesca, avicultura, etc.); sino que es una forma de expandir y diversificar las opciones productivas para complementar la economía. Se basa también en el principio de equidad porque se tiene un adecuado manejo de los recursos y valoración del patrimonio natural y/o cultural.

Actividades económicas: La economía de la zona se basa fundamentalmente en dos actividades: la agricultura, con cultivos como maíz, fréjol, papas, habas, frutales permanentes (manzana, Claudia, durazno, pera, aunque están deteriorados), y algunos frutales nuevos (tomate de árbol, mora), que confirman la vocación agrícola del territorio; además se presenta la ganadería, principalmente para producción lechera, pero también de doble propósito (Aldaz Hernandez, Moreno Aguirre, & Pacheco Sanunga, 2017).

2.4.1 Componentes importantes para el desarrollo del turismo comunitario

El Turismo Comunitario involucra una serie de procesos considerables para ser ejecutado, el cual busca el beneficio local. La idea de conservar dichos principios parte desde el preservar al ambiente y la cultura de cada estado o zona geográfica, aceptando la importancia de la diversidad ecológica y cultural que posee cada comunidad. A continuación, se mencionan tres componentes importantes para el desarrollo de turismo comunitario:

a) Competitividad Turística

Según Garcés, Sarmiento & Paneca (2019) definen a la competitividad turística como un fenómeno complejo, dinámico, multidimensional, no observable directamente y difícil de medir. Es así que, puede notarse una evolución desde un enfoque puramente economicista, a un enfoque más amplio que integra las variables sociedad y sostenibilidad (pág. 4). De este modo, se comprende que la competitividad turística, se relaciona con la mejora constante de la oferta y demanda del destino u atractivo turístico, tomando en cuenta su posición geográfica, servicios, productos y calidad o expectativas del turista, partiendo desde el mapeo de la oferta turística hasta la presentación de estrategias de oferta de atractivo, se puede identificar el potencial y alcance del destino o en este caso comunidad al momento de realizar actividades turísticas.

b) Comercialización Sostenible:

Para Carrillo & Zequeira el comercio sustentable se define como un comercio que genera valor económico, reduce la pobreza y la desigualdad, y regenera recursos ambientales (2019, pág. 105). Por muy buenos que logren ser los productos o servicios que se desarrollen, si el turista no los conoce o se interesa por ellos, no se puede directamente ayudar a las comunidades. Es fundamental conseguir atraer los flujos turísticos a las comunidades para que puedan conocerse y disfrutar de este tipo de turismo, a través del intercambio de información y actividades.

c) Alianzas Público-Privadas-Comunitarias:

La Fundación CODESPA (2020) expone su plan de alianzas en pro del desarrollo del turismo comunitario, donde se involucra a los actores locales en el proyecto de desarrollo de estas comunidades, trabajando de cerca con los gobiernos locales, consejos provinciales, juntas parroquiales y otros actores privados involucrados en el sector del turismo, a través de talleres destinados a estos actores con el fin de sensibilizar sobre el turismo rural comunitario. Bajo este contexto, Palomino, Gasca, & López (2021) establecen que la gestión de recursos naturales y turísticos, la distribución de diversos papeles y beneficios, así como las capacidades de gestión, tienen como eje de referencia los arreglos institucionales. Las instituciones resultan elementos transversales porque generan un marco que regula hábitos, rutinas y prácticas del conjunto social (pág. 22).

Montúfar (2021) menciona otros componentes que están inmersos el turismo comunitario, por tal razón a continuación se registran una breve descripción de ellos:

- Calidad: Hace referencia a la mejora del nivel de vida de las personas en aspectos cuantitativos y cualitativos.
- Sostenibilidad: Para aprovechar y utilizar de manera responsable y adecuada de los bienes y recursos de sus territorios y beneficiar a las futuras generaciones.
- Acumulación: La población debe realizar actividades que además de las ya propuestas ayuden a garantizar un crecimiento económico.
- Innovación: Se debe transformar la mano de obra directa e indirecta del personal que promueve servicios, para así ofrecer calidad, eficiencia y eficacia.
- Lucha contra la pobreza: Trata de erradicar la pobreza y satisfacer las necesidades humanas de la población.
- Equidad y distribución: Los beneficios obtenidos del Turismo Comunitario, deben ser distribuidos de forma equitativa a toda la comunidad involucrada, sin excepción.
- Transformación Social: Son los aspectos sociales, económicos, organizacionales a través del mejoramiento de infraestructura de los servicios que poseen falencias.

2.5 Turismo comunitario en Ecuador

El turismo comunitario en el Ecuador, se desarrolla a partir de los años 80, de manera paralela a la industria turística tradicional, además, nace como una nueva propuesta integral de gestión, que de acuerdo a varias investigaciones apareció en la escena turística

sin mayor entrenamiento, planificación, capacitación y revisión, para enfrentarse a la exigente competencia del mercado turístico nacional y mundial (Alcívar & Mendoza, 2020).

Desde la visión del Estado ecuatoriano, se tornó necesario reconocer la legitimidad de este modelo de turismo, y, por ende, surgió la necesidad de capacitar y empoderar a las comunidades sobre la importancia de los recursos naturales y culturales, como principal activo o capital para la práctica sostenible del turismo comunitario. Esto dio paso a registrar en la Ley de Turismo impulsada en el año 2002, en el artículo 3.- de los principios de la actividad turística, literal e); La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos (Asamblea Nacional, 2002).

Esta declaración formal y legal de la actividad turística comunitaria en el país dentro de la normativa del Estado, dejó abierto un abanico importante de oportunidades a las comunidades para participar como actores principales de la escena turística comunitaria, lo que conlleva a afirmar que “el turismo comunitario se ha convertido en países como Ecuador, en una herramienta de desarrollo local desde las bases, encabezada principalmente por comunidades que por años habían sido objetos de desarrollo antes que sujetos de éste” (Ruiz, Hernández, Coca, Cantero, & Del Campo, 2019)

A modo de síntesis, se puede decir entonces, que el turismo comunitario es un modelo de gestión del turismo desde dentro de las comunidades, capaz de encontrar una participación activa de los actores locales y crear en ellos una simbiosis entre recurso y sujeto, con el ánimo de obtener un beneficio, pero a la vez preservar la fuente que genera dicho beneficio, tratando de involucrar el mayor número posible de participantes.

2.6 Generalidades de la comunidad la Moya

El nombre de La Moya proviene del donde se ubica la comunidad, donde vivían las familias Romero y Moyano. Está ubicada en la parroquia rural Calpi a 18 km de Riobamba (Dirección de Gestión de Turismo de GADM Riobamba, 2022).

La Moya es una comunidad indígena de 65 familias ubicada a una altitud de 3,255 metros sobre el nivel del mar, con una temperatura nocturna de 3°C y diurna de 19°C; este centro turístico de Riobamba cuenta con una infraestructura que ofrece alojamiento y alimentación. La oferta turística se basa en la experiencia de la relación de la humanidad con el monte sagrado Chimborazo; las leyendas y tradiciones de esta comunidad, como la obra de los Hieleros y sus famosas rutas, así como el museo de montaña “Urkukunapak Wasi”, que presenta los mitos y leyendas de esta montaña.

Hasta la década de 1980, los habitantes de esta comunidad eran los Hieleros del Chimborazo, y desde 2015 organizan las actividades “Urkukunapak Wuasi”, que actualmente cuentan con dos rutas interpretativas: un museo montaños llamado

Urkukunapak Wuasi y una sala de artesanías que alberga la ropa hecho por hábiles manos de artesanos, mujeres de la sociedad (Dirección de Gestión de Turismo de GADM Riobamba, 2022).

2.6.1 Servicios en turismo comunitario La Moya

El Centro de Servicio Turístico Comunitario La Moya, brinda recorridos por senderos utilizados por los comuneros para llegar a las minas de hielo, en la parte alta del coloso. Se ofrece una visita al museo para conocer más de esta forma de vida. A continuación, se detallan los servicios turísticos de la comunidad de la Moya

Tabla 1. Servicios en turismo comunitario La Moya

Servicios en turismo comunitario La Moya

Hospedaje en La Moya	Urkukunapak Wasi, un término kichwa que significa Casa de las Montañas, cuenta con tres habitaciones y capacidad para alojar a 16 personas. Con un valor de \$15,00 por persona.
Alimentación en la Moya	En el restaurante construido al estilo andino, se puede degustar comida tradicional de la zona. Con valores a partir de los \$6,00.
Artesanías de la Moya	En la tienda artesanal se puede encontrar productos elaborados por las hábiles manos de las mujeres de la comunidad como: suéteres, gorros, bufandas, guantes, bolsos, aretes y collares de diversos colores, tamaños y modelos en base de fibra de alpaca, llama y borrego. Con un valor de \$15,00 en adelante.
Museo Urkukunapak Wasi	La Moya cuenta con un museo dividido en dos salas interpretativas, donde se puede hacer una visita interactiva en la que gente de la zona narra sus tradiciones, costumbres, creencias, leyendas, mitología, la vida de los habitantes y la historia de los hieleros de la comunidad. Costo del recorrido \$2,00.
Sendero interpretativo Lobo ñan	Se realiza una caminata, donde se puede conocer flora y fauna nativa hasta llegar a la quebrada donde se esconde sigilosamente el lobo de páramo; duración del recorrido: 2 horas. Costo \$5,00.
Sendero interpretativo Inka ñan	En este recorrido se relata la historia de las ruinas de los Incas hasta llegar al punto más alto de la comunidad desde

	el que se puede observar los majestuosos nevados del cantón Riobamba, duración del recorrido: 4 horas. Costo \$10,00.
Sendero interpretativo Ruta de los hieleros	Se realiza un recorrido a caballo hasta los glaciares, donde se presenta la experiencia del hielero desde la cosecha de la paja hasta la extracción y traslado del hielo del Chimborazo en las mulas, duración del recorrido: 8 horas. Costo \$20,00.

Fuente: (Dirección de Gestión de Turismo de GADM Riobamba, 2022)

Admisión de personal

Los procesos para incorporar a las personas representan la ruta que conduce a su ingreso en la organización. Es la puerta de entrada que sólo se abre para los candidatos que tienen características y competencias personales que se ajustan a las que predominan en ella. Las organizaciones cuentan con métodos de filtración, que codifican las características deseables e importantes para alcanzar sus objetivos y su cultura interna, y de ahí escogen a aquellas personas que las reúnen en gran medida (Chiavenato, 2009, pág. 102).

Desarrollo de personal

El desarrollo de personal es, según Castillo (2022) “un factor que le agrega valor a las organizaciones este valor se hace aún más relevante cuando el conocimiento se alinea en función del logro de los objetivos de la organización”. Para Chiavenato (2009) “el objetivo es a largo plazo para dar al hombre conocimientos que sobrepasan a los exigidos en el cargo actual y lo preparan para asumir funciones más complejas o numerosas” (pág. 245). Como resultado se espera que las acciones que se emprendan para desarrollar a las personas estén enfocadas en potencializar las habilidades y destrezas que cada uno tiene, en pro del alcance de las metas de la organización.

Evaluación de desempeño

La Evaluación del Desempeño o Evaluación de resultados es un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados la forma en que están desempeñando su trabajo y, en principio a elaborar planes de mejora. Para Chiavenato (2009) considera que “es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo”; este autor plantea la Evaluación del Desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa.

Desarrollo económico

El desarrollo es un proceso integral, socioeconómico, que implica la expansión continua del potencial económico, el auto sostenimiento de esa expansión en el mejoramiento total

de la sociedad (Castillo P. , 2021). También se conoce como proceso de transformación de la sociedad o proceso de incrementos sucesivos en las condiciones de vida de todas las personas o familias de un país o comunidad. Para la ONU (2020) el aumento cualitativo de los países o regiones en el mejoramiento de las condiciones sociales, sucede cuando se crean los medios necesarios a fin de promover y mantener la prosperidad de sus habitantes

Emprendimiento

El emprendimiento es el proceso de actuar sobre oportunidades inadvertidas, para crear un nuevo proceso o producto, que es importante para el crecimiento y desarrollo de cualquier economía contemporánea y además es vista como el motor del crecimiento económico y una fuerza impulsora para la descentralización y reestructuración económica, también se lo puede definir como la capacidad de una persona para gestionar y organizar diversos factores de la producción, innovar, tomar riesgos y enfrentar situaciones imprevistas (Farayibi, 2019)

Organización

Para Weber (2018) una organización se refiere a la base de la administración moderna sustentada en documentos (expedientes) conservados en borradores o minutas, y en un cuerpo de empleados subalternos y de escribientes de toda clase. Esto denota existencia de manuales de funciones específicos para cada actividad y tarea que los empleados debían desarrollar, lo que obviamente conlleva a una sumisión de los procedimientos y anula por completo la creatividad que cada individuo dentro de la organización pudiera desarrollar en función de las mejoras en su desempeño laboral.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la Investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Investigación Descriptiva

Hernández (2017) afirma que “los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”.

Partiendo de este concepto en la investigación se detalló el estudio descriptivo tanto de la variable independiente (Gestión del talento Humano) como la variable dependiente (Turismo Comunitario). Dentro del catastro municipal del cantón Riobamba se encontró los registrados de dos emprendimientos de turismo comunitario de las parroquias, pero también se pudo encontrar información de varios emprendimientos que a pesar de aún no formar parte del catastro se encuentran establecidos y prestan sus servicios a turistas nacionales y extranjeros. Como menciona el autor Hernández Sampieri a través de esta investigación se determinó la ubicación, los habitantes, la oferta turística así también la capacidad que tiene el centro turístico de generar empleo y sostenibilidad a la comunidad La Moya.

Investigación Documental

La investigación documental es de carácter cualitativo que permite recolectar información a través de la lectura de documentos, libros entre otros el mismo sirve de base para poder desarrollar el modelo de gestión.

A comparación de otros modelos esta investigación es muy poco utilizada en algunos casos debidos a que las características de cuantificación como forma más segura del análisis de datos.

Investigación correlacional

“Los estudios correlacionales comprenden aquellos estudios en los que estamos interesados en describir o aclarar las relaciones existentes entre las variables más significativas, mediante el uso de los coeficientes de correlación. Estos coeficientes de correlación son indicadores matemáticos que aportan información sobre el grado, intensidad y dirección de la relación entre variables” (Hernandez, 2017).

Mediante la investigación correlacional se estableció la relación estadística que existe entre la Gestión del talento Humano y el Turismo Comunitario. A través del programa estadístico SPSS 2.0 se midió el grado de correlación de las variables de estudio.

3.1.2 Diseño de la investigación

Investigación no Experimental

Según Hernandez (2017) define a la investigación no experimental como “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos”.

En la presente investigación se aplicó este tipo de investigación debido a que las variables de estudio de la investigación no fueron alteradas ni manipuladas.

Diseño transversal

Hernandez (2017), lo define como un diseño en donde se recolectan datos en un momento específico y tiempo único, cuyo propósito es describir las variables y su incidencia de interrelación en un momento dado.

Para fines de la presente investigación se aplicó el diseño transversal debido a que los datos fueron recolectados en un único momento, dicha recolección de datos se basó en el desarrollo de un cuestionario dirigido a profesionales involucrados en el turismo comunitario y a los trabajadores del centro turístico comunitario La Moya.

De campo

La investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porque causas se produce una situación o acontecimiento particular. Podríamos definirla diciendo que es el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social. (Investigación pura), o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos (Graterol, 2011)

Este tipo de investigación fue de mucha ayuda debido a que se visitó las instalaciones de la comunidad La Moya para recolectar datos, dichos datos se obtuvieron a través de la aplicación de encuestas a los trabajadores de centro turístico así también a profesionales involucrados en el turismo comunitario.

3.2 Unidad de Análisis

a) Variable Independiente

Para la aplicación del instrumento de la variable gestión del talento humano la unidad de análisis integró 30 miembros que trabajan en el centro de turismo comunitario la Moya del cantón Riobamba.

b) Variable dependiente

Para el estudio del variable turismo comunitario de La Moya la unidad estuvo integrada por 30 profesionales que tengan conocimiento o estén involucrados en el turismo comunitario del cantón Riobamba.

3.3 Población de estudio

3.3.1 Población de la variable independiente Gestión del Talento Humano

El tipo de muestreo que se aplicó en la variable independiente es el muestreo por cuotas que se caracteriza por ser un método no probabilístico, en este se puede formar una muestra que involucra a individuos que representan a una población y que se eligen de acuerdo con sus rasgos o cualidades necesarias para la investigación.

Para la variable independiente se ha tomado en cuenta una muestra que involucra a 30 miembros que trabajan en el centro de turismo comunitario la Moya del cantón Riobamba

3.3.2 Población de la variable dependiente Turismo Comunitario

Para la recolección de datos de la variable dependiente de turismo comunitario se consideró la aplicación de muestreo no probabilístico por bola de nieve debido a que las encuestas que se van a realizar a una población específica que estuvo involucrada o tenga conocimientos acerca de turismo comunitario; así mismo se ha considerado la aplicación con una muestra de 30 profesionales involucrados y con conocimiento en turismo comunitario del cantón Riobamba.

3.4 Técnicas de recolección de Datos

3.4.1 Técnica

Encuestas

De acuerdo con Hernández & Avila (2020) las encuestas son entrevistas dirigidas a un gran número de personas utilizando cuestionarios prediseñados, este método consiste en un cuestionario estructurado que se entrega a los encuestados y está diseñado para obtener información precisa.

Se realizó una encuesta que se aplicó a los miembros que trabajan en el centro de turismo comunitario la Moya y a profesionales involucrados y con conocimiento en turismo comunitario del cantón Riobamba.

3.4.2 Instrumentos

Cuestionarios

El cuestionario es una herramienta de investigación utilizada en las encuestas y que consiste en una serie de preguntas a formular e instrucciones para su cumplimentación, tanto para el encuestador como para el encuestado (Hernández & Avila, 2020).

Se realizó dos cuestionarios con preguntas cerradas, el cuestionario relacionado a la variable Gestión del Talento Humano contenía 18 preguntas con respecto a la admisión del personal, el desarrollo o capacitación del personal y la evaluación de desempeño haciendo uso de los indicadores de reclutamiento, selección, identificación de candidatos, entrenamiento, capacitación, comunicación, satisfacción del cliente y satisfacción laboral. Mientras que el cuestionario relacionado a la variable de Turismo Comunitario indagaba a cerca del desarrollo económico, emprendimientos y organización con un total de 18 pregunta con los indicadores de calidad de vida, generación de empleo, equidad laboral, rentabilidad, capacidad, calidad, gestión y administración. Las alternativas fueron estructuradas según la escala de Likert, para poder conocer el nivel totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo y totalmente en desacuerdo de las personas sobre un tema.

3.5 Hipótesis

3.5.1 Hipótesis General

- La gestión del talento humano se relaciona con el turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba.

3.5.2 Hipótesis Específicas

- La admisión de personal se relaciona con el turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba.
- El desarrollo de personal se relaciona con el turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba.
- La evaluación del desempeño se relaciona con el turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba.

3.6 Validez de Instrumentos

3.6.1 Validez de encuestas de la Variable Gestión de Talento Humano y Turismo Comunitario

Para el proceso de validación de los instrumentos de esta investigación se consideró a expertos debido a su experiencia, formación académica, trayectoria, y en especial sus conocimientos en el ámbito educativo y turístico, a continuación, se define.

Tabla 2

Validez de Instrumentos

Nº	Datos del experto	Cargo que desempeña
1	Mgs. Herrera Chavez Renato Hernán	Docente de la Universidad Nacional de Chimborazo

2	Mgs. Margoth Isabel Cali Pereira	Docente de la Universidad Nacional de Chimborazo
3	Mgs. Diego Mauricio Calvopiña Andrade	Docente de la Universidad Nacional de Chimborazo

Fuente: Docentes expertos Universidad Nacional de Chimborazo.

Elaborado por: Adrian Samaniego, 2023

Con la validación de las encuestas por parte los expertos se verifican el cumplimiento de todos los requerimientos necesarios para su aplicación con el fin de lograr los objetivos de la investigación.

3.7 Confiabilidad de Instrumentos

La confiabilidad de un instrumento de medición está determinada por diferentes técnicas y se refiere a la medida en que la aplicación repetida al mismo objeto produce los mismos resultados, con el fin de determinar la precisión de los resultados obtenidos cuando se aplica en situaciones similares, Bellorin et al. (2012).

Tabla 3

Confiabilidad de instrumentos Alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente Alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad los ítems analizados
0-0,5	Inaceptable
0,5-0,6	Pobre
0,6-0,7	Débil
0,7-0,8	Aceptable
0,8-0,9	Bueno
0,9-1	Excelente

Fuente: SPSS Versión 25.

Elaborado por: Adrian Samaniego, 2023

3.7.1 Confiabilidad de Instrumentos, Variable independiente Gestión de Talento Humano

Para obtener la confiabilidad del instrumento aplicado a los trabajadores del turismo comunitario la Moya, el cual contó con 18 preguntas, dió como resultado los siguientes datos

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad variable gestión de Talento Humano

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	18

Fuente: SPSS Versión 25.

Elaborado por: Adrian Samaniego, 2023

Tras el análisis en el programa SPSS en cuanto al Alfa de Cronbach se obtiene como resultado la aprobación de confiabilidad del instrumento de la variable independiente gestión de talento humano con un valor de 0,942, lo que nos da a conocer que tiene una confiabilidad catalogada en excelente.

3.7.2 Confiabilidad de Instrumentos, Variable dependiente Turismo Comunitario

Para obtener la confiabilidad del instrumento aplicado a los trabajadores del turismo comunitario la Moya, el cual contó con 18 preguntas, dio como resultado los siguientes datos

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad variable Turismo Comunitario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	18

Fuente: SPSS Versión 25.

Elaborado por: Adrian Samaniego, 2023

Tras el análisis en el programa SPSS en cuanto al Alfa de Cronbach se obtiene como resultado la aprobación de confiabilidad del instrumento de la variable dependiente Turismo Comunitario con un valor de 0,985, lo que nos da a conocer que tiene una confiabilidad catalogada en excelente.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados

4.1.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados de la Variable independiente: Gestión de Talento Humano

A continuación, se presenta la información que se obtuvo mediante la aplicación de la encuesta dirigida a los trabajadores del turismo comunitario la Moya.

Tabla 6 *Análisis, interpretación y discusión de resultados de la Variable independiente: Gestión de Talento Humano*

No	ITEMS	INTERPRETACIÓN
Información socio demográfica		
	Género	Del total de personas encuestadas se determina que el 60% pertenece al sexo masculino, mientras que el 40% al sexo femenino. Lo que permite concluir que la mayor población son varones.
	Edad	Del total de las personas a quienes se aplicó la encuesta el 33,3% pertenece a personas de 41-50 años, además un 26,7% de personas que se encuentran entre los 51-60 años, el 20% tiene entre 30-40 años, el 10% se encuentra entre 26-30 años y un 10% también se encuentra entre los 18-25 años. Por lo cual la población entre los 41-50 años de edad son quienes predominan.
	Instrucción	Del total de personas encuestadas existe un 66,7% que ha tenido instrucción primaria, mientras que existe un 33,3% que corresponde a la población con instrucción secundaria. Se evidencia una población que en su mayoría tienen estudios hasta la instrucción primaria.
ADMISION DE PERSONAL		
1	Se debe realizar reclutamiento de personal en los centros de turismo comunitario.	Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 76,7% Totalmente de acuerdo, 13,3% De acuerdo, 6,7% En desacuerdo, 3,3% Totalmente en desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están totalmente de acuerdo en que se debe realizar reclutamiento de personal en los centros de turismo comunitario.

2	Se debe el reclutar personal que hable otro idioma en los centros de turismo comunitario.	Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 73,3% Totalmente de acuerdo, 20,0% De acuerdo, 6,7% En desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están totalmente de acuerdo en que se debe realizar reclutamiento de personal que hable otro idioma en los centros de turismo comunitario.
3	Los centros de turismo comunitario deben realizar selección de personal.	Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 60,0% Totalmente de acuerdo, 33,3% De acuerdo, 3,3% En desacuerdo, 3,3% Totalmente en desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están totalmente de acuerdo en que se debe realizar selección de personal en los centros de turismo comunitario.
4	Se debe tomar en cuenta la selección de personal que tenga formación en servicios turísticos.	Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 63,3% Totalmente de acuerdo, 30,0% De acuerdo, 3,3% En desacuerdo, 3,3% Totalmente en desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están totalmente de acuerdo en que se debe tomar en cuenta la selección de personal que tenga formación en servicios turísticos.
5	Considera que la identificación de candidatos para incorporar personal debe estar alineada con los objetivos de los centros de turismo comunitario.	Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 73,3% Totalmente de acuerdo, 23,3% De acuerdo, 3,3% Totalmente en desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están totalmente de acuerdo en que se debe considerar que la identificación de candidatos para incorporar personal debe estar alineada con los objetivos de los centros de turismo comunitario.
6	Es necesario incorporar personal capacitado para la identificación de candidatos en cada área.	Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 56,7% Totalmente de acuerdo, 40,0% De acuerdo, 3,3% Totalmente en desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están totalmente de acuerdo en que es necesario incorporar personal capacitado para la identificación de candidatos en cada área.

DESARROLLO DE PERSONAL

- 1 El entrenamiento constante al personal acerca de servicios turísticos ayuda a mantener un mejor desempeño.

Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 60,0% Totalmente de acuerdo, 20,0% De acuerdo, 16,7% En desacuerdo, 3,3% Totalmente en desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están totalmente de acuerdo en que es necesario el entrenamiento constante al personal acerca de servicios turísticos ayuda a mantener un mejor desempeño.
 - 2 El entrenamiento al personal permite obtener mayores niveles de conocimiento acerca de turismo comunitario.

Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 40,0% Totalmente de acuerdo, 40,0% De acuerdo, 10,0% En desacuerdo, 10,0% Totalmente en desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están totalmente de acuerdo en que es necesario el entrenamiento al personal pues, permite obtener mayores niveles de conocimiento acerca de turismo comunitario.
 - 3 Es necesario realizar capacitaciones al personal para mejorar los servicios de los centros de turismo comunitario

Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 50,0% Totalmente de acuerdo, 30,0% De acuerdo, 16,7% En desacuerdo, 3,3% Totalmente en desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están totalmente de acuerdo en que es necesario realizar capacitaciones al personal para mejorar los servicios de los centros de turismo comunitario.
 - 4 La capacitación al personal genera habilidades en las diferentes áreas de trabajo.

Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 53,3% Totalmente de acuerdo, 26,7% De acuerdo, 16,7% En desacuerdo, 3,3% Totalmente en desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están totalmente de acuerdo en que capacitación al personal genera habilidades en las diferentes áreas de trabajo.
 - 5 Fomentar el trabajo en equipo disminuye conflictos para obtener buena comunicación.

Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 46,7% Totalmente de acuerdo, 33,3% De acuerdo, 10,0% En desacuerdo, 10,0% Totalmente en desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están totalmente de acuerdo en que el
-

-
- | | | |
|---|---|--|
| 6 | Se debe integrar actividades complementarias que permitan una comunicación abierta entre el personal. | trabajo en equipo disminuye conflictos para obtener buena comunicación.
Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 50,0% Totalmente de acuerdo, 30,0% De acuerdo, 16,70% En desacuerdo, 3,3% Totalmente en desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están totalmente de acuerdo en que se debe integrar actividades complementarias que permitan una comunicación abierta entre el personal. |
|---|---|--|

EVALUACION DE DESEMPEÑO

- | | | |
|---|--|--|
| 1 | Para desarrollar los centros de turismo comunitario es necesario personal con conocimientos técnicos y formación adecuada. | Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 73,3% Totalmente de acuerdo, 20,0% De acuerdo, 3,3% En desacuerdo, 3,3% Totalmente en desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están totalmente de acuerdo en que para desarrollar los centros de turismo comunitario es necesario personal con conocimientos técnicos y formación adecuada. |
| 2 | Es necesario personal con conocimientos técnicos y formación en servicios turísticos. | Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 70% Totalmente de acuerdo, 23,3% De acuerdo, 3,3% En desacuerdo, 3,3% Totalmente en. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están totalmente de acuerdo en que es necesario personal con conocimientos técnicos y formación en servicios turísticos. |
| 3 | Es necesario que los centros de turismo comunitario tengan en cuenta las opiniones de los clientes acerca de sus servicios | Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 46,7% Totalmente de acuerdo, 46,7% De acuerdo, 6,7% En desacuerdo. Por desacuerdo lo que se evidencia que la mayoría de personas están totalmente de acuerdo en que es necesario que los centros de turismo comunitario tengan en cuenta las opiniones de los clientes acerca de sus servicios. |
| 4 | El centro comunitario debe contar con personal que realice seguimiento y crear instrumentos para medir la satisfacción del | Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 56,7% Totalmente de acuerdo, 36,7% De acuerdo, 6,7% En desacuerdo. Por lo que se evidencia que la |
-

	cliente.	mayoría de personas están totalmente de acuerdo en que el centro comunitario debe contar con personal que realice seguimiento y crear instrumentos para medir la satisfacción del cliente.
5	La satisfacción laboral del personal influye en su desempeño en los centros de turismo comunitario.	Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 63,3% Totalmente de acuerdo, 30,0% De acuerdo, 6,70% En desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están totalmente de acuerdo en que la satisfacción laboral del personal influye en su desempeño en los centros de turismo comunitario.
6	La satisfacción laboral dentro de los centros de turismo comunitario depende del trato que recibe cada uno.	Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 80,0% Totalmente de acuerdo, 13,3% De acuerdo, 3,3% En desacuerdo, 3,3% Totalmente en desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están totalmente de acuerdo en que La satisfacción laboral dentro de los centros de turismo comunitario depende del trato que recibe cada uno.

Fuente: SPSS Versión 25.

Elaborado por: Adrian Samaniego, 2023

4.1.2 Análisis, interpretación y discusión de resultados de la Variable dependiente: Turismo Comunitario

A continuación, se presenta la información que se obtuvo mediante la aplicación de la encuesta dirigida a los trabajadores del turismo comunitario la Moya.

Tabla 7

Análisis, interpretación y discusión de resultados de la Variable dependiente: Turismo Comunitario

No	ITEMS	PARAMETROS
		Información socio demográfica
	Género	Del total de personas encuestadas se determina que el 56,7% pertenece al sexo femenino, mientras que el 43,3% al sexo masculino. Lo que permite concluir que la mayor población son mujeres.
	Edad	Del total de las personas a quienes se aplicó la

Instrucción

encuesta el 66,7% de personas que se encuentran entre los 18-25 años, el 26,7% tiene entre 26-30 años, el 6,7% se encuentra entre 30-40 años. Por lo cual la población entre los 18-25 años de edad son quienes predominan.

Del total de personas encuestadas existe un 90,00% con instrucción universitaria, mientras que existe un 10,00% que corresponde a la población con Postgrado. Se evidencia una población que en su mayoría tienen estudios universitarios.

DESARROLLO ECONÓMINO

- 1 Los centros de turismo comunitario contribuyen a mejorar la calidad de vida de los pobladores.

Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 56,7% Totalmente de acuerdo, 30,0% De acuerdo, 13,3% En desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están totalmente de acuerdo en que los centros de turismo comunitario contribuyen a mejorar la calidad de vida de los pobladores.
 - 2 Considera que el turismo comunitario reduce el índice de pobreza mejorando la calidad de vida de las familias involucradas en esta actividad.

Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 36,7% Totalmente de acuerdo, 46,7% De acuerdo, 3,3% En desacuerdo, 13,3% Totalmente en desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están De acuerdo en que se debe considerar que el turismo comunitario reduce el índice de pobreza mejorando la calidad de vida de las familias involucradas en esta actividad.
 - 3 El turismo comunitario genera empleo para los pobladores de la comunidad.

Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 56,7% Totalmente de acuerdo, 30,0% De acuerdo, 3,3% En desacuerdo, 10,0% Totalmente en desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están totalmente de acuerdo en que el turismo comunitario genera empleo para los pobladores de la comunidad.
 - 4 El turismo comunitario mejora las condiciones de vida de los más vulnerables a través de la generación de empleo.

Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 60,0% Totalmente de acuerdo, 26,7% De acuerdo, 3,3% En desacuerdo, 10,0% Totalmente en desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están
-

-
- | | |
|---|---|
| | totalmente de acuerdo en que se debe integrar actividades complementarias que permitan una comunicación abierta entre el personal. |
| 5 | <p>Para mantener una equidad laboral en los centros de turismo comunitario, se debe considerar el tipo de funciones al momento de un servicio turístico</p> <p>Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 43,3% Totalmente de acuerdo, 40,0% De acuerdo, 6,7% En desacuerdo, 10,0% Totalmente en desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están totalmente de acuerdo en que para mantener una equidad laboral en los centros de turismo comunitario, se debe considerar el tipo de funciones al momento de un servicio turístico.</p> |
| 6 | <p>Se debe considerar las relaciones interculturales fomentando la equidad laboral en los centros de turismo comunitario</p> <p>Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 43,3% Totalmente de acuerdo, 43,3% De acuerdo, 3,3% En desacuerdo, 10,0% Totalmente en desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están totalmente de acuerdo en que se debe considerar las relaciones interculturales fomentando la equidad laboral en los centros de turismo comunitario.</p> |

EMPRENDIMIENTOS

- | | |
|---|---|
| 1 | <p>Se debe ofertar productos turísticos autóctonos de la zona que permita mayor rentabilidad y preservar su identidad.</p> <p>Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 70,0% Totalmente de acuerdo, 10,0% De acuerdo, 6,7% En desacuerdo, 13,3% Totalmente en desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están totalmente de acuerdo en que se debe ofertar productos turísticos autóctonos de la zona que permita mayor rentabilidad y preservar su identidad.</p> |
| 2 | <p>Es necesaria la gastronomía en los centros de turismo comunitario para generar rentabilidad y satisfacer las necesidades de los clientes.</p> <p>Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 53,3% Totalmente de acuerdo, 26,7% De acuerdo, 10,0% En desacuerdo, 10,0% Totalmente en desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están totalmente de acuerdo en es necesaria la gastronomía en los centros de turismo comunitario para generar rentabilidad y satisfacer las necesidades de los clientes.</p> |
| 3 | <p>El personal de los centros de turismo comunitario debe poseer</p> <p>Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 53,3% Totalmente de acuerdo,</p> |
-

<p>conocimientos pertinentes para resolver cualquier situación que se presente.</p>	<p>30,0% De acuerdo, 3,3% En desacuerdo, 13,3% Totalmente en desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están totalmente de acuerdo en que el personal de los centros de turismo comunitario debe poseer conocimientos pertinentes para resolver cualquier situación que se presente.</p>
<p>4 Los centros de turismo comunitario deberían tener personal con capacidad de productividad adecuada para mejorar sus servicios.</p>	<p>Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 53,3% Totalmente de acuerdo, 30,0% De acuerdo, 6,7% En desacuerdo, 10,0% Totalmente en desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están totalmente de acuerdo en que se los centros de turismo comunitario deberían tener personal con capacidad de productividad adecuada para mejorar sus servicios.</p>
<p>5 Se deberían diversificar los servicios y capacitar a todos los involucrados en turismo comunitario para mejorar su calidad.</p>	<p>Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 46,7% Totalmente de acuerdo, 36,7% De acuerdo, 3,3% En desacuerdo, 13,3% Totalmente en desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están totalmente de acuerdo en que se deberían diversificar los servicios y capacitar a todos los involucrados en turismo comunitario para mejorar su calidad.</p>
<p>6 Los servicios ofertados en el centro de turismo comunitario deben ser de calidad para cumplir con las expectativas de los clientes.</p>	<p>Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 70,0% Totalmente de acuerdo, 13,3% De acuerdo, 6,7% En desacuerdo, 10,0% Totalmente en desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están totalmente de acuerdo en que los servicios ofertados en el centro de turismo comunitario deben ser de calidad para cumplir con las expectativas de los clientes.</p>

ORGANIZACIÓN

<p>1 El personal de los centros de turismo comunitario debería gestionar acuerdos con instituciones que les brinden apoyo para un mejor desarrollo.</p>	<p>Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 53, 3,0% Totalmente de acuerdo, 33,3% De acuerdo, 13,3% Totalmente en desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están totalmente de acuerdo en que el personal de los centros de turismo</p>
---	--

	comunitario debería gestionar acuerdos con instituciones que les brinden apoyo para un mejor desarrollo.
2	<p>Considera necesario que exista gestión que permita a los centros de turismo comunitario alcanzar sus metas.</p> <p>Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 63,3% Totalmente de acuerdo, 23,3% De acuerdo, 6,7% En desacuerdo, 6,7% Totalmente en desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están totalmente de acuerdo en que Considera necesario que exista gestión que permita a los centros de turismo comunitario alcanzar sus metas.</p>
3	<p>La administración debería organizar eventos complementarios en los centros de turismo comunitario para obtener ingresos económicos adicionales.</p> <p>Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 63,3% Totalmente de acuerdo, 23,3% De acuerdo, 3,3% En desacuerdo, 10,0% Totalmente en desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están totalmente de acuerdo en que la administración debería organizar eventos complementarios en los centros de turismo comunitario para obtener ingresos económicos adicionales.</p>
4	<p>La administración debería realizar acciones para incrementar la productividad y el buen uso de los recursos que posee los centros de turismo comunitario.</p> <p>Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 50,0% Totalmente de acuerdo, 36,7% De acuerdo, 6,7% En desacuerdo, 6,7% Totalmente en desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están totalmente de acuerdo en que la administración debería realizar acciones para incrementar la productividad y el buen uso de los recursos que posee los centros de turismo comunitario.</p>
5	<p>El uso de herramientas tecnológicas en los centros de turismo comunitario es necesario para poder guardar información de los clientes</p> <p>Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 56,7% Totalmente de acuerdo, 30,0% De acuerdo, 6,7% En desacuerdo, 6,7% Totalmente en desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están totalmente de acuerdo en que el uso de herramientas tecnológicas en los centros de turismo comunitario es necesario para poder guardar información de los clientes.</p>
6	<p>Es necesario implementar herramientas tecnológicas para detectar fallas en los centros de turismo comunitario a fin de crear estrategias que permitan</p> <p>Del total de la población encuestada se determina un porcentaje del 46,7% Totalmente de acuerdo, 36,7% De acuerdo, 6,7% En desacuerdo, 10,0% Totalmente en desacuerdo. Por lo que se evidencia que la mayoría de personas están</p>

mejorar y diferenciarse del resto. totalmente de acuerdo en que es necesario implementar herramientas tecnológicas para detectar fallas en los centros de turismo comunitario a fin de crear estrategias que permitan mejorar y diferenciarse del resto.

Fuente: SPSS Versión 25.

Elaborado por: Adrian Samaniego, 2023

4.2 Pruebas de Hipótesis

Una vez realizado el análisis e interpretación de los datos, se procede a elegir la prueba estadística más apropiada para la corroborar la hipótesis de la investigación. Se aplica Rho de Spearman, por sus características que permiten reconocer la relación entre dos variables, misma que presenta los siguientes parámetros:

Tabla 8 Significado del valor de Rho

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: SPSS Versión 25.

Elaborado por: Adrian Samaniego, 2023

3.7.1 Hipótesis General

a) Planteamiento de hipótesis

H1: La gestión del talento humano se relaciona con el turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba.

H0: La gestión del talento humano no se relaciona con el turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba.

b) Nivel de significancia: $\alpha=0,05$

c) Estadístico de prueba: Rho de Spearman

d) Lectura p_valor: 0,789

Tabla 9 Prueba Rho de Spearman - Hipótesis General

		Correlaciones		
Rho de Spearman	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Coefficiente de correlación	1,000	0,034
		Sig.(bilateral)	.	0,789
		N	30	30
	TURISMO COMUNITARIO	Coefficiente de relación	0,034	1,000
		Sig.(bilateral)	0,789	.
		N	30	30

Fuente: SPSS Versión 25.

Elaborado por: Adrian Samaniego, 2023

e) Toma de decisión

Dado que p valor corresponde a 0,789 mayor a 0,05 en este caso se rechaza la hipótesis alternativa (H1), y se acepta la hipótesis nula (H0) Considerando entonces que: “La gestión del talento humano NO se relaciona con el turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba”, y según la de referencia 0,034 significa que existe una correlación positiva baja.

3.7.2 Hipótesis Específica 1

a) Planteamiento de hipótesis

H1: La admisión de personal se relaciona con el turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba.

H0: La admisión de personal no se relaciona con el turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba.

b) Nivel de significancia: $\alpha=0,05$

c) Estadístico: Rho de Spearman

d) Lectura p_valor: 0,872

Tabla 10 Prueba de Rho de Spearman - Hipótesis específica 1

		Correlaciones		
			ADMISIÓN DEL PERSONAL	TURISMO COMUNITARIO
Rho de Spearman	ADMISIÓN DEL PERSONAL	Coeficiente de correlación	1,000	0,031
		Sig.(bilateral)	.	0,872
		N	30	30
	TURISMO COMUNITARIO	Coeficiente de relación	0,031	1,000
		Sig.(bilateral)	0,872	.
		N	30	30

Fuente: SPSS Versión 25.

Elaborado por: Adrian Samaniego, 2023

e) Toma de decisión

Dado que p valor corresponde a 0,872 mayor a 0,05, en este caso se rechaza la hipótesis alternativa (H1), y aceptamos la hipótesis nula (H0). Considerando entonces que: “La admisión de personal NO se relaciona con el turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba”, y según la tabla de referencia 0,031 significa que existe una correlación positiva baja.

3.7.3 Hipótesis Específica 2

a) Planteamiento de hipótesis

H1: El desarrollo de personal se relaciona con el turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba.

H0: El desarrollo de personal no se relaciona con el turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba.

b) Nivel de significancia: $\alpha=0,05$

c) Estadístico: Rho de Spearman

d) Lectura p_valor: 0,921

Tabla 11 Prueba de Rho de Spearman - hipótesis específica 2

		Correlaciones		
			DESARROLLO DEL PERSONAL	TURISMO COMUNITARIO
Rho de Spearman	DESARROLLO DEL PERSONAL	Coeficiente de correlación	1,000	0,029
		Sig.(bilateral)	.	0,921
	TURISMO COMUNITARIO	Coeficiente de relación	0,029	1,000
		Sig.(bilateral)	0,921	.
		N	30	30

Fuente: SPSS Versión 25.

Elaborado por: Adrian Samaniego, 2023

e) Toma de decisión

Dado que p valor corresponde a 0,921 mayor a 0,05 en este caso aceptamos la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H1). Considerando entonces que: “El desarrollo de personal no se relaciona con el turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba”, y según la tabla de referencia 0,029 significa que existe una correlación positiva baja.

3.7.4 Hipótesis Específica 3

a) Planteamiento de hipótesis

H1: La evaluación del desempeño se relaciona con el turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba.

H0: La evaluación del desempeño no se relaciona con el turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba.

b) Nivel de significancia: $\alpha=0,05$

c) Estadístico: Rho de Spearman

d) Lectura p_valor: 0,825

Tabla 12 Prueba de Rho de Spearman - Hipótesis específica 3

		Correlaciones		
			EVALUACION DEL DESEMPEÑO	TURISMO COMUNITARIO
Rho de Spearman	EVALUACION DEL DESEMPEÑO	Coefficiente de correlación	1,000	-0,042
		Sig.(bilateral)	.	0,825
		N	30	30
	TURISMO COMUNITARIO	Coefficiente de correlación	-0,042	1,000
Sig.(bilateral)		0,825	.	
		N	30	30

Fuente: SPSS Versión 25.

Elaborado por: Adrian Samaniego, 2023

e) Toma de decisión

Dado que p valor corresponde a 0,825 mayor a 0,05 en este caso aceptamos la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H1). Considerando entonces que: La evaluación del desempeño no se relaciona con el turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba”, y según la tabla de referencia -,042 y significa que existe una correlación negativa moderada.

4.3 Presentación de resultados

Con relación a la investigación acerca de la gestión del talento humano y el turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba se determinan los siguientes resultados:

Se realizó la validación de instrumentos con el apoyo de tres expertos en la temática de estudio, posterior a ello, se aplicó la prueba Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de los instrumentos, una vez que se determinó a fiabilidad se continuó con la aplicación de los instrumentos pues, La variable independiente gestión del talento humano evidencia una confiabilidad de 0,942 y la variable dependiente turismo comunitario dio una confiabilidad de 0,985, que según los criterios establecidos para medir la fiabilidad se encuentran dentro del rango de excelente.

Con relación a las pruebas de hipótesis se seleccionó el método Rho de Spearman y para la verificación de estas, se utilizó el programa SPSS Versión 2.5 que facilita la comprobación para los resultados que aceptan o rechazan las hipótesis.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

3.1 Conclusiones

La investigación realizada que la gestión del talento humano no se relaciona con el Turismo Comunitario en la Comunidad La Moya, del cantón Riobamba, dado que p valor corresponde a 0,789 mayor a 0,05. Y en la tabla de referencia indica un valor de 0,34 significa que existe una correlación positiva baja.

La admisión del personal no se relaciona con el Turismo Comunitario en el sector La Moya, del cantón Riobamba, dado que p valor corresponde a 0,872 mayor a 0,05. Además, según la tabla de referencia se detalla a un valor de 0,31 existe una correlación positiva baja.

Mediante la verificación de la hipótesis se determinó que el desarrollo del personal no se relaciona con el Turismo comunitario en la comunidad La Moya, del cantón Riobamba, dado que p valor corresponde a 0,921 mayor a 0,05. Debido también a que según la tabla de referencia detalla un valor 0,29 significa que existe una correlación positiva baja.

Por último, se determinó que la evaluación del desempeño no se relaciona con el turismo comunitario en la Comunidad La Moya, del cantón Riobamba. Dado que p valor corresponde a 0,825 mayor a 0,05 en este caso se acepta la hipótesis nula; y en la tabla de referencia en esta evaluación se detalla un valor con respecto a la correlación de -,042, y significa que existe una correlación negativa moderada.

5.2 Recomendaciones futuras investigaciones

Dado que la capacitación continua es esencial para el desarrollo del personal en el ámbito del turismo comunitario, se recomienda establecer programas regulares de capacitación para el personal y encargados de las designaciones turísticas. Esto puede incluir la realización de talleres, cursos y sesiones de formación para garantizar que estén al tanto de las últimas tendencias y temas relevantes en el turismo comunitario. Además, esto ayudará a elevar la calidad de los servicios prestados y a cumplir con los requerimientos turísticos de la comunidad.

En base a la investigación realizada, cabe recalcar que es importante el uso de herramientas tecnológicas para la promoción del turismo comunitario y la realización de eventos complementarios, permitiendo el desarrollo de la oferta y así impulsar la economía de la comunidad, logrando tener una mayor demanda.

En el contexto del turismo comunitario enfocado a futuras investigaciones se debe encaminar a fortalecer la sostenibilidad turística, temas ambientales además es necesario capacitaciones constantes al personal acerca de servicios turísticos asimismo establecer un producto turístico e integrar actividades y eventos complementarios interculturales hacer uso de recursos que posee los centros de turismo comunitario, de la misma manera gestionar acuerdos con instituciones, entidades públicas y privadas que brinden apoyo para el desarrollo turístico de la comunidad la Moya.

BIBLIOGRAFIA

- Alcívar, I., & Mendoza, J. (2020). Modelo de gestión del turismo comunitario orientado hacia el desarrollo sostenible de la comunidad de Ligüiqui en Manta, Ecuador. *Revista de Ocio y Turismo*, 14(1), 1-22.
- Aldaz Hernandez, S. M., Moreno Aguirre, P. E., & Pacheco Sanunga, H. G. (2017). *Revista Caribeña Ciencias Sociales. DISEÑO MODELO DE GESTIÓN TURISTICA EN UNIDADES DEL TURISMO LOCALIZADOS EN PROVINCIA CHIMBORAZO, ECUADOR.*
- Asamblea Nacional. (2002). *Ley de turismo Ecuador.*
- Ballesteros, F., & Carrión, M. (2019). *Turismo Comunitario en Ecuador: Desarrollo y Sostenibilidad Social.* Quito: Ediciones Abya-Yala.
- Bone, L. (2023). *La Gestión de Talento Humano por Competencia y la Calidad de Servicio que presta el personal del Centro de Turismo Comunitario Chalwa Organik.* Riobamba. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/11012/1/Bone%20Rodr%c3%adguez%2c%20L.%20%282023%29%20La%20gesti%c3%b3n%20del%20talento%20humano%20por%20competencia%20y%20la%20calidad%20de%20servicio%20que%20presta%20el%20personal%20del%20centro%20Tur%c3%adstic>
- Bravo, O., & Zambrano, P. (2017). Turismo comunitario desde la perspectiva de desarrollo local: un desafío para la comuna 23 de noviembre, Ecuador. *Revista espacios.*
- Carbajal, M., Vega, L., & Herrera, R. (2021). *Gestion de talento humano y desarrollo del Ecoturismo en Huánuco.* Obtenido de <https://www.unheval.edu.pe/portal/wp-content/uploads/2021/04/Alvarez-Vega-y-Herrera-2021.-Libro.pdf>
- Carrillo, S., & Zequeira, M. (2019). *La comercialización sostenible en el refugio de fauna Río Máximo de Camagüey.* La comercialización sostenible en el refugio de fauna Río Máximo de Camagüey. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4561/456145111009.pdf>
- Castillo, P. (2021). Política económica: crecimiento económico, desarrollo económico, desarrollo sostenible. *Revista Internacional del Mundo Económico y del Derecho*, 1-12.
- Castillo, R. (2022). Desarrollo del capital humano en las organizaciones. . *Red Tercer Milenio.*

- Cejas, M. (2020). El turismo rural - comunitario como eje dinamizador en las practicas del Talento Humano. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administració*, 261 - 271. doi:<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i16.98>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion de talento humano*. Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%20ra%20ed.pdf>
- Coronel, G., & Lupercio, J. (2021). *Plan de desarrollo turistico local en la comunidad de Moya*. Cuenca. Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/5342/1/08674.pdf>
- Dirección de Gestión de Turismo de GADM Riobamba. (2022). *La Moya turismo comunitario*. Obtenido de Riobamba: <https://riobamba.com.ec/es-es/chimborazo/riobamba/gestores-comunitarios/moya-turismo-comunitario-a1c3fc03e>
- Farayibi, A. (2019). Entrepreneurship as a Driver of Economic Growth: Evidence from Enterprise Development in Nigeria. *SSRN Electronic Journal*. doi:<https://doi.org/10.2139/ssrn.2852865>
- Fundación CODESPA. (2020). *Tres componentes clave para desarrollar un programa de turismo rural comunitario con éxito*. Obtenido de <https://www.codespa.org/blog/2015/07/31/tres-claves-desarrollo-programa-deturismo-rural-comunitario-exito/>
- Garcés, Y., Sarmiento, Y., & Paneca, Y. (2019). *La competitividad turística: su medición y factores determinantes*. La competitividad turística: su medición y factores determinante. Obtenido de [https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/06/competitividad-turistica.html#:~:text=Mientras%20que%20para%20Hong%20\(2009,considerados%20](https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/06/competitividad-turistica.html#:~:text=Mientras%20que%20para%20Hong%20(2009,considerados%20)
- Gil, S., & Korstanje, M. (2020). El turismo como objeto de investigacion. *Rosa dos Ventos*, 12(1).
- Graterol, R. (2011). *metodologia de la investigación*. Merida: Limusa.
- Hernandez, R. (2017). *Metodologia de la investigacion*. Mc Graw Hill Education. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, S., & Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678>

- Maldonado, C. (2022). *Fortaleciendo redes de turismo comunitario*. Obtenido de <https://www.nacionmulticultural.unam.mx/empresasindigenas/docs/2053.pdf>
- Mendoza, D. (2018). *Los museos en el turismo*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/los-museos-turismo/>
- Ministerio de Turismo. (2020). *Programas y Servicios del MINTUR*. Obtenido de Programas y Servicios del MINTUR.: <http://www.turismo.gob.ec/programas-y-servicios/>
- Ministerio de Turismo. (2019). *Ley de Turismo*. eSilec Profesional. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wpcontent/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Moncayo, A. (2021). *El turismo comunitario y su incidencia actual en el desarrollo turístico de la parroquia san Fernando del Cantón Ambato provincia de Tungurahua*. Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6792/1/FCHE-TH-172.pdf>
- Montúfar, C. (2021). Desarrollo y aprovechamiento del Turismo Comunitario. *Revista Turismo Comunitario*, 25-26.
- Organización de Naciones Unidas - ONU. (2020). *Report of the World Commission on environment and development*. New York: U.N. Obtenido de <https://digitallibrary.un.org/record/139811>
- Organización Mundial de Turismo. (2019). *Panorama OMT del turismo internacional*. Unwto. Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418152>
- Organización Mundial del Turismo. (2018). *Informe 2015-2016*. Obtenido de <http://www.OMT.com>
- Palomino, B., Gasca, J., & López, G. (2021). El turismo comunitario en la Sierra Norte de Oaxaca: perspectiva desde las instituciones y la gobernanza en territorios indígenas. *El Periplo Sustentable*, 30, 6-37. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1934/193443689001.pdf>
- Pérez, O. (2021). ¿Qué es la gestión del talento humano? *PEOPLE NEXT*.
- Pin, K., & Rizzo, M. (2019). *Análisis del talento humano para el diseño de un plan de cualificaciones que potencie el turismo comunitario de la parroquia Puná*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/46358/1/An%c3%a1lisis%20del%20Talento%20Humano%20para%20el%20dise%c3%b1o%20de%20un%20plan%20de%20cualificaciones%20que%20potencie%20el%20Turismo%20Comunitario%20de%20la%20Parroquia%20Pun%c3%a1..pdf>

- Quillupangui, S., & Nieto, C. (2019). *Análisis de la gestión del turismo comunitario en la comunidad Cariacu, parroquia San José de Ayora, cantón Cayambe, provincia de Pichincha*. Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7024/1/T3029-MGD-Quillupangui-Analisis.pdf>
- Rivera, M., Alberti, P., Vasquez, V., & Mendoza, M. (2018). La artesanía como producción cultural susceptible de ser atractivo turístico en Santa Catarina del Monte, Texcoco. *Convergencia*, 15(46).
- Ruiz, E., Hernández, M., Coca, A., Cantero, P., & Del Campo, A. (2019). Turismo comunitario en Ecuador. Comprendiendo el community-based tourism desde la comunidad. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 399–418.
- Salto, W., & Guerrón, M. (2022). *La Gestión del Talento Humano y el Desarrollo Organizacional en el GAD Municipal del Cantón Penipe*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10050>
- Samaniego, A. (2019). *Producto Turístico y Viabilidad Técnica, Administrativa y Comercial en la Comunidad La Moya, parroquia Calpi, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo*. Riobamba. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6212/1/PRODUCTO%20TUR%20C%20DSTICO%20Y%20VIABILIDAD%20T%20C%20CNICA%20ADMINISTRATIVA%20Y%20COMERCIAL%20EN%20LA%20COMUNIDAD%20LA%20MOYA%20PARR.pdf>
- Sanchez, R. (2022). *Gestión de talento humano y turismo comunitario de las parroquias rurales del cantón Riobamba*. Riobamba. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9222/1/S%20a%20nchez%20Padilla%20R.%202022%20Gesti%20de%20Talento%20Humano%20y%20Turismo%20Comunitario%20de%20las%20Parroquias%20Rurales%20del%20Cant%20Riobamba..pdf>
- Secretaría de turismo. (2020). *Guía para el diseño y operación de senderos interpretativos*. Secretaría de turismo. Obtenido de <https://cedocvirtual.sectur.gob.mx/janium/Documentos/002012Pri0000.pdf>
- Vallejo, L. (2019). *Gestión del talento Humano*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba: La Caracola Editores. Obtenido de <http://cimogsys.epoch.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>
- Villavicencio, B., Zamora, J., & Pardo, G. (2016). El turismo comunitario en la sierra norte de Oaxaca perspectiva desde las instituciones y gobernanza en territorios indígenas. *Journal*.

Weber, M. (2018). *Economía y sociedad. Esbozo de Sociología Compresiva. Decimocuarta reimpresión en español.* . México.: Fondo de Cultura Económica.

ANEXOS

Anexo 1. Propuesta

Título de la propuesta

Manual de Procedimientos para mejorar la Gestión del Talento Humano para la comunidad la Moya del cantón Riobamba.

Justificación

La presente propuesta busca alcanzar la correcta atención de los servicios que ofrece el turismo comunidad la Moya y obtener mayor efectividad y eficiencia en el proceso de gestión de talento humano para incrementar el flujo turístico y por consiguiente los ingresos económicos para la comunidad La Moya. La adecuada gestión de talento humano, tanto en la parte administrativa como operativa permitirá una mejor organización y ejecución de actividades encaminadas a satisfacer los requerimientos establecidos, de esta manera los servicios de alimentación, hospedaje, guianza y venta de artesanías que ofrece la comunidad serán consolidados y valorados por los futuros turistas. Finalmente, la aplicación de la presente propuesta permitirá contar con personal altamente calificado y capacitado para ejecutar con eficiencia sus actividades y responsabilidades, logrando que el centro turístico sea más productivo y competitivo en beneficio de los habitantes de la comunidad.

Objetivos

Objetivo general

Desarrollar un manual de procedimientos para mejorar la Gestión del Talento Humano en el centro turístico de la Comunidad la Moya tomando como base los resultados obtenidos en desarrollo del proyecto de investigación.

Objetivos específicos

- Definir el procedimiento de reclutamiento y selección de personal para establecer los roles y responsabilidades que van a realizar dentro de las instalaciones.
- Desarrollo del proceso de evaluación y desempeño del personal para conocer las deficiencias que poseen al momento de brindar atención a los turistas.
- Procedimiento para desarrollar la inducción y capacitación para el logro de tareas y adquirir conocimientos y habilidades para interactuar en el entorno laboral.

Desarrollo de la propuesta

La propuesta del proyecto de investigación es el diseño de un manual de procedimientos de gestión del talento humano tomando como base los resultados obtenidos en desarrollo del

proyecto de investigación para aplicar en el centro turístico de la comunidad la Moya, en el cantón Riobamba.

Este manual consiste en mejorar el reclutamiento y selección de personal, inducción y capacitación, evaluación de personal, interacción con los turistas y la ejecución de cada una de las actividades necesarias que permita el correcto desempeño del personal en cada una de las áreas de trabajo así mismo poder cumplir con las metas y objetivos propuestos a nivel de la organización.

Propósito: Ser un documento fundamental que sirva para la dirección, coordinación, evaluación así como para consultar el desarrollo de las actividades del personal.

Alcance: Describir de la manera más básica los procesos de GTH y su desarrollo en cada uno de servicios que ofrece el turismo comunitario la Moya.

	<p style="text-align: center;">Turismo Comunitario la Moya</p>	<p>Página:1/1</p>
		<p>Código:</p>
<p>Fecha:</p>		
<p>Nombre:</p>		
<p>Objetivo: Definir el procedimiento de reclutamiento y selección de personal para establecer los roles y responsabilidades que van a realizar dentro de las instalaciones.</p>		
<p>Características del reclutamiento y selección de personal</p>		
<p>Hospedaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Experiencia previa <input type="checkbox"/> Que los candidatos tengan formación específica previa para el puesto <input type="checkbox"/> Certificaciones o capacitaciones en hostelería o turismo 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Habilidades como atención al cliente, comunicación, capacidad de resolver problemas. <input type="checkbox"/> Dominio de otros idiomas <input type="checkbox"/> Disponibilidad horaria para turnos rotativos y flexibles. 	

<p>Alimentación: Identificar las tareas del puesto, identificar las características que deben cumplir los aspirantes al puesto. Realizar la publicación en redes sociales, portales, anuncios entre otros. Crear anuncios claros y atractivos. Una vez recibido varios currículos realizar llamadas telefónicas para entrevistar a la persona que cumplan las características deseadas.</p>	<p>Entrevista personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Experiencia laboral <input type="checkbox"/> Aptitudes sociales <input type="checkbox"/> Léxico y vocabulario <input type="checkbox"/> Presencia personal <input type="checkbox"/> Investigar si el entrevistado cuenta con disposición y capacidad de trabajar en equipo. 	
<p>Guianza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Certificación o estudios afines al área de turismo. <input type="checkbox"/> Experiencia laboral en el sector turismo o brindando atención al público. <input type="checkbox"/> Habilidades y competencias como iniciativa, motivación, planificación entre otros. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Capacidad para resolver dudas y preguntas que tengan los turistas. <input type="checkbox"/> Capacidad para comunicar de forma clara y sencilla. <input type="checkbox"/> Dominio de otros idiomas 	
<p>Venta de artesanías El perfil de un buen vendedor está compuesto de una serie de características propias de la personalidad y valores de la persona, sumado al conocimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Conocer los productos sus ventajas y desventajas asimismo conocer todos los datos que permitan manejar posibles objeciones. <input type="checkbox"/> Tener una excelente presencia significa adaptar la indumentaria al perfil de sus clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ser observador y tener capacidad de reacción <input type="checkbox"/> Debe tener una habilidad de comunicación óptima. <input type="checkbox"/> En resumen, el perfil de un buen vendedor se ajusta a una persona con buenas habilidades interpersonales, capacidad de aprendizaje, y una gran autodisciplina. 	

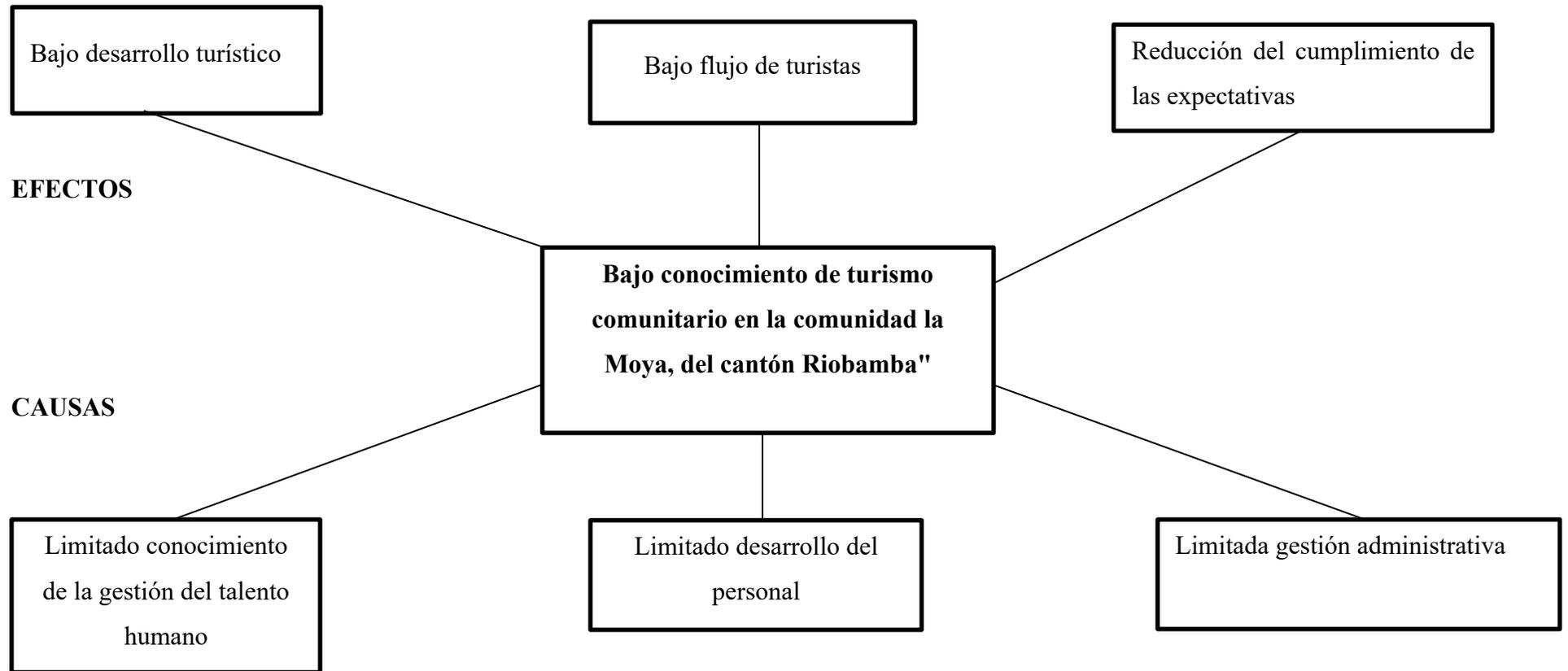
	<p style="text-align: center;">Turismo Comunitario la Moya</p>	<p>Página: 1/1</p>
		<p>Código:</p>
<p>Fecha:</p>		
<p>Nombre:</p>		
<p>Objetivo: Procedimiento para desarrollar la inducción y capacitación para el logro de tareas y adquirir conocimientos y habilidades para interactuar en el entorno laboral.</p>		
<p>Características de inducción y capacitación al personal</p>		
<p>Enriquece tus objetivos comerciales: Es importante puntualizar los objetivos y tener claras las expectativas. También se debe conversar con el personal y hacerle saber que se espera de cada uno.</p>		
<p>Define tu estrategia de capacitación: Desarrollar una estrategia de capacitación a partir de los objetivos. Realizar capacitaciones con regularidad de esta manera los trabajadores pueden mantenerse actualizados y con mayor conocimiento.</p>		
<p>Incentivar el apoyo de la alta dirección: Enfatizar la capacitación para el personal</p>		
<p>Identifica a tus usuarios: Identificar a través del desempeño individual quien necesita ser capacitado a lo largo del proceso de capacitación quienes son empleados claves.</p>		
<p>Desarrolla tu plan de capacitación: Asegurarse que el plan de capacitación se relevante para cada uno de los puestos de trabajo</p>		

<p>Crea un plan de comunicación: La comunicación es indispensable es por ello que se debe crear actividades que permita involucrar a toda la organización.</p>	
<p>Realiza un seguimiento de tu progreso: Se debe definir indicadores que permitan seguir el rendimiento de la capacitación de los usuarios.</p>	

	<p>Turismo Comunitario la Moya</p>	<p>Página: 1/1</p> <p>Código:</p>
<p>Fecha:</p>		
<p>Nombre:</p>		
<p>Objetivo: Desarrollo del proceso de evaluación y desempeño del personal para conocer las deficiencias que poseen al momento de brindar atención a los turistas.</p>		
<p>Características de la evaluación al personal</p>		
<p>Establecimiento de objetivos: Los objetivos deben ser realistas y alcanzables para el personal los mismos que deben ser alineados a la organización. Esto ayudara al equipo a conocer lo que se espera de ellos y lo que se evaluara en su desempeño.</p>		
<p>Identificación de criterios de evaluación: Una vez que se hayan establecido los objetivos se debe identificar los criterios que se usaran para la evaluación de cada uno de los empleados. Estos criterios pueden estar constituidos por calidad de trabajo, puntualidad, asistencia entre otros.</p>		

<p>Diseño de evaluación: Quienes vayan a realizar la evaluación deben tener en cuenta los objetivos propuestos y criterios establecidos anteriormente y utilizar un sistema que les permita evaluar de forma justa y transparente.</p>	
<p>Retroalimentación: Es importante tener en cuenta la retroalimentación a los colaboradores después de la evaluación. Debe incluir un plan de acción para mejorar el desempeño</p>	
<p>Desarrollo de planes de mejora: Desarrollar planes de mejora para ayudar a los colaboradores a pulir su desempeño.</p>	
<p>Revisión y seguimiento: Finalmente se debe realizar un seguimiento del personal de forma regular. Esto permitirá conocer cómo están progresando</p>	

Anexo 2. Árbol de Problemas



Anexo 4. Validación de encuestas Variable Independiente Gestión de Talento Humano



Carrera de Gestión Turística
y Hotelera / Turismo
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

en movimiento

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Herrera Chávez Renato Hernán

Título/grado:

Ph.D.....	()
Doctor.....	()
Magister.....	(X)

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha:

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y TURISMO COMUNITARIO EN LA COMUNIDAD LA MOYA, DEL CANTÓN RIOBAMBA"

El instrumento de medición pertenece a la variable independiente: "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO"

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

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

Sugerencias:


Firma del experto



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Margoth Isabel Cali Pereira

Título/grado:

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

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha:

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y TURISMO COMUNITARIO EN LA COMUNIDAD LA MOYA, DEL CANTÓN RIOBAMBA"

El instrumento de medición pertenece a la variable independiente: "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO"

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

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

Sugerencias:

Firma del experto

Anexo 5. Validación de encuestas Variable Dependiente Turismo Comunitario



Carrera de Gestión Turística
y Hotelera / Turismo
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

en movimiento

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Herrera Chávez Renato Hernán

Título/grado:

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

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha:

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

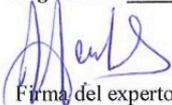
"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y TURISMO COMUNITARIO EN LA COMUNIDAD LA MOYA, DEL CANTÓN RIOBAMBA"

El instrumento de medición pertenece a la variable dependiente: "TURISMO COMUNITARIO"

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

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

Sugerencias: _____


Firma del experto



Carrera de Gestión Turística
y Hotelera / Turismo
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

en movimiento

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Margoth Isabel Cali Pereira

Título/grado:

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

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha:

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y TURISMO COMUNITARIO EN LA COMUNIDAD LA MOYA, DEL CANTÓN RIOBAMBA"

El instrumento de medición pertenece a la variable dependiente: "TURISMO COMUNITARIO"

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

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

Sugerencias:


Firma del experto



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Diego Mauricio Calvopiña Andrade

Título/grado:

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

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha:

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

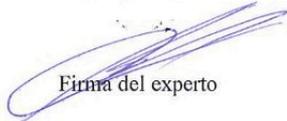
"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y TURISMO COMUNITARIO EN LA COMUNIDAD LA MOYA, DEL CANTÓN RIOBAMBA"

El instrumento de medición pertenece a la variable dependiente: **"TURISMO COMUNITARIO"**

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

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

Sugerencias: _____


Firma del experto

Anexo 6. Encuesta Variable Independiente

ENCUESTA
DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DEL TURISMO COMUNITARIO LA MOYA

Formulario No: 001

Fecha de la encuesta: .../.../.../

Encuestador: Adrián Samaniego

Objetivo. - Recopilar información referente al proyecto de investigación denominado "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y TURISMO COMUNITARIO EN LA COMUNIDAD LA MOYA, DEL CANTÓN RIOBAMBA" de la variable "Gestión de Talento Humano"

Instrucciones. – La presente encuesta es de carácter anónimo y confidencial, los datos obtenidos en ella son de uso exclusivo para la investigación.

- ✓ Lea detenidamente y responda según su criterio.
- ✓ Conteste de manera honesta. Su criterio será de mucha utilidad para realizar la investigación.
- ✓ Marque con una (X) en la escala según la siguiente valoración.

1	2	3	4
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

INFORMACIÓN GENERAL

Genero	1.Masculino	2.Femenino
---------------	-------------	------------

Edad	a.18-25	b.26-30	c.30-40	d.41-50	e.51-60
-------------	---------	---------	---------	---------	---------

Nivel de instrucción	1.Primaria	2.Secundaria	3.Universitaria	4.Post Grado
-----------------------------	------------	--------------	-----------------	--------------

1. ITEMS

No	ITEMS	PARAMETROS			
		1	2	3	4
	ADMISION DE PERSONAL	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Se debe realizar reclutamiento de personal en los centros de turismo comunitario.				
2	Se debe el reclutar personal que hable otro idioma en los centros de turismo comunitario.				
3	Los centros de turismo comunitario deben realizar selección de personal.				
4	Se debe tomar en cuenta la selección de personal que tenga formación en servicios turísticos.				
5	Considera que la identificación de candidatos para incorporar personal debe estar alineada				

	con los objetivos de los centros de turismo comunitario.				
6	Es necesario incorporar personal capacitado para la identificación de candidatos en cada área.				
	DESARROLLO DE PERSONAL	1	2	3	4
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	El entrenamiento constante al personal acerca de servicios turísticos ayuda a mantener un mejor desempeño.				
2	El entrenamiento al personal permite obtener mayores niveles de conocimiento acerca de turismo comunitario.				
3	Es necesario realizar capacitaciones al personal para mejorar los servicios de los centros de turismo comunitario				
4	La capacitación al personal genera habilidades en las diferentes áreas de trabajo.				
5	Fomentar el trabajo en equipo disminuye conflictos para obtener buena comunicación.				
6	Se debe integrar actividades complementarias que permitan una comunicación abierta entre el personal.				
	EVALUACION DE DESEMPEÑO	1	2	3	4
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Para desarrollar los centros de turismo comunitario es necesario personal con conocimientos técnicos y formación adecuada.				
2	Es necesario personal con conocimientos técnicos y formación en servicios turísticos.				
3	Es necesario que los centros de turismo comunitario tengan en cuenta las opiniones de los clientes acerca de sus servicios				
4	El centro comunitario debe contar con personal que realice seguimiento y crear instrumentos para medir la satisfacción del cliente.				
5	La satisfacción laboral del personal influye en su desempeño en los centros de turismo comunitario.				
6	La satisfacción laboral dentro de los centros de turismo comunitario depende del trato que recibe cada uno.				

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN ¡

Anexo 7. Encuesta Variable Dependiente

ENCUESTA DIRIGIDA A PROFESIONALES INVOLUCRADOS EN EL TURISMO COMUNITARIO

Formulario No: 002

Fecha de la encuesta: .../.../.../

Encuestador: Adrián Samaniego

Objetivo. - Recopilar información referente al proyecto de investigación denominado "**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y TURISMO COMUNITARIO EN LA COMUNIDAD LA MOYA, DEL CANTÓN RIOBAMBA**" de la variable "**Turismo Comunitario**"

Instrucciones. – La presente encuesta es de carácter anónimo y confidencial, los datos obtenidos en ella son de uso exclusivo para la investigación.

- ✓ Lea detenidamente las preguntas y responda según su criterio.
- ✓ Conteste de manera honesta. Su criterio será de mucha utilidad para realizar la investigación.
- ✓ Marque con una (X) en la escala según la siguiente valoración.

1	2	3	4
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

INFORMACIÓN GENERAL

Genero	1.Masculino	2.Femenino
---------------	-------------	------------

Edad	a.18-25	b.26-30	c.30-40	d.41-50	e.51-60
-------------	---------	---------	---------	---------	---------

Nivel de instrucción	1.Primaria	2.Secundaria	3.Universitaria	4.Post Grado
-----------------------------	------------	--------------	-----------------	--------------

1. ITEMS

No	ITEMS	PARAMETROS			
		1	2	3	4
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	DESARROLLO ECONÓMICO				
1	Los centros de turismo comunitario contribuyen a mejorar la calidad de vida de los pobladores.				
2	Considera que el turismo comunitario reduce el índice de pobreza mejorando la calidad de vida de las familias involucradas en esta actividad.				
3	El turismo comunitario genera empleo para los pobladores de la comunidad.				
4	El turismo comunitario mejora las condiciones de vida de los más vulnerables a través de la generación de empleo.				

5	Para mantener una equidad laboral en los centros de turismo comunitario, se debe considerar el tipo de funciones al momento de un servicio turístico				
6	Se debe considerar las relaciones interculturales fomentando la equidad laboral en los centros de turismo comunitario				
	EMPRENDIMIENTOS	1	2	3	4
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Se debe ofertar productos turísticos autóctonos de la zona que permita mayor rentabilidad y preservar su identidad.				
2	Es necesaria la gastronomía en los centros de turismo comunitario para generar rentabilidad y satisfacer las necesidades de los clientes.				
3	El personal de los centros de turismo comunitario debe poseer conocimientos pertinentes para resolver cualquier situación que se presente.				
4	Los centros de turismo comunitario deberían tener personal con capacidad de productividad adecuada para mejorar sus servicios.				
5	Se deberían diversificar los servicios y capacitar a todos los involucrados en turismo comunitario para mejorar su calidad.				
6	Los servicios ofertados en el centro de turismo comunitario deben ser de calidad para cumplir con las expectativas de los clientes.				
	ORGANIZACIÓN	1	2	3	4
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	El personal de los centros de turismo comunitario debería gestionar acuerdos con instituciones que les brinden apoyo para un mejor desarrollo.				
2	Considera necesario que exista gestión que permita a los centros de turismo comunitario alcanzar sus metas.				
3	La administración debería organizar eventos complementarios en los centros de turismo comunitario para obtener ingresos económicos adicionales.				
4	La administración debería realizar acciones para incrementar la productividad y el buen uso de los recursos que posee los centros de turismo comunitario.				
5	El uso de herramientas tecnológicas en los centros de turismo comunitario es necesario para poder guardar información de los clientes				
6	Es necesario implementar herramientas tecnológicas para detectar fallas en los centros de turismo comunitario a fin de crear estrategias que permitan mejorar y diferenciarse del resto.				

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

VARIABLE DEPENDIENTE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Turismo Comunitario	<p>El turismo comunitario representa una opción para el desarrollo económico y social de las zonas rurales habitadas por pueblos indígenas, se trata de emprendimientos productivos que tienen una participación activa de las comunidades en la gestión y los beneficios, (Villavicencio, Zamora, & Pardo, 2016). Para (Bravo & Zambrano, 2017), el turismo comunitario se plantea como un sector de impacto directo sobre las familias de la población local, es una modalidad que puede situarse en cualquier ámbito turístico cultural, vivencial, aventura entre otros ya que su auténtico elemento distintivo es la organización y gestión turística comunitaria.</p>	<p>Desarrollo económico</p> <p>Emprendimientos</p> <p>Organización</p>	<p>-Calidad de vida</p> <p>-Generación de empleo</p> <p>-Equidad laboral</p> <p>-Rentabilidad</p> <p>-Capacidad</p> <p>-Calidad</p> <p>-Gestión.</p> <p>-Administración</p> <p>-Herramientas y tecnología.</p>	<p>-Método</p> <p>Documental</p> <p>De campo</p> <p>-Diseño de la investigación</p> <p>Correlacional</p> <p>No experimental</p> <p>-Técnica</p> <p>Encuestas</p> <p>-Instrumentos</p> <p>Cuestionarios</p>

Anexo 9. Matriz de Consistencia

Tabla 14

Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES
¿De qué manera se relaciona la gestión del talento humano y el turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba?	Analizar la relación entre gestión del talento humano y turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba.	La gestión del talento humano establece relación con el turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba.	Según (Pérez, 2021), la gestión del talento humano es un conjunto integrado de procesos de admisión de personas diseñados para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores con el fin de retener el talento humano y cumplir los objetivos y buscar un desarrollo de tal manera obtener mejores resultados mediante evaluación del desempeño de los trabajadores.	Admisión de personal Desarrollo de personal Evaluación de desempeño

PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VARIABLE DEPENDIENTE	
¿De qué manera se relaciona la admisión de personal y turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba?	Establecer la relación entre la admisión de personal y turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba.	La admisión de personal se relaciona con el turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba.	El turismo comunitario representa una opción para el desarrollo económico y social de las zonas rurales habitadas por pueblos indígenas, se trata de emprendimientos productivos que tienen una participación activa de las comunidades en la gestión y los beneficios, (Villavicencio, Zamora, & Pardo, 2016). Para (Bravo & Zambrano, 2017), el turismo comunitario se plantea como un sector de impacto directo sobre las familias de la población local, es una modalidad que puede situarse en cualquier ámbito turístico cultural, vivencial, aventura entre otros ya que su auténtico	Desarrollo económico
¿De qué manera se relaciona el desarrollo de personal y turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba?	Identificar la relación entre desarrollo de personal y turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba.	El desarrollo de personal se relaciona con el turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba.		Emprendimientos
¿De qué manera se relaciona evaluación de desempeño y turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba?	Determinar la relación entre evaluación de desempeño y turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba.	La evaluación del desempeño se relaciona con el turismo comunitario en la comunidad la Moya, del cantón Riobamba.		Organización

Anexo 10. Análisis de Encuestas

Análisis encuesta variable Gestión de Talento Humano

Tabla 15

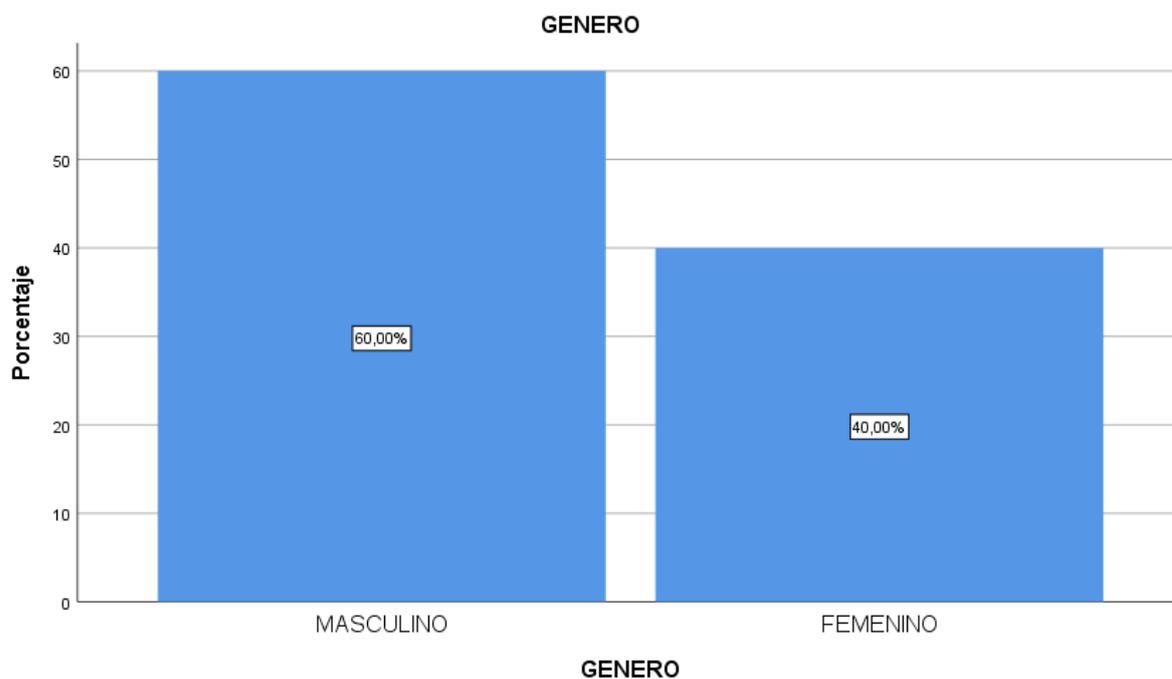
Género

		GENERO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MASCULINO	18	60,0	60,0	60,0
	FEMENINO	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 2 Género



Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 16

Edad

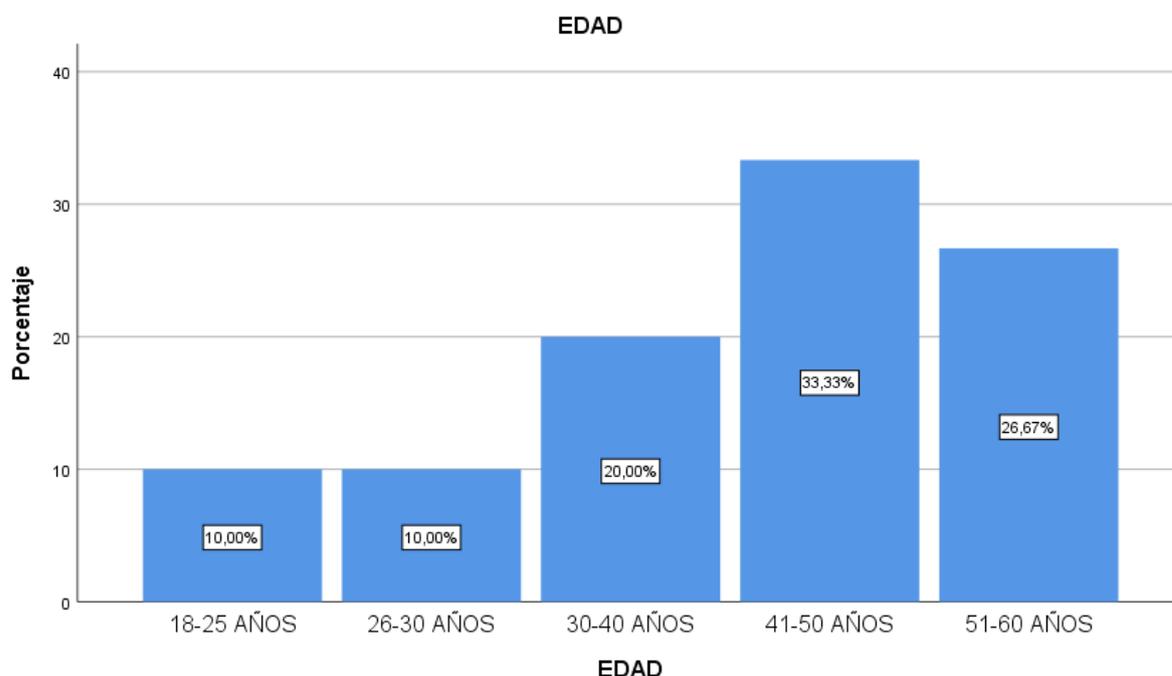
EDAD			
Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje

				válido	acumulado
Válido	18-25 AÑOS	3	10,0	10,0	10,0
	26-30 AÑOS	3	10,0	10,0	20,0
	30-40 AÑOS	6	20,0	20,0	40,0
	41-50 AÑOS	10	33,3	33,3	73,3
	51-60 AÑOS	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0		

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 3 Edad



Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 17

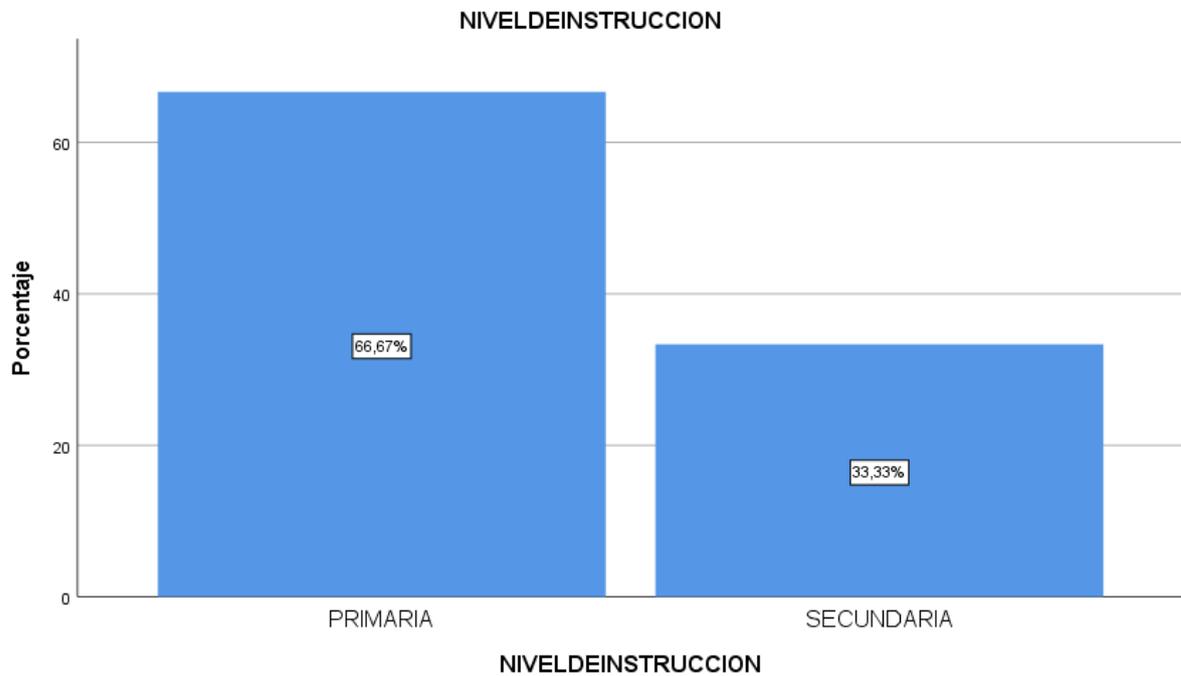
Nivel de Instrucción

NIVEL DE INSTRUCCION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PRIMARIA	20	66,7	66,7	66,7
	SECUNDARIA	10	33,3	33,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 4 Nivel de Instrucción



Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 18

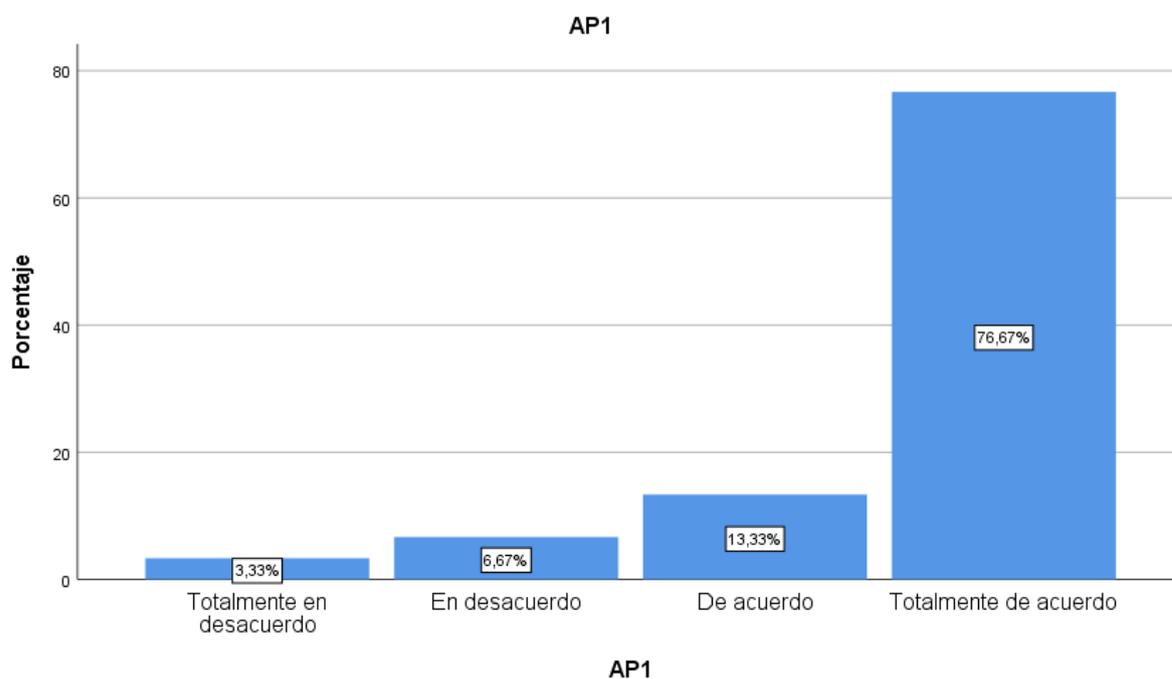
Admisión de personal Item 1

		API			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	2	6,7	6,7	10,0
	De acuerdo	4	13,3	13,3	23,3
	Totalmente de acuerdo	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 5 Admisión de personal Item 1



Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 19

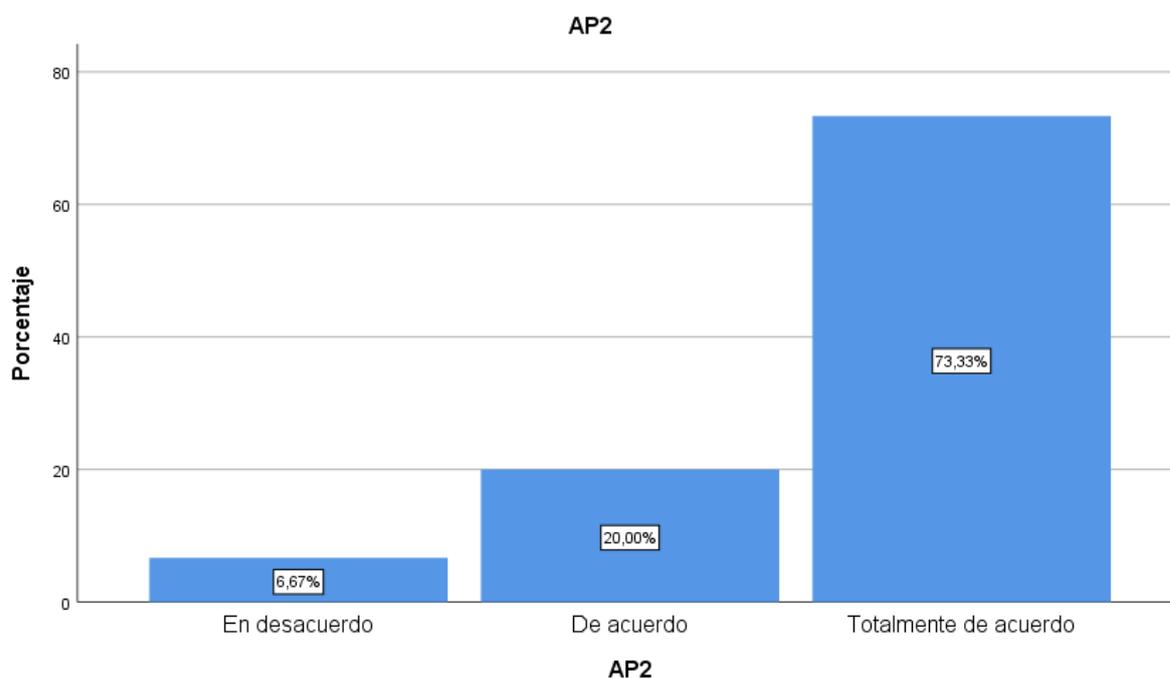
Admisión de personal Item 2

		AP2			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	6	20,0	20,0	26,7
	Totalmente de acuerdo	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 6 Admisión de personal Item 2



Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 20

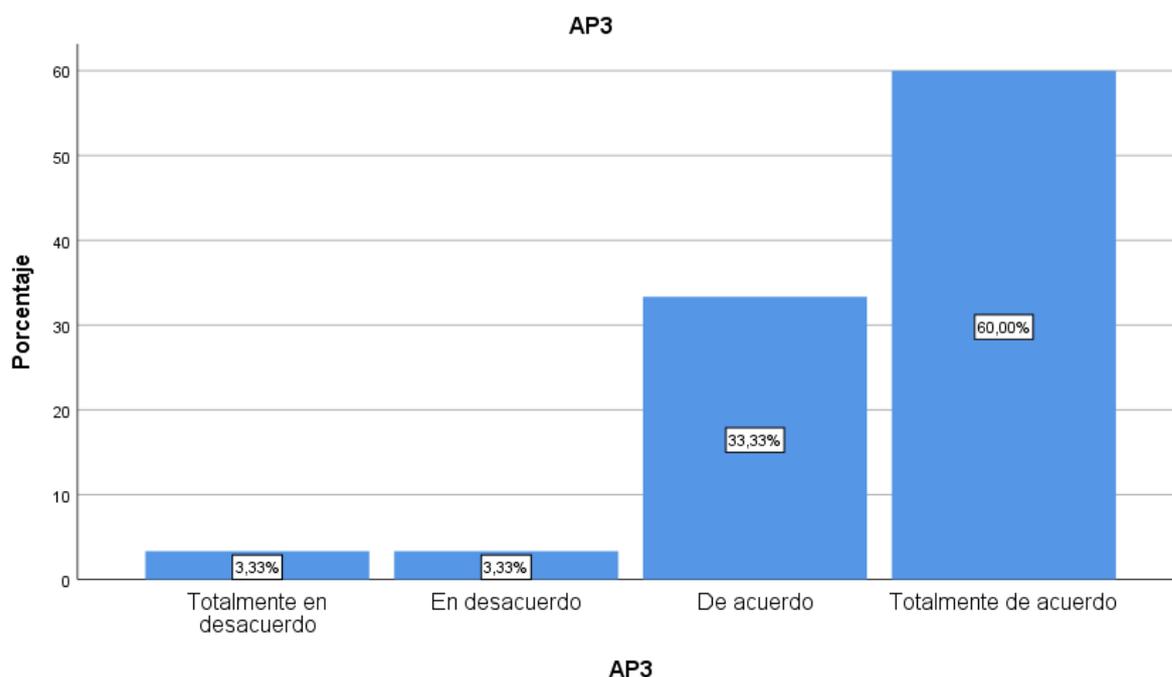
Admisión de personal Item 3

AP3					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	6,7
	De acuerdo	10	33,3	33,3	40,0
	Totalmente de acuerdo	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 7 Admisión de personal Item 3



Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 21

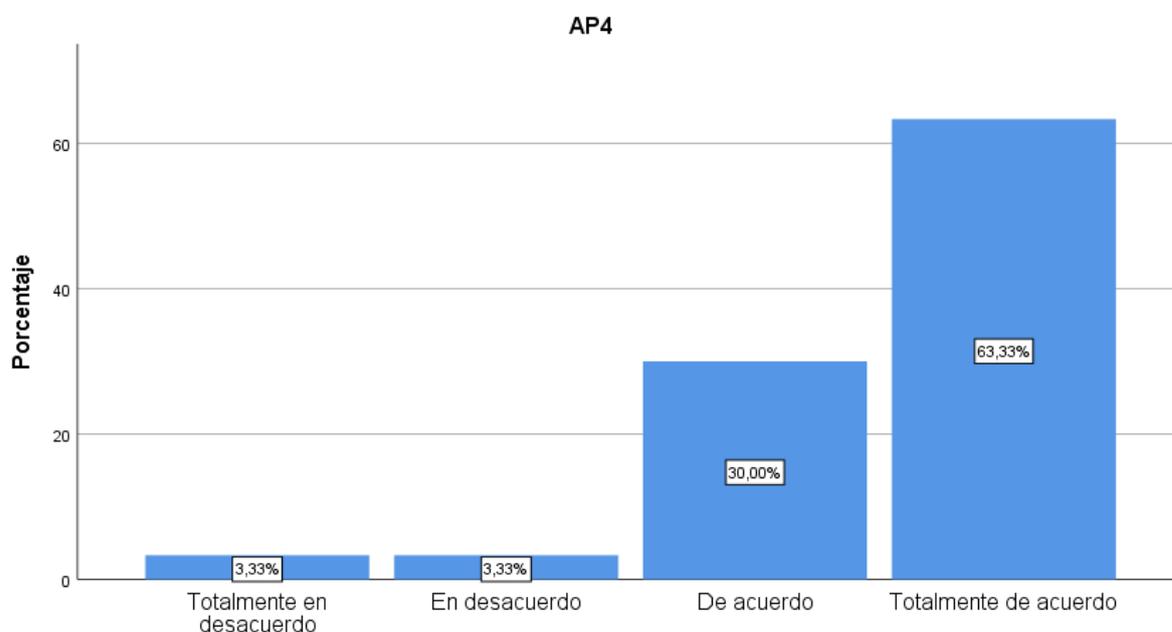
Admisión de personal Item 4

AP4					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	6,7
	De acuerdo	9	30,0	30,0	36,7
	Totalmente de acuerdo	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 8 Admisión de personal Item 4



AP4

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 22

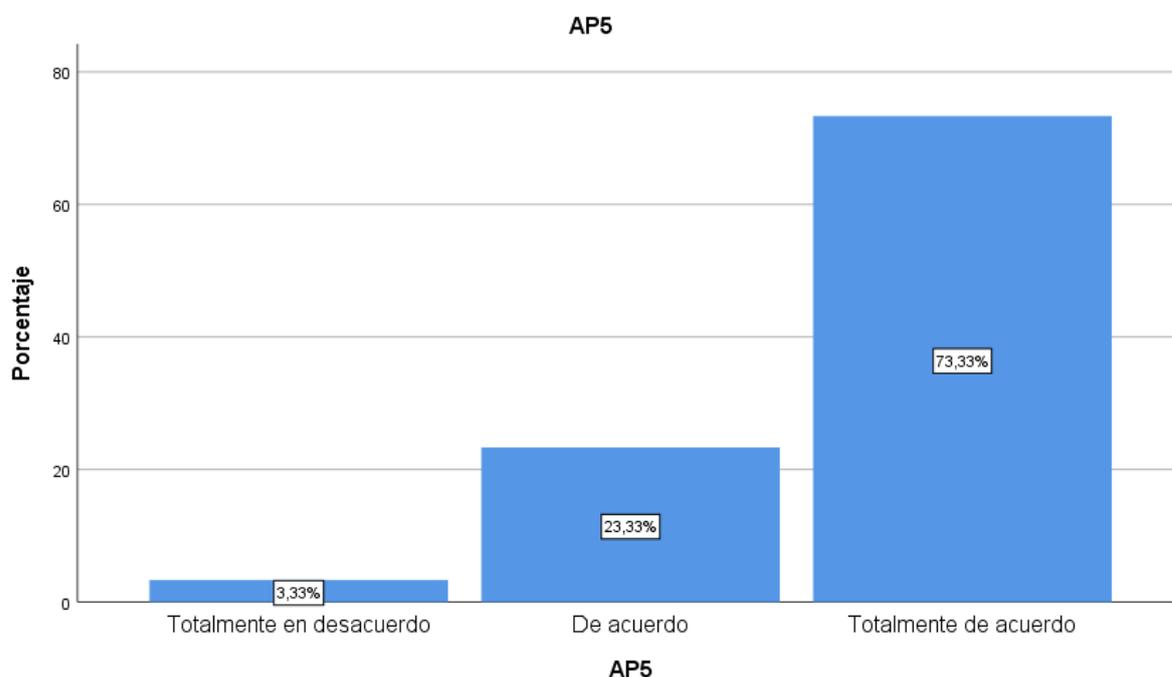
Admisión de personal Item 5

AP5					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	De acuerdo	7	23,3	23,3	26,7
	Totalmente de acuerdo	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 9 Admisión de personal Item 5



Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 23

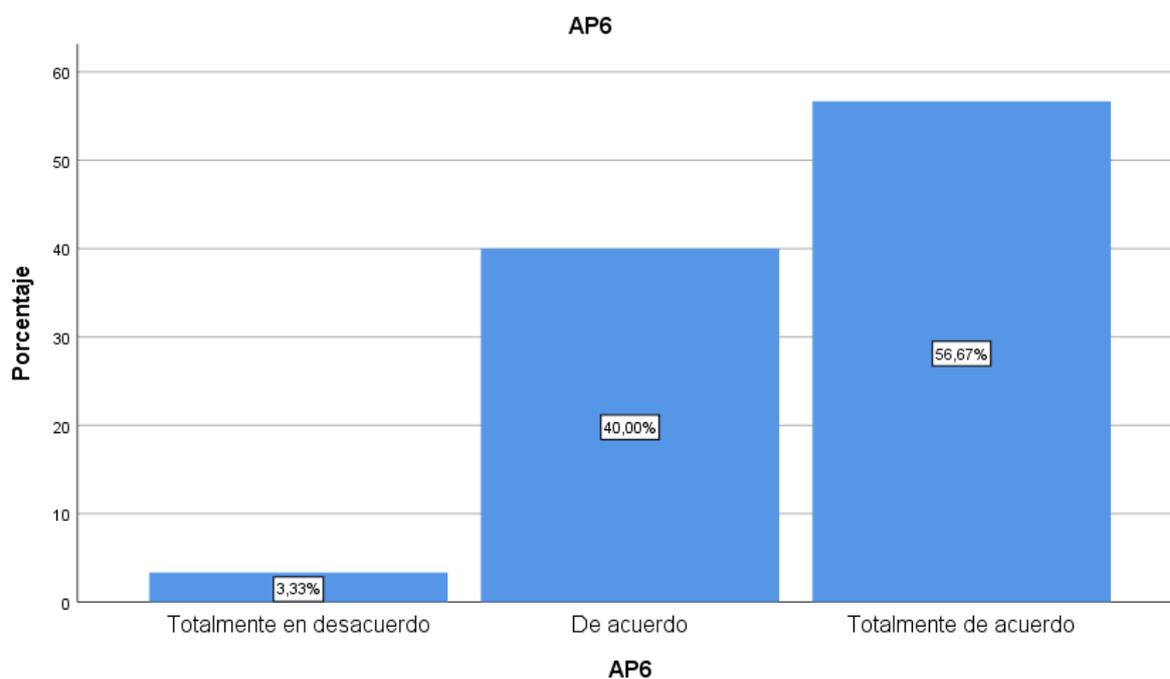
Admisión de personal Item 6

AP6					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	De acuerdo	12	40,0	40,0	43,3
	Totalmente de acuerdo	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 10 Admisión de personal Item 6



Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 24

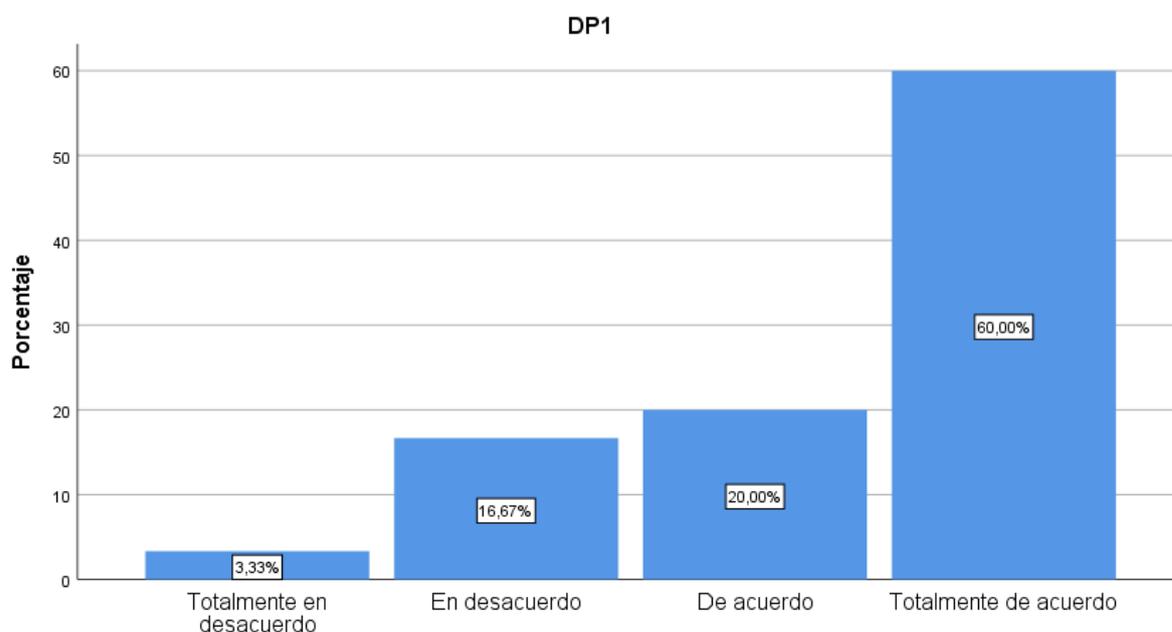
Desarrollo de Personal Item 1

		DPI			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	5	16,7	16,7	20,0
	De acuerdo	6	20,0	20,0	40,0
	Totalmente de acuerdo	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 11 Desarrollo de Personal Item 1



DP1

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 25

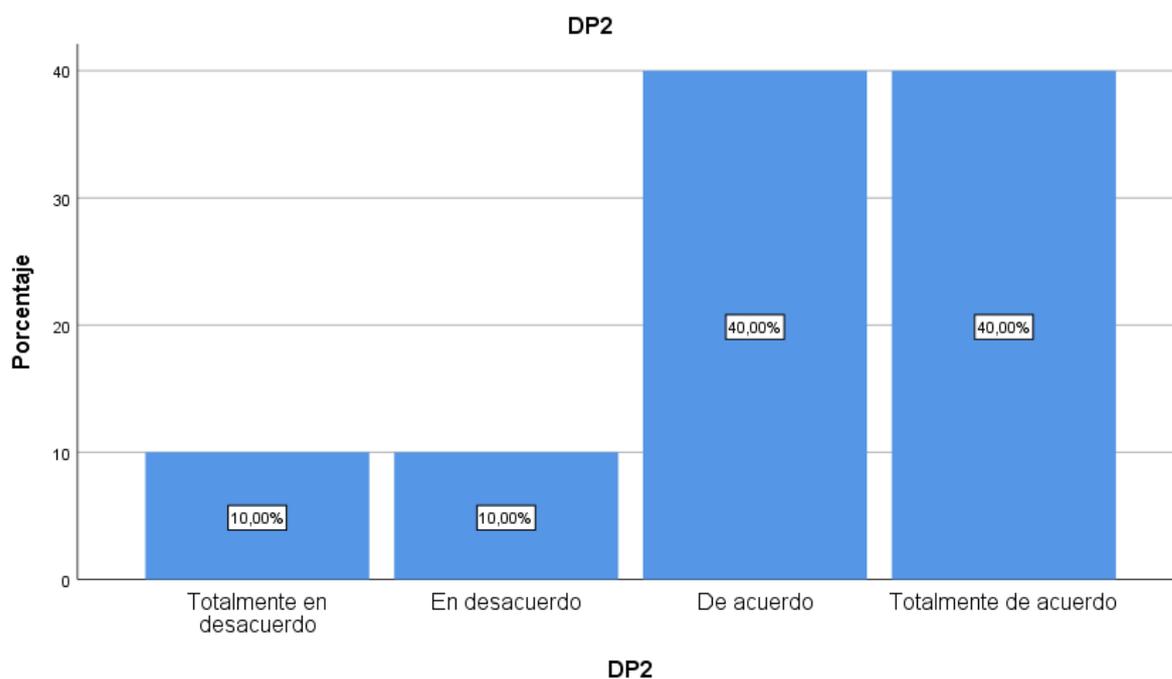
Desarrollo de Personal Item 2

DP2					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	3	10,0	10,0	20,0
	De acuerdo	12	40,0	40,0	60,0
	Totalmente de acuerdo	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 12 Desarrollo de Personal Item 1



Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 26

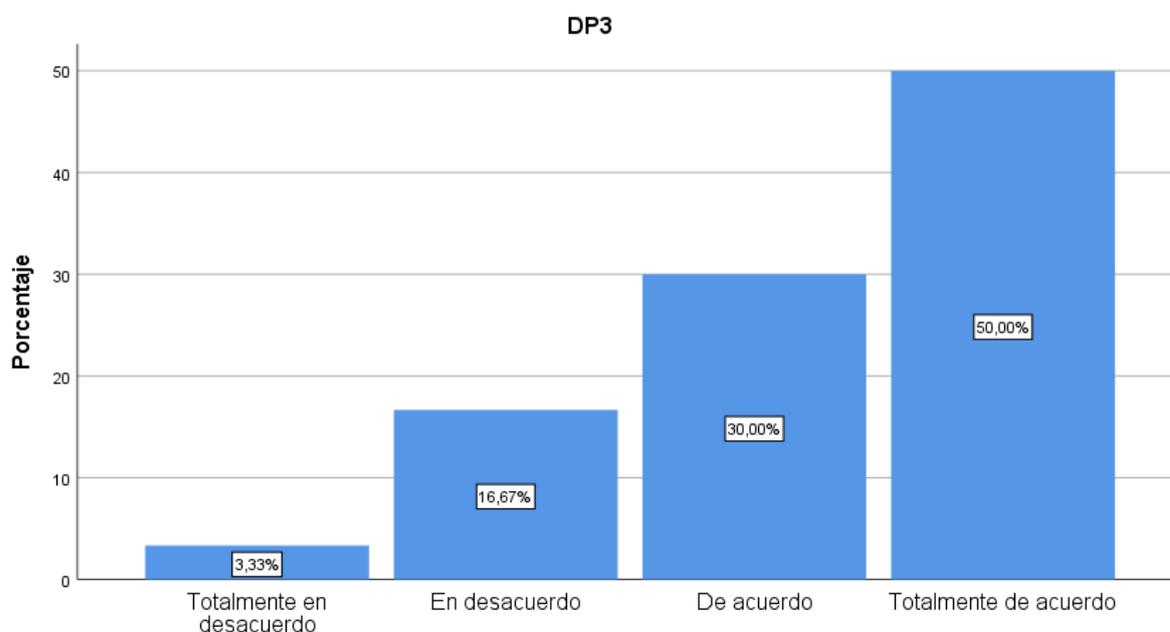
Desarrollo de Personal Item 3

DP3					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	5	16,7	16,7	20,0
	De acuerdo	9	30,0	30,0	50,0
	Totalmente de acuerdo	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 13 Desarrollo de Personal Item 3



DP3

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 27

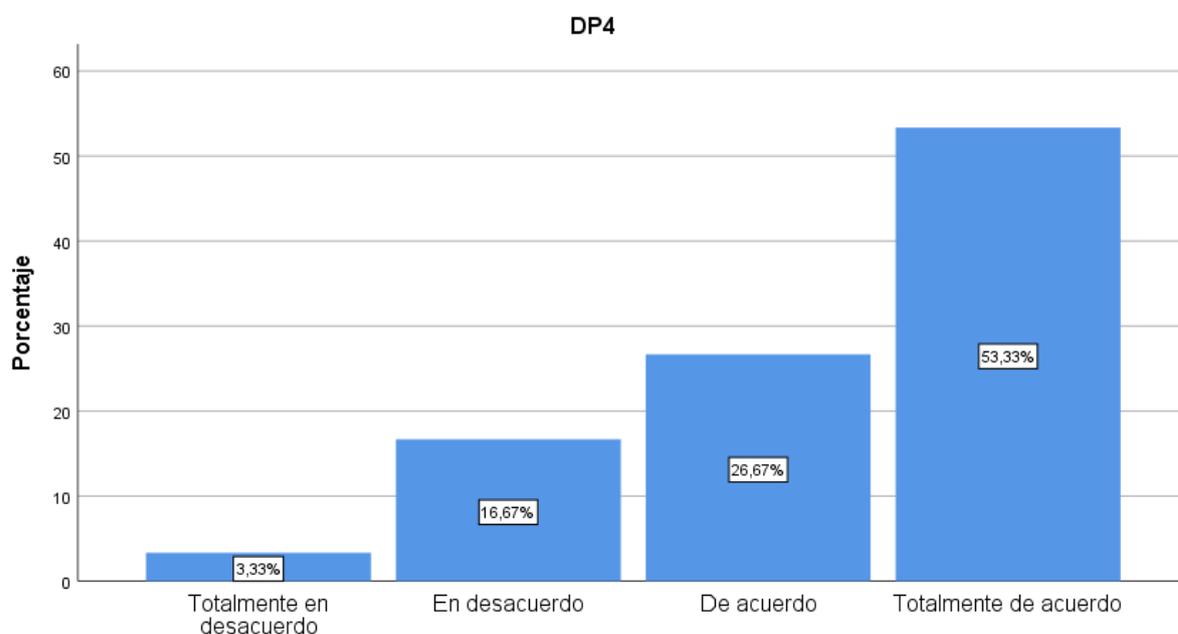
Desarrollo de Personal Item 4

DP4					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	5	16,7	16,7	20,0
	De acuerdo	8	26,7	26,7	46,7
	Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 14 Desarrollo de Personal Item 4



DP4

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 28

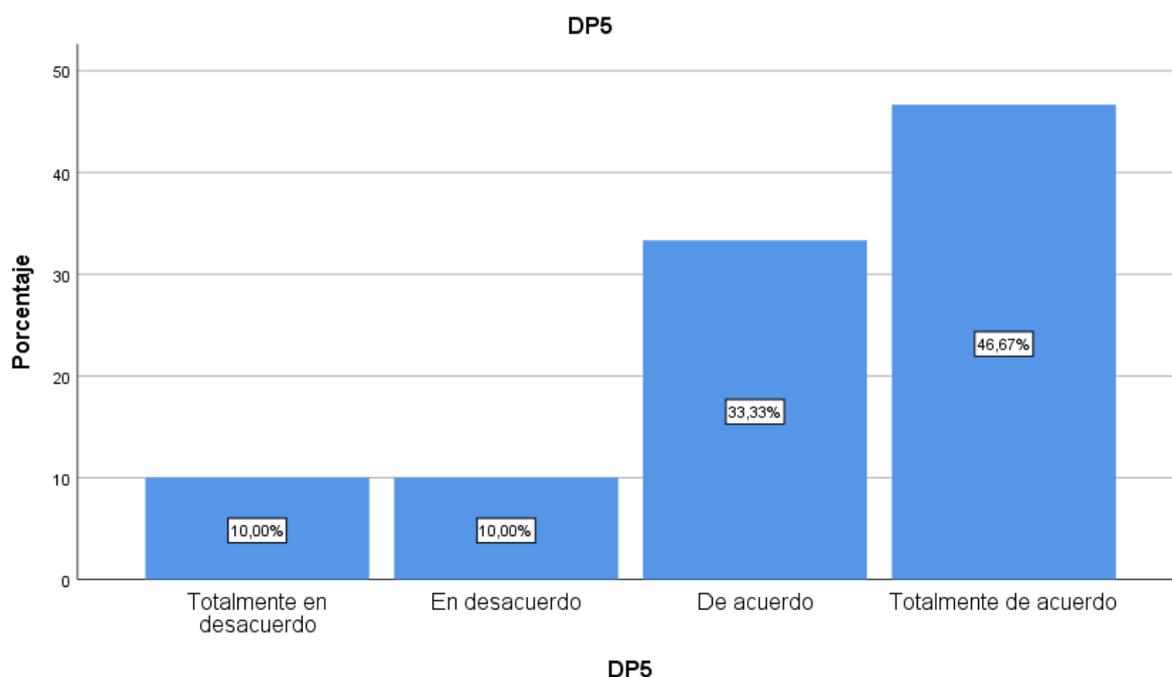
Desarrollo de Personal Item 5

DP5					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	3	10,0	10,0	20,0
	De acuerdo	10	33,3	33,3	53,3
	Totalmente de acuerdo	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 15 Desarrollo de Personal Item 5



Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 29

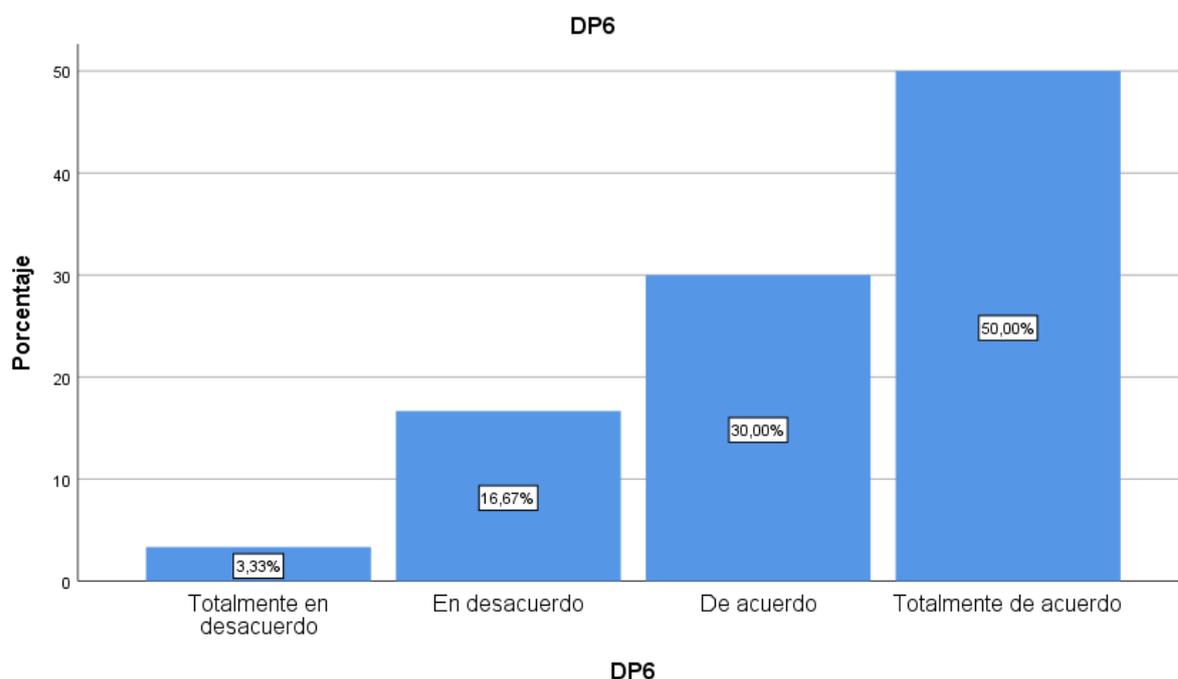
Desarrollo de Personal Item 6

DP6					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	5	16,7	16,7	20,0
	De acuerdo	9	30,0	30,0	50,0
	Totalmente de acuerdo	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 16 Desarrollo de Personal Item 6



Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 30

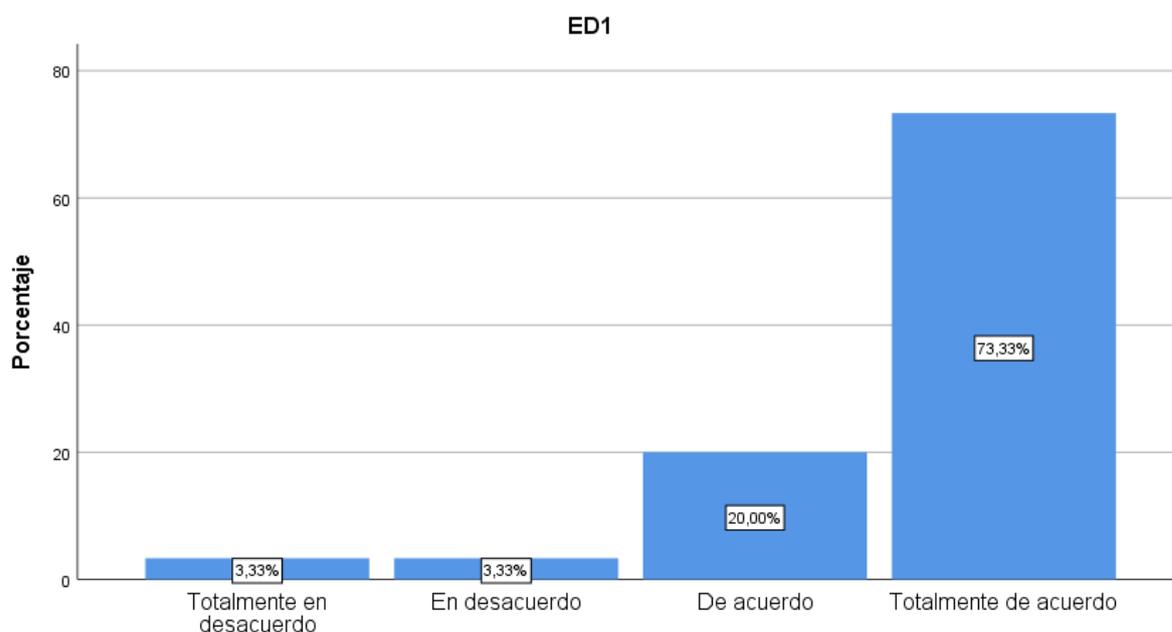
Evaluación de Desempeño Item 1

		ED1			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	6,7
	De acuerdo	6	20,0	20,0	26,7
	Totalmente de acuerdo	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 17 Evaluación de Desempeño Item 1



ED1

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 31

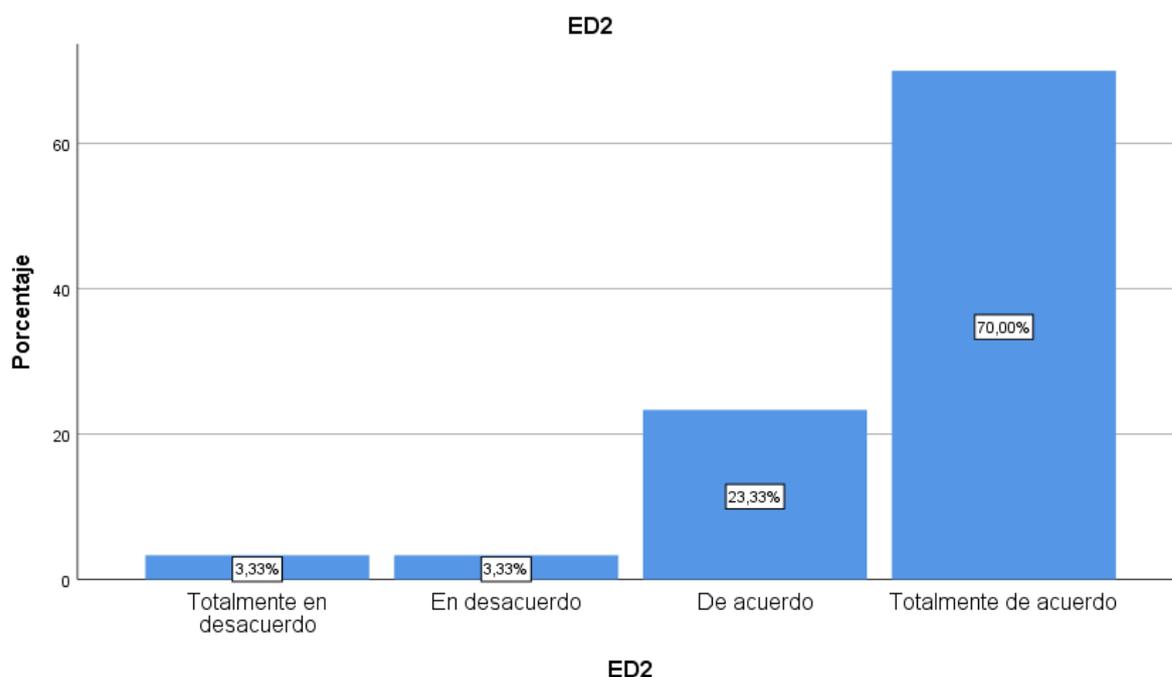
Evaluación de Desempeño Item 2

ED2					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	6,7
	De acuerdo	7	23,3	23,3	30,0
	Totalmente de acuerdo	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 18 Evaluación de Desempeño Item 2



Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 32

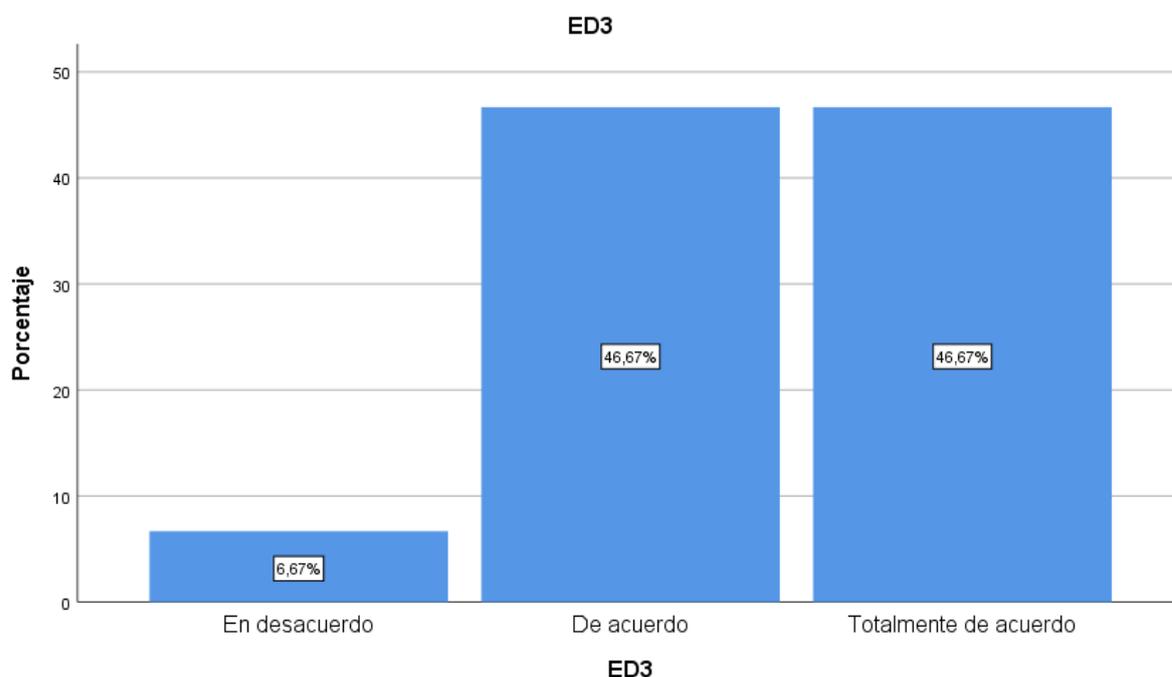
Evaluación de Desempeño Item 3

		ED3			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	14	46,7	46,7	53,3
	Totalmente de acuerdo	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 19 Evaluación de Desempeño Item 3



Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

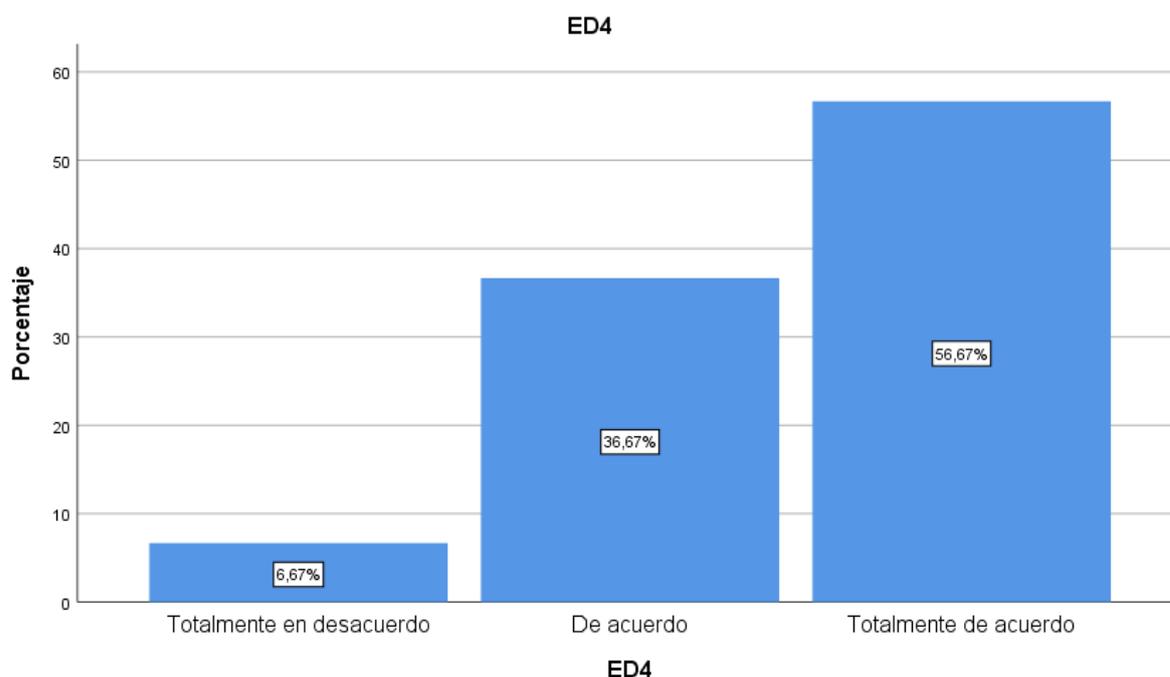
Tabla 33 *Evaluación de Desempeño Item 4*
Evaluación de Desempeño Item 4

ED4					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	11	36,7	36,7	43,3
	Totalmente de acuerdo	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 20 Evaluación de Desempeño Item 4



Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 34

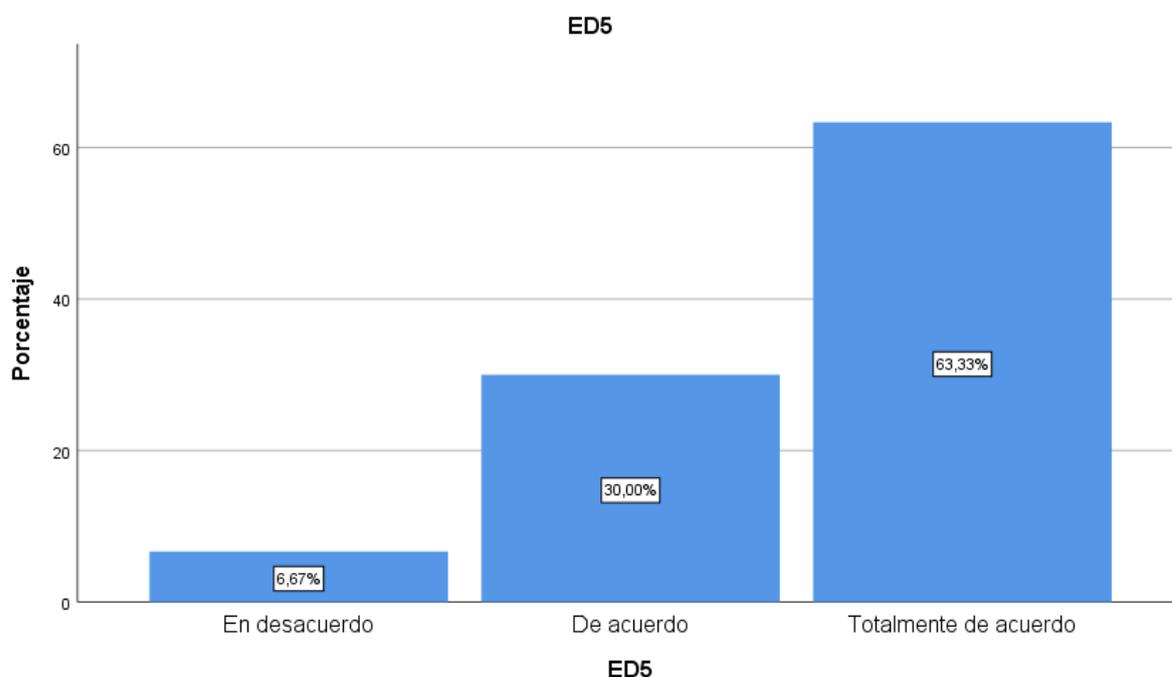
Evaluación de Desempeño Item 5

ED5					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	9	30,0	30,0	36,7
	Totalmente de acuerdo	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 21 Evaluación de Desempeño Item 5



Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 35

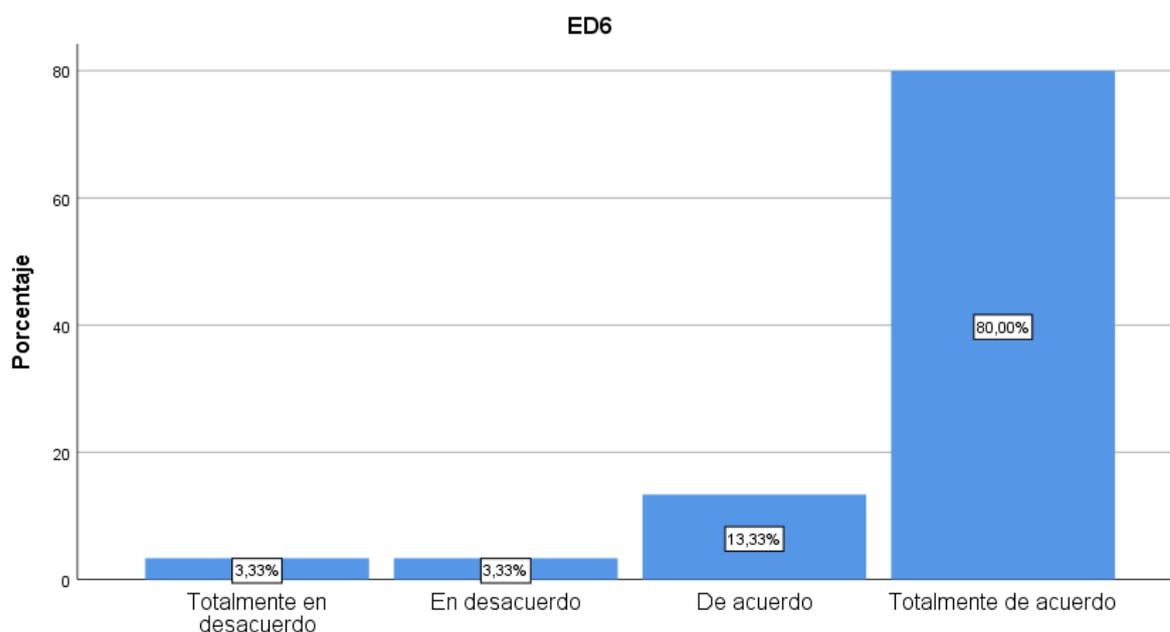
Evaluación de Desempeño Item 6

		ED6			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	6,7
	De acuerdo	4	13,3	13,3	20,0
	Totalmente de acuerdo	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 22 Evaluación de Desempeño Item 6



ED6

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Análisis encuesta variable Turismo Comunitario

Tabla 36

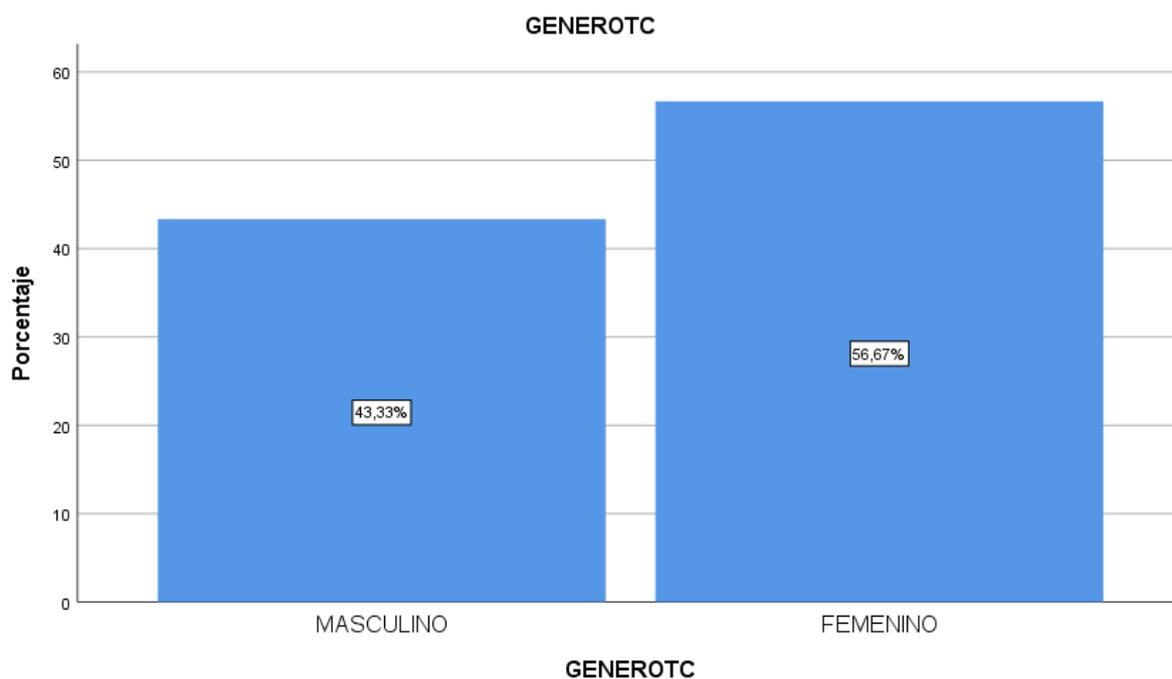
Género

		GENEROTC			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MASCULINO	13	43,3	43,3	43,3
	FEMENINO	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 23 Género



Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 37

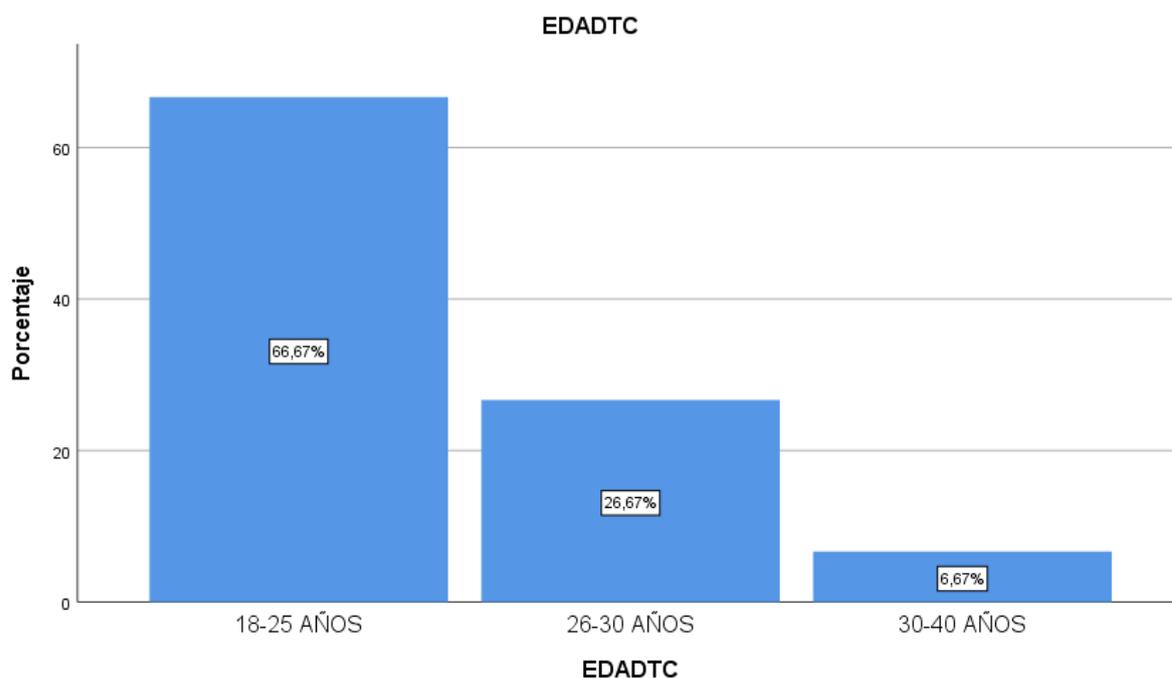
Edad

		EDADTC			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-25 AÑOS	20	66,7	66,7	66,7
	26-30 AÑOS	8	26,7	26,7	93,3
	30-40 AÑOS	2	6,7	6,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 24 Edad



Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 38

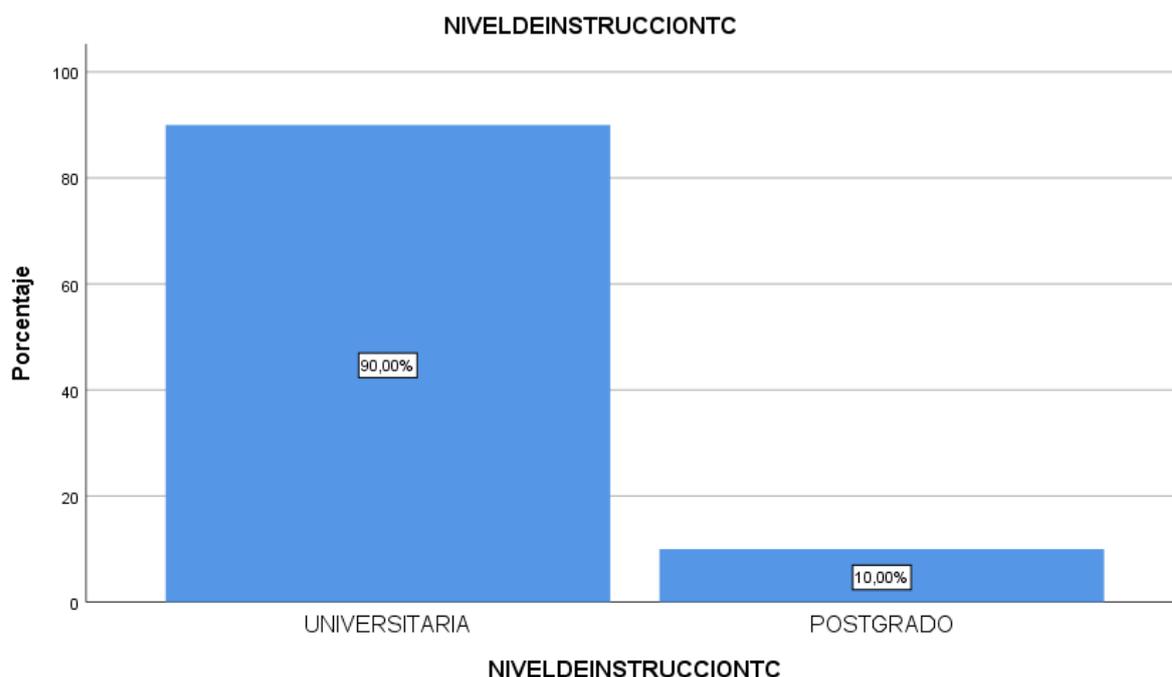
Nivel de Instrucción

NIVELDEINSTRUCCIONTC					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	UNIVERSITARIA	27	90,0	90,0	90,0
	POSTGRADO	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 25 Nivel de Instrucción



Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 39

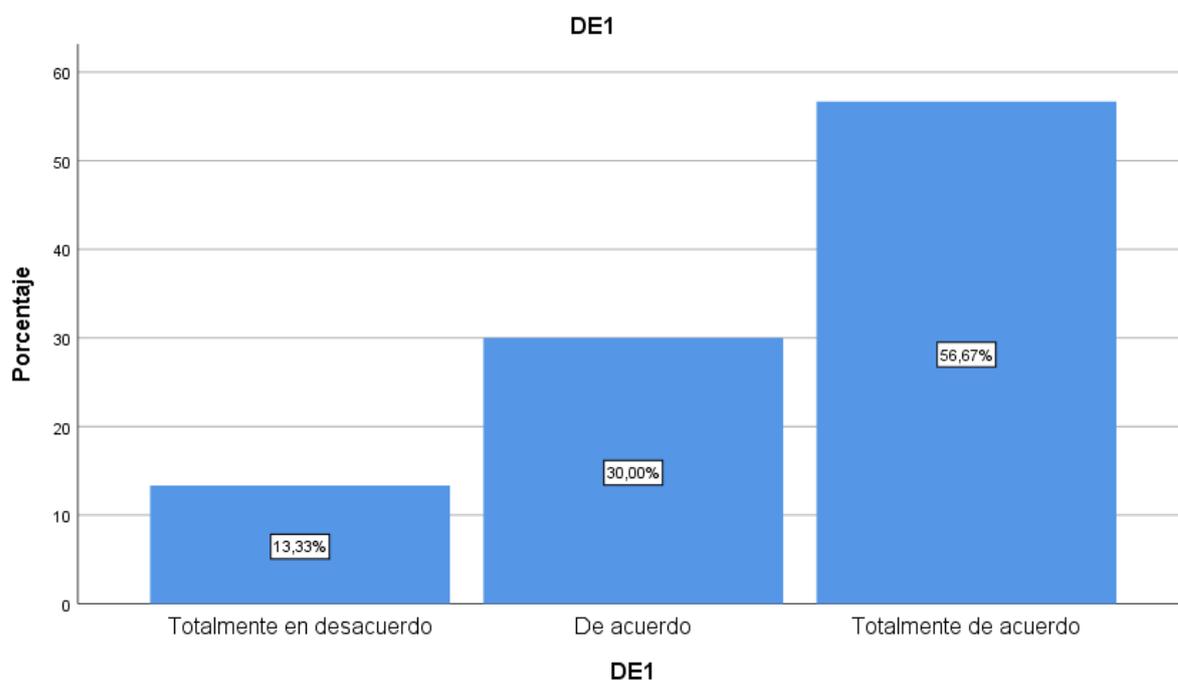
Desarrollo Económico Item 1

		DE1			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	De acuerdo	9	30,0	30,0	43,3
	Totalmente de acuerdo	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 26 Desarrollo Económico Item 1



Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 40

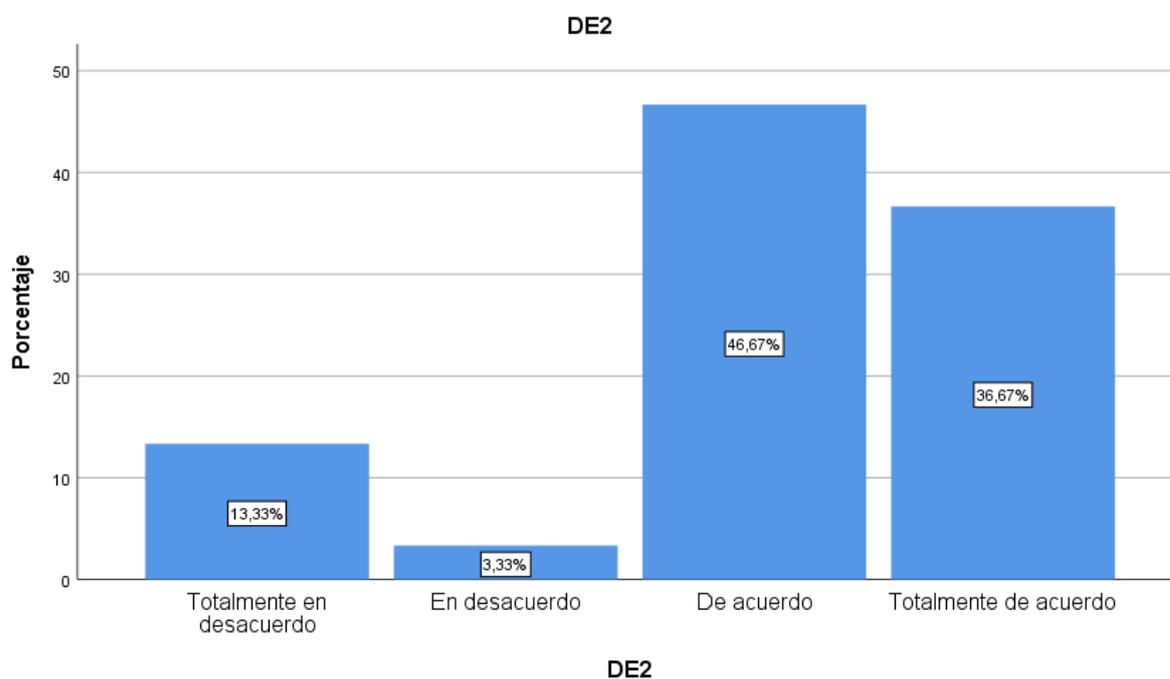
Desarrollo Económico Item 2

DE2					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	16,7
	De acuerdo	14	46,7	46,7	63,3
	Totalmente de acuerdo	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 27 Desarrollo Económico Item 2



Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 41

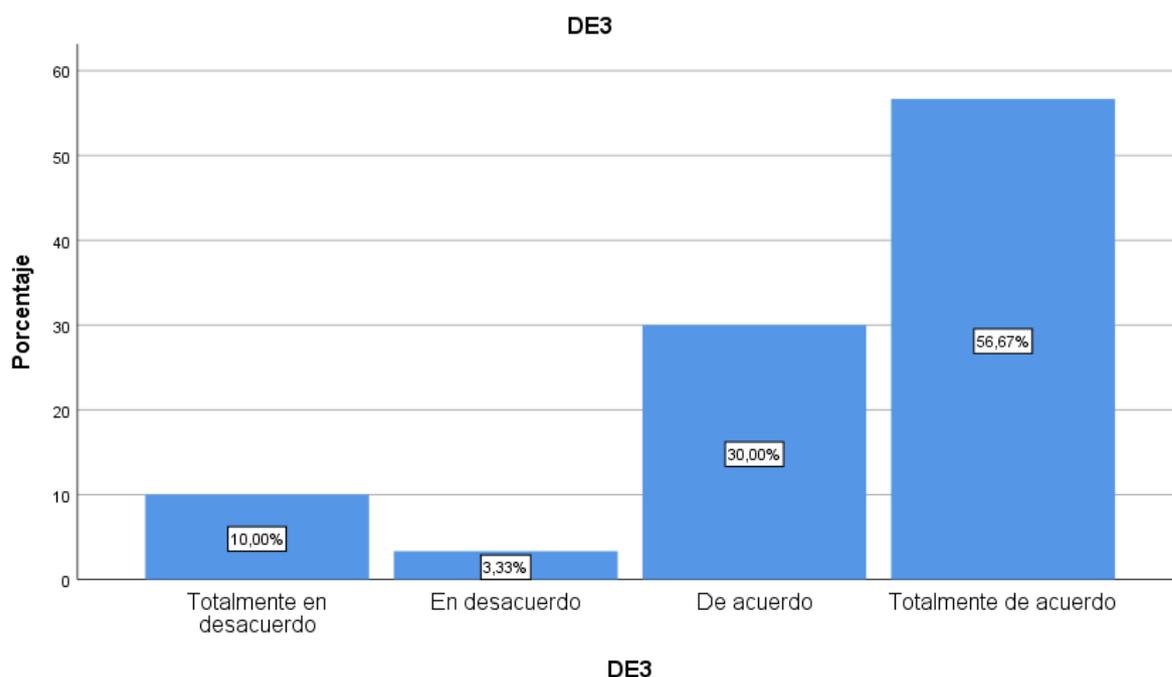
Desarrollo Económico Item 3

DE3					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	13,3
	De acuerdo	9	30,0	30,0	43,3
	Totalmente de acuerdo	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 28 Desarrollo Económico Item 3



Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 42

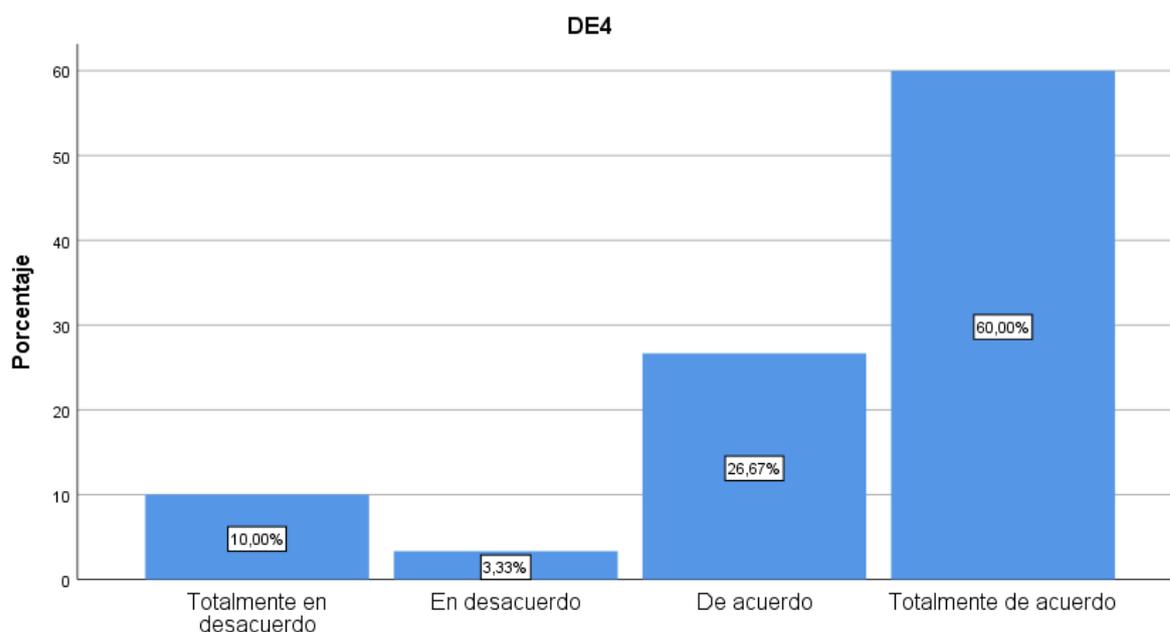
Desarrollo Económico Item 4

DE4					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	13,3
	De acuerdo	8	26,7	26,7	40,0
	Totalmente de acuerdo	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 29 Desarrollo Económico Item 4



DE4

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 43

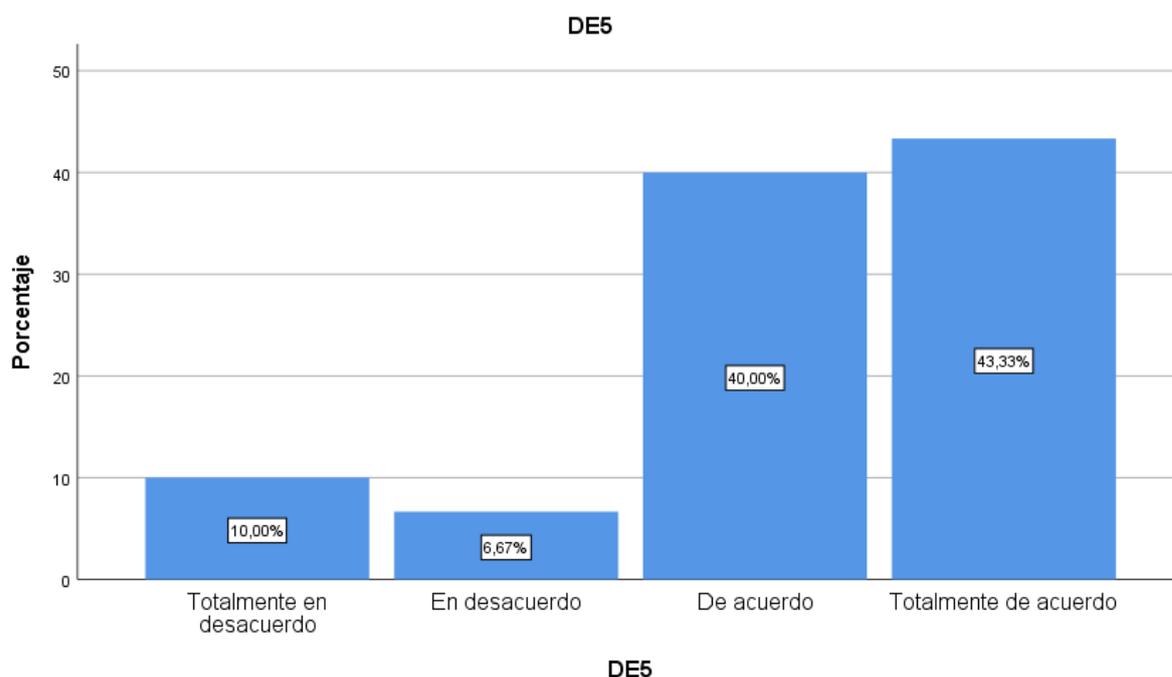
Desarrollo Económico Item 5

		DE5			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	2	6,7	6,7	16,7
	De acuerdo	12	40,0	40,0	56,7
	Totalmente de acuerdo	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 30 Desarrollo Económico Item 5



Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 44

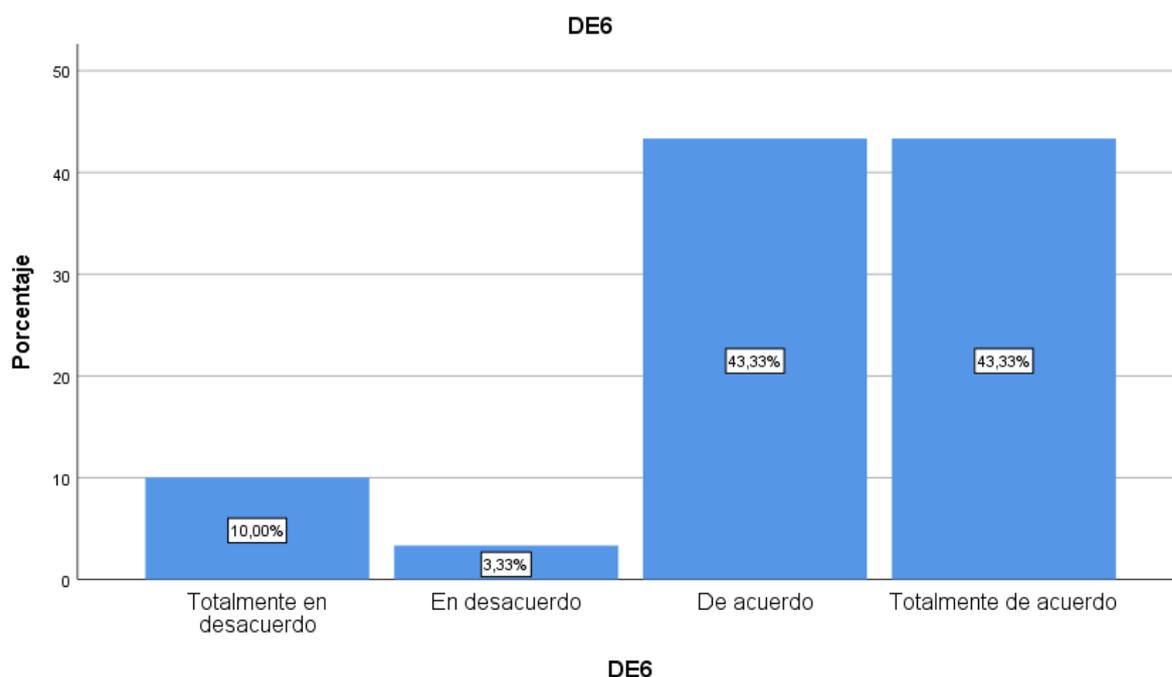
Desarrollo Económico Item 6

DE6					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	13,3
	De acuerdo	13	43,3	43,3	56,7
	Totalmente de acuerdo	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 31 Desarrollo Económico Item 6



Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 45

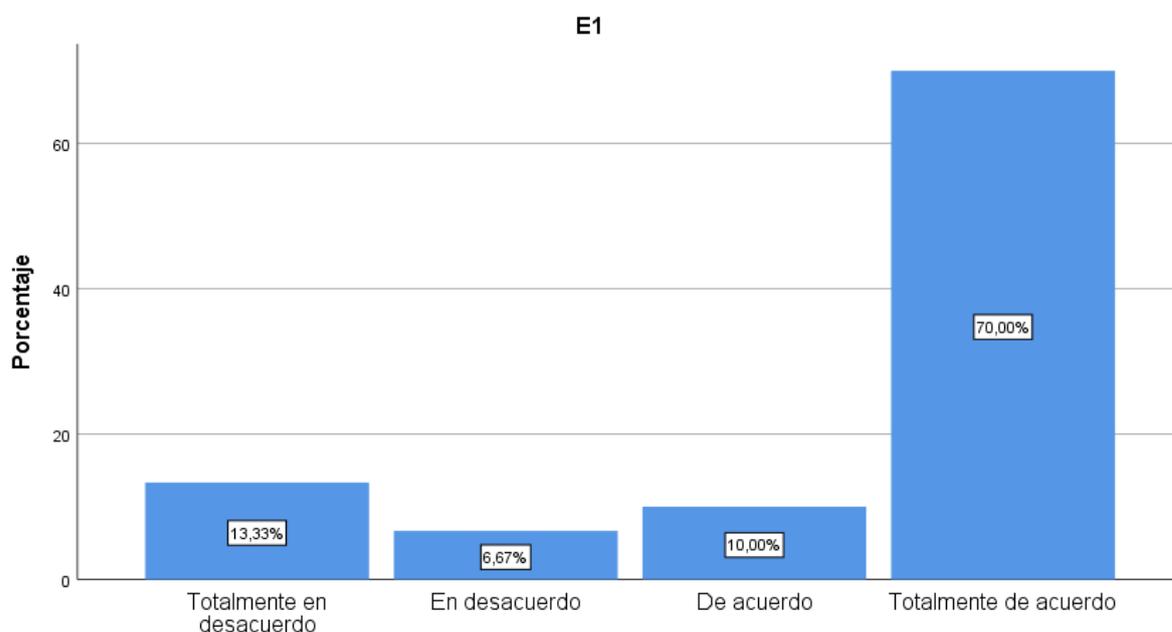
Emprendimientos Item 1

E1					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	En desacuerdo	2	6,7	6,7	20,0
	De acuerdo	3	10,0	10,0	30,0
	Totalmente de acuerdo	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 32 Emprendimientos Item 1



E1

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 46

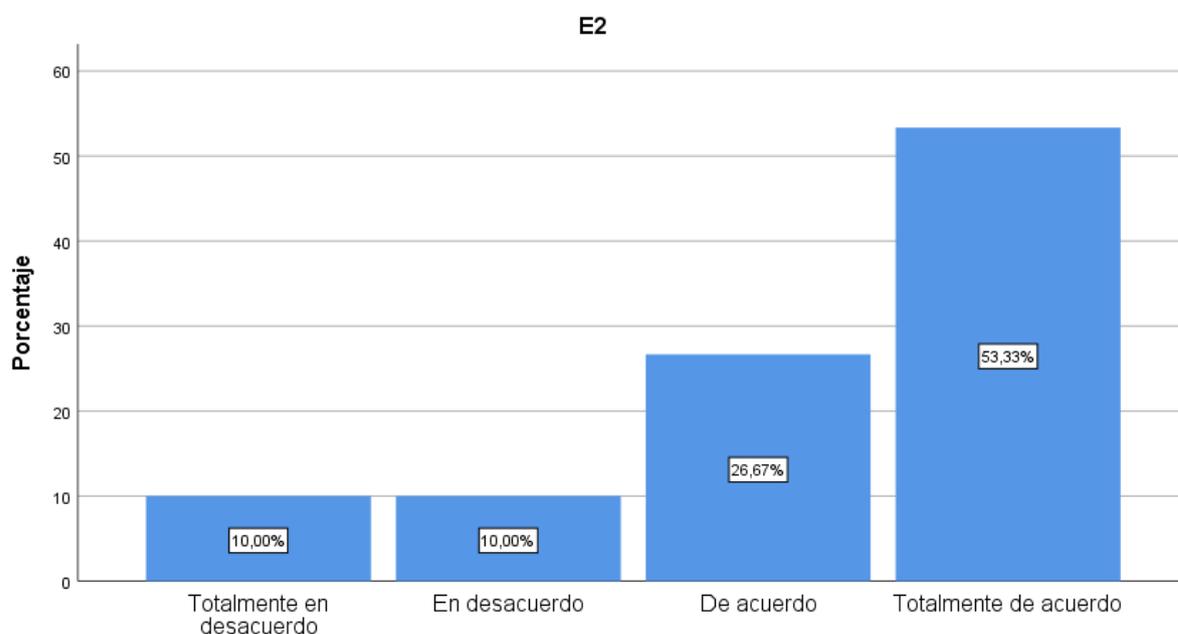
Emprendimientos Item 2

		E2			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	3	10,0	10,0	20,0
	De acuerdo	8	26,7	26,7	46,7
	Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 33 Emprendimientos Item 2



E2

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 47

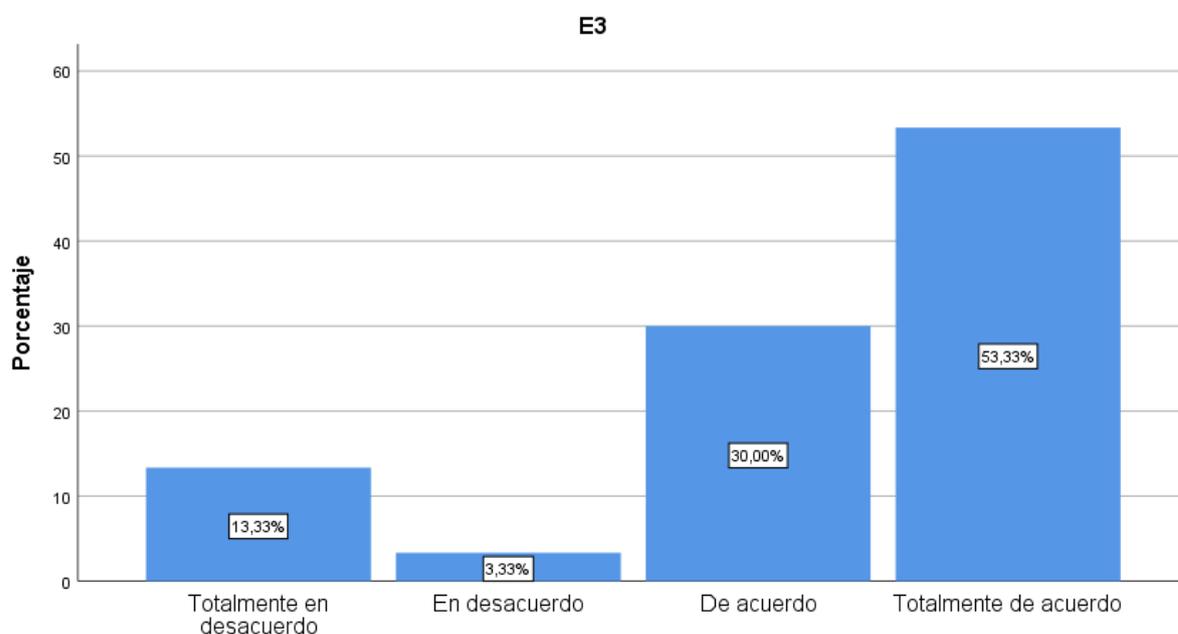
Emprendimientos Item 3

		E3			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	16,7
	De acuerdo	9	30,0	30,0	46,7
	Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 34 Emprendimientos Item 3



E3

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 48

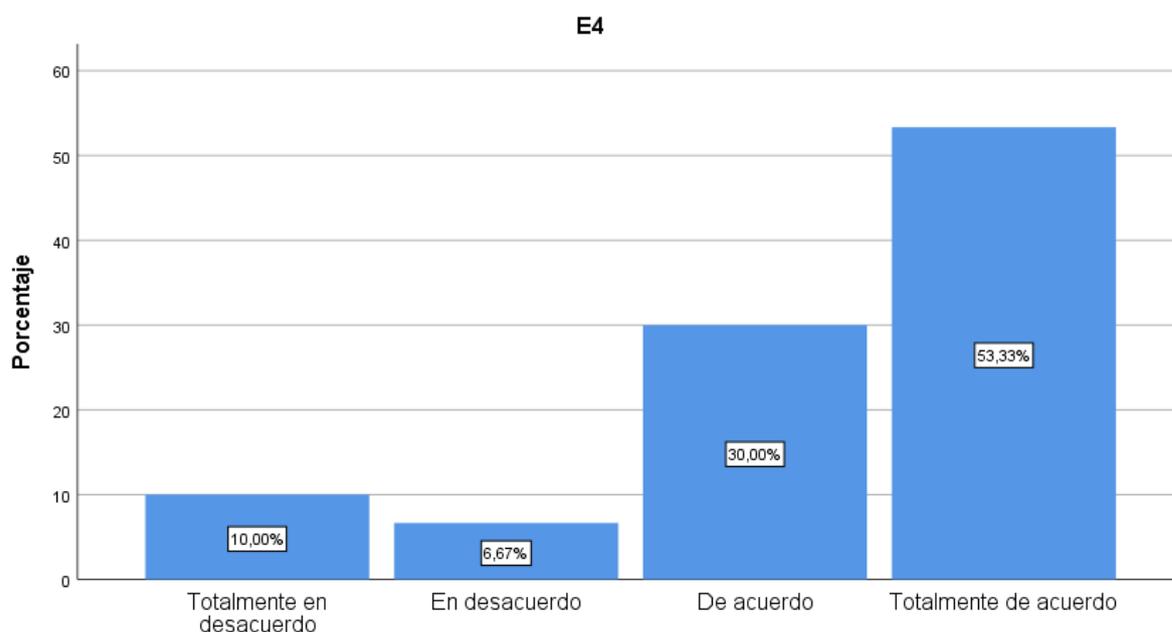
Emprendimientos Item 4

		E4			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	2	6,7	6,7	16,7
	De acuerdo	9	30,0	30,0	46,7
	Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 35 Emprendimientos Item 4



E4

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 49

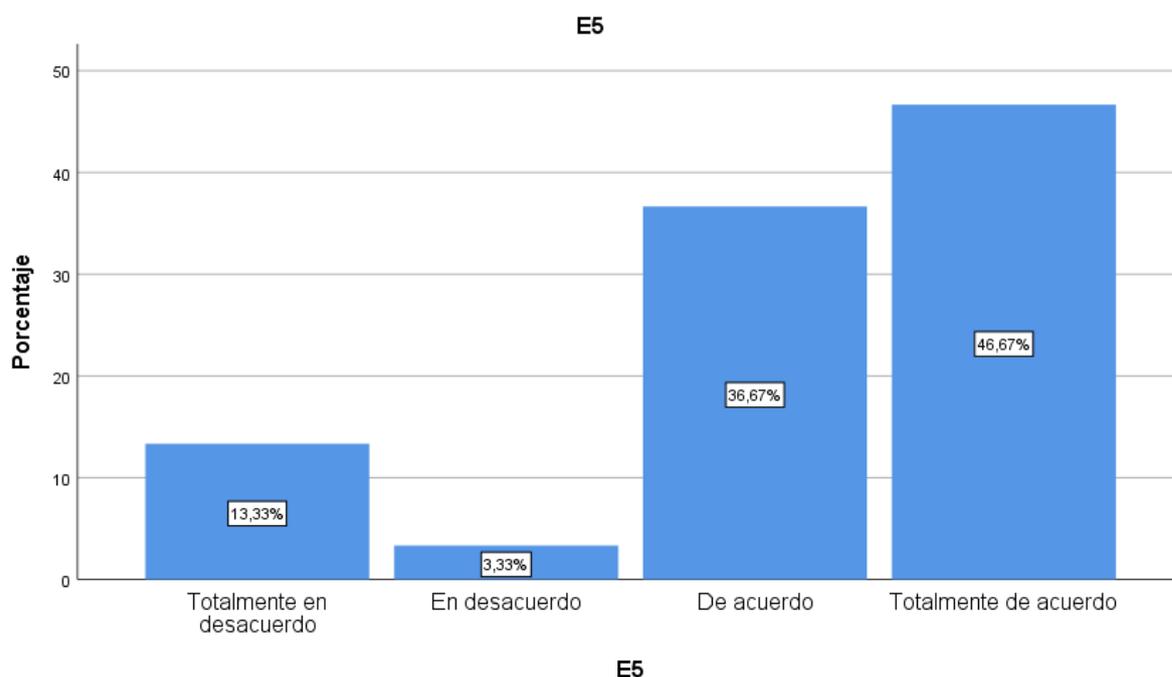
Emprendimientos Item 5

		E5			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	16,7
	De acuerdo	11	36,7	36,7	53,3
	Totalmente de acuerdo	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 36 Emprendimientos Item 5



Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 50

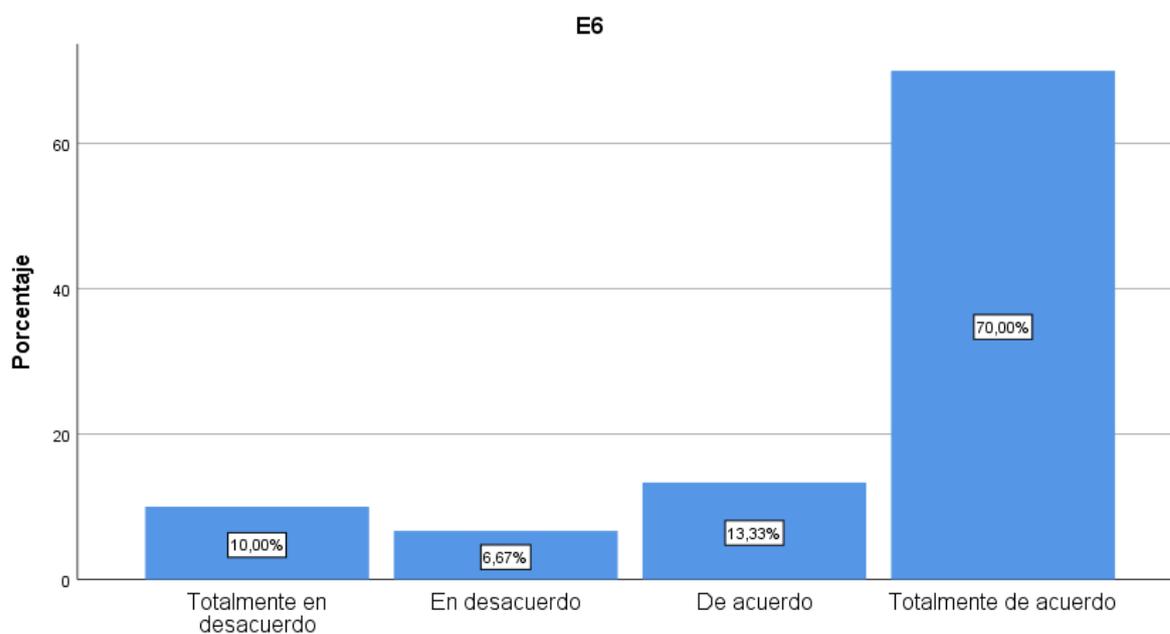
Emprendimientos Item 6

E6					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	2	6,7	6,7	16,7
	De acuerdo	4	13,3	13,3	30,0
	Totalmente de acuerdo	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 37 Emprendimientos Item 6



E6

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 51

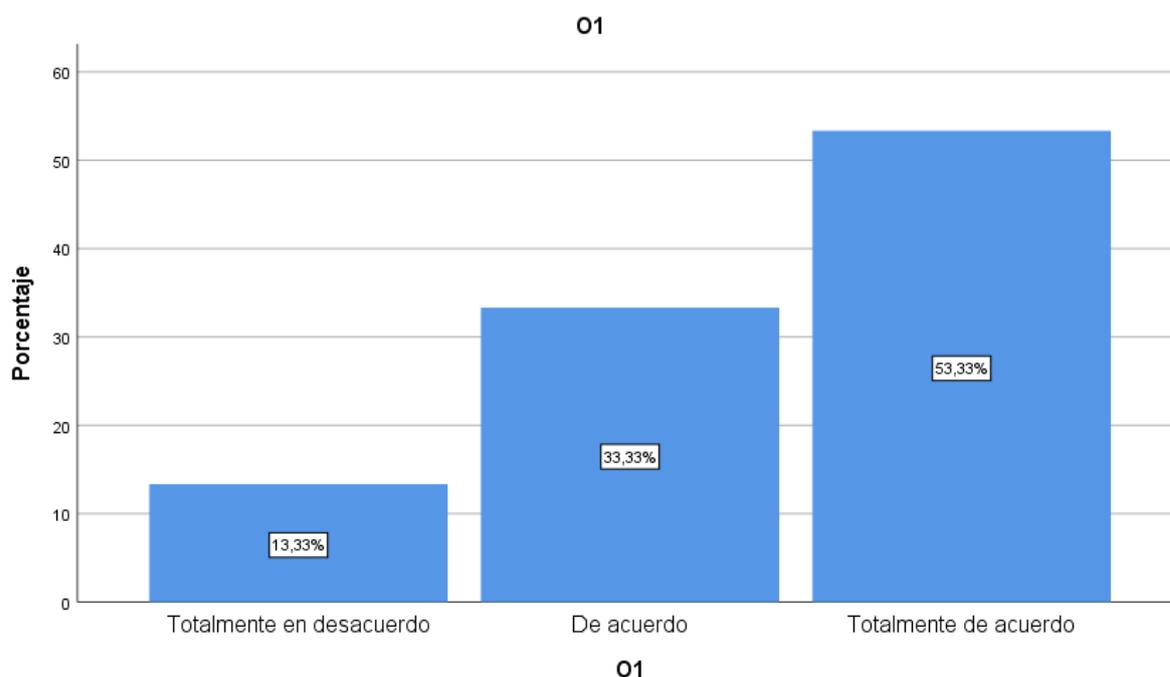
Organización Item 1

		O1			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	De acuerdo	10	33,3	33,3	46,7
	Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 38 Organización Item 1



Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 52

Organización Item 2

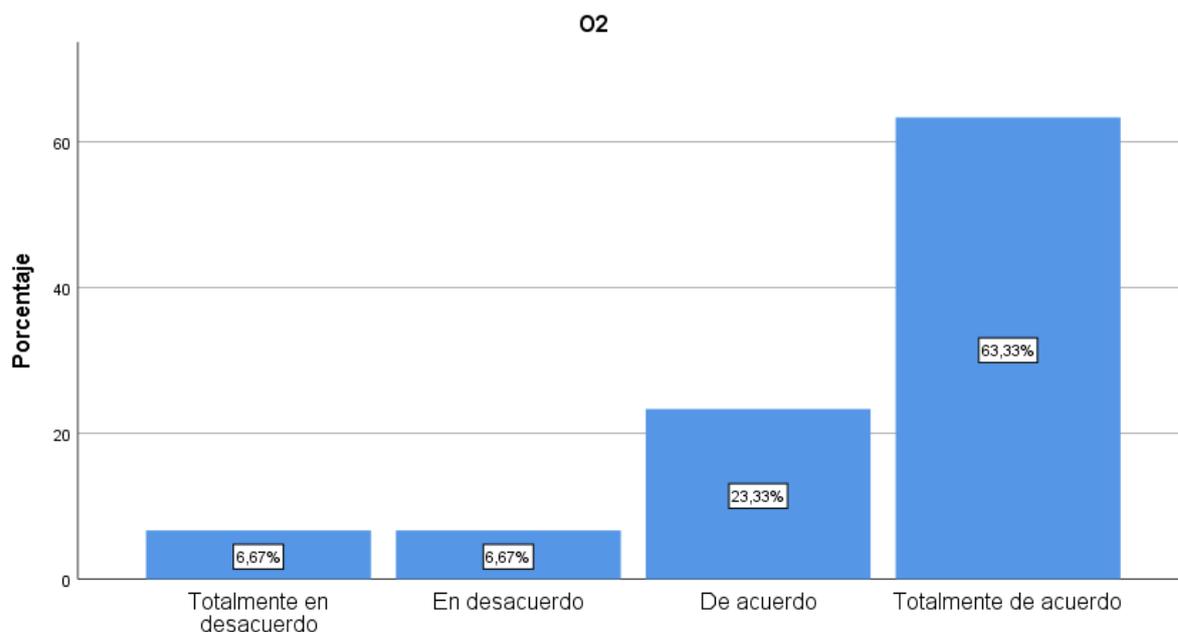
O2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	2	6,7	6,7	13,3
	De acuerdo	7	23,3	23,3	36,7
	Totalmente de acuerdo	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 39 Organización Item 2



02

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 53

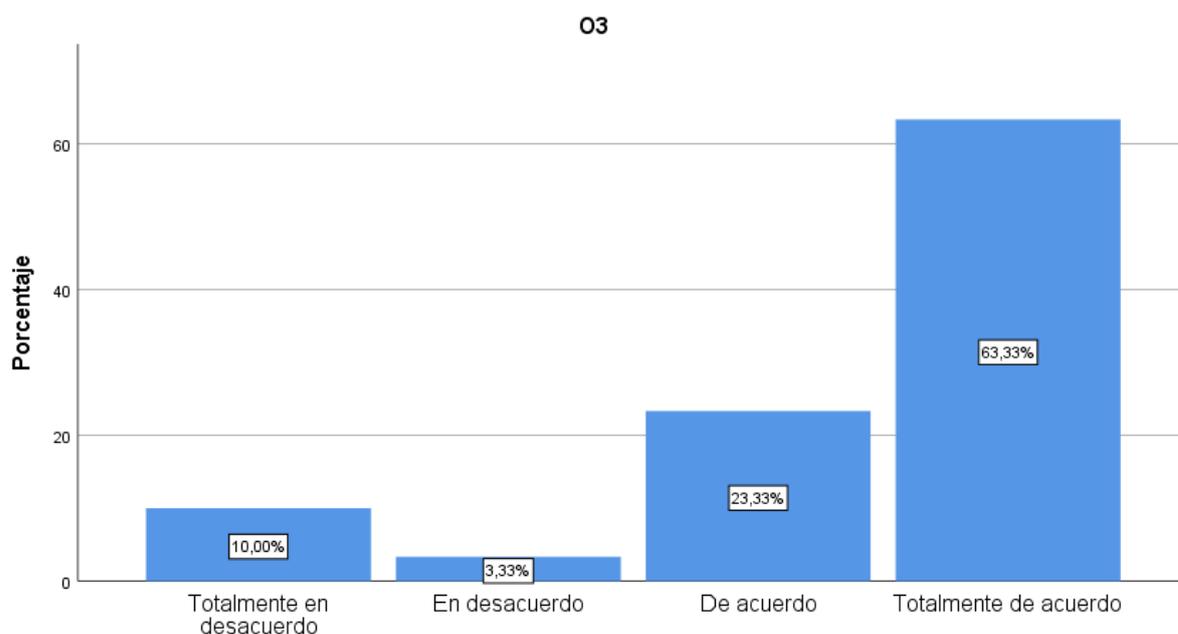
Organización Item 3

03					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	13,3
	De acuerdo	7	23,3	23,3	36,7
	Totalmente de acuerdo	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 40 Organización Item 3



03

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 54

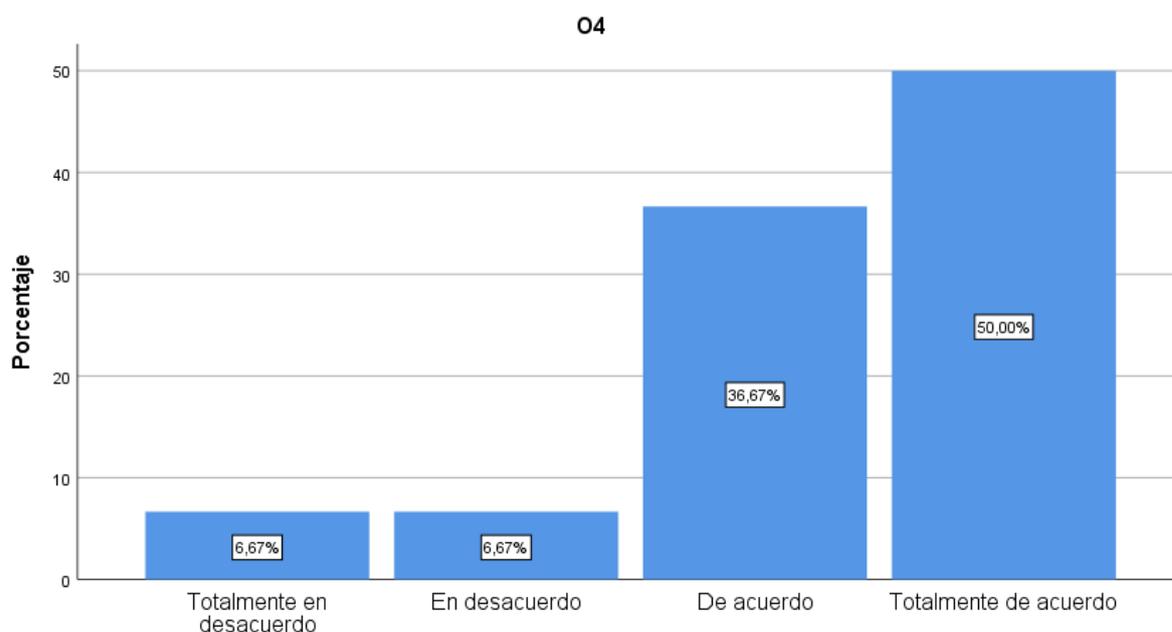
Organización Item 4

04					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	2	6,7	6,7	13,3
	De acuerdo	11	36,7	36,7	50,0
	Totalmente de acuerdo	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 41 Organización Item 4



04

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 55

Organización Item 5

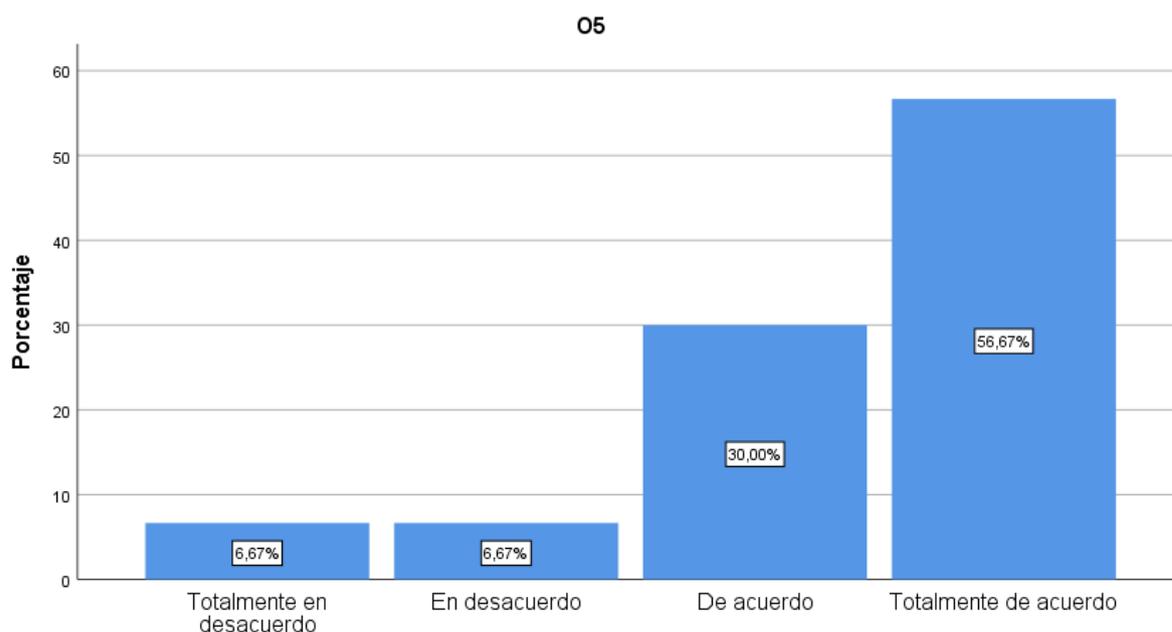
05

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	2	6,7	6,7	13,3
	De acuerdo	9	30,0	30,0	43,3
	Totalmente de acuerdo	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 42 Organización Item 5



05

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Tabla 56

Organización Item 6

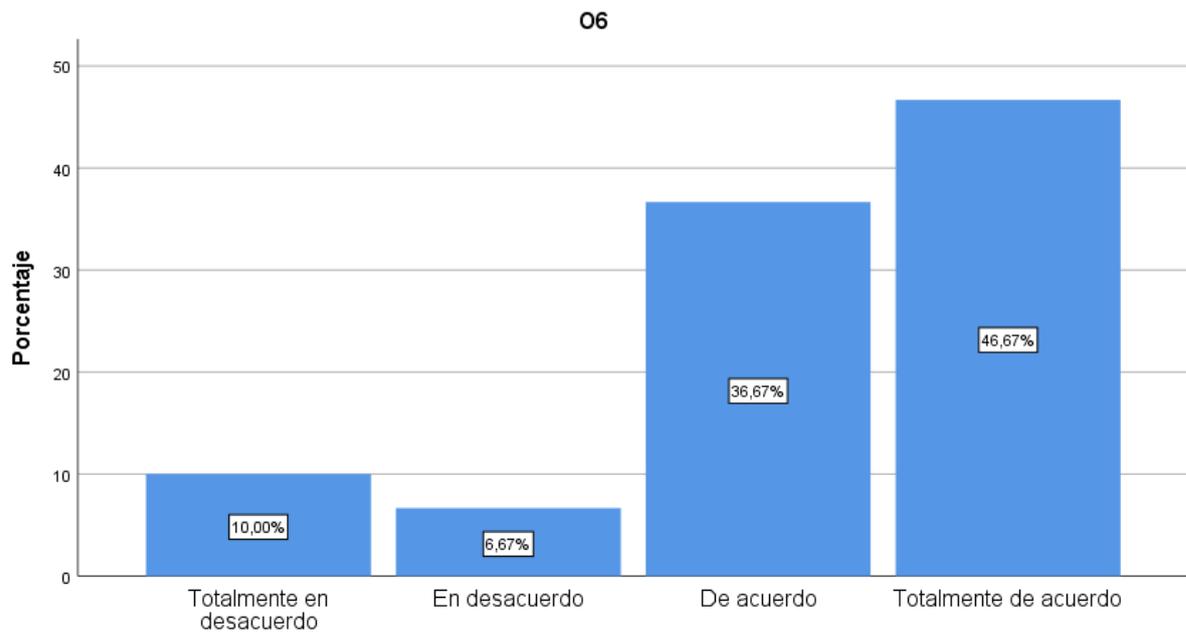
06

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	2	6,7	6,7	16,7
	De acuerdo	11	36,7	36,7	53,3
	Totalmente de acuerdo	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego

Figura 43 Organización Item 6



06

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a trabajadores de servicios comunitarios de la comunidad la Moya del cantón Riobamba, 2023

Elaborado por: Adrián Samaniego