



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE TURISMO

Gestión del talento humano y desarrollo turístico en el cantón Guano,
provincia de Chimborazo

Trabajo de titulación para optar al título de Licenciada en Turismo

Autor

Uvidia Villa, Lizeth Nataly

Tutor

MgSc. Garrido Patrel Andrea Margarita

Riobamba, Ecuador. 2025

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, **Lizeth Nataly Uvidia Villa**, con cédula de ciudadanía **060588112-7**, autora del trabajo de investigación titulado: **Gestión del Talento Humano y Desarrollo Turístico en el Cantón Guano, Provincia de Chimborazo**, 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, 27 de mayo de 2025.



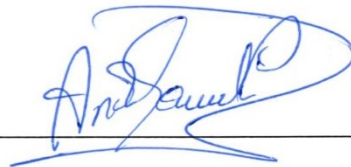
Lizeth Nataly Uvidia Villa

C.I: 060588112-7

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, **Andrea Margarita Garrido Patrel** catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **“Gestión del Talento Humano y Desarrollo Turístico en el Cantón Guano, Provincia de Chimborazo”**, bajo la autoría de **Lizeth Nataly Uvidia Villa**; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 27 días del mes de mayo de 2025.



Andrea Margarita Garrido Patrel

C.I:0603817842

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 Desarrollo Turístico en el Cantón Guano, Provincia de Chimborazo”** por **Lizeth Nataly Uvidia Villa**, con cédula de identidad número **060588112-7**, bajo la tutoría de **Mgs. Andrea Margarita Garrido Patrel**; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a los 30 días del mes de mayo de 2025.

Henry Mauricio Villa Yáñez. Mgs.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO

Silvia Marieta Aldáz Hernández. PhD.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO

Renato Hernán Herrera Chavez. Mgs.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



CERTIFICACIÓN

Que, **UVIDIA VILLA LIZETH NATALY** con CC: **0605881127**, estudiante de la Carrera **TURISMO**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESARROLLO TURÍSTICO EN EL CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO"**, cumple con el 9%, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **COMPILATIO**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente, autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 27 de mayo de 2025



Firmado digitalmente por:
**ANDREA MARGARITA
GARRIDO PATREL**
Validar digitalmente en: [FirmaDC](#)

Mgs. Andrea Margarita Garrido Patrel
TUTOR(A)

DEDICATORIA

A Dios por bendecirme con este logro a mi querido padre Manuel Uvidia quien ha sido mi ejemplo de perseverancia, sabiduría y amor incondicional a lo largo de toda mi vida. Tu apoyo inquebrantable y tus palabras de aliento han sido la fuerza que me impulsó a alcanzar este logro académico. Cada paso en este camino ha sido guiado por tu sabio consejo y tu constante motivación. Este trabajo de tesis está dedicado a ti, como muestra de mi profunda gratitud y admiración. Sin tu guía desde el cielo y apoyo, este sueño no hubiera sido posible. Gracias por ser mi inspiración y mi roca en cada momento. Te amo, papá. A mi madre Ana Villa a mis hermanos y a toda mi familia quienes me han brindado un apoyo incondicional a lo largo de toda mi vida y especialmente durante este arduo pero gratificante camino académico. Vuestra dedicación, sacrificios y amor han sido la luz que ha iluminado cada paso de mi trayectoria. Gracias por creer en mí, por alentarme a perseguir mis sueños y por ser mis pilares en los momentos difíciles. Este logro no solo es mío, sino también vuestro, y esta tesis es un modesto reconocimiento a todo lo que han hecho por mí. Su ejemplo de perseverancia y generosidad ha dejado una huella indeleble en mi corazón y en mi formación como persona y profesional.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a todas las personas que han contribuido de manera significativa a la realización de este trabajo de tesis. En primer lugar, agradezco sinceramente a mi tutora de tesis MgSc. Garrido Patrel Andrea Margarita por su guía experta, paciencia y apoyo constante a lo largo de este proceso. Sus consejos y conocimientos han sido fundamentales para la culminación exitosa de este proyecto. Además, agradezco a mis docentes, tutores y amigos de aula, cuyas ideas y discusiones enriquecedoras han sido una fuente invaluable de inspiración y aprendizaje.

Por otro lado, deseo expresar mi gratitud a mi familia por su inquebrantable apoyo emocional y motivación durante todos estos años. Su comprensión y aliento han sido mi fortaleza en los momentos más desafiantes, sin el cual este trabajo no habría sido posible. Finalmente, agradezco a todos aquellos que de una u otra manera contribuyeron a este proyecto.

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	
RESUMEN	
ABSTRACT	

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	16
1.1. Planteamiento del problema.....	18
1.2. Justificación	19
1.3. Objetivos	22
1.3.1. General.....	22
1.3.2. Específicos	22
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	23
2.1 Estado del arte	23
2.1.1 Contexto geográfico y globalización.....	23
2.2 Elementos turísticos para el análisis del contexto:.....	23
2.2.1 Gestión turística individual y general:.....	23
2.2.2 Desarrollo turístico:.....	23
2.2.3 Elementos estructurales de la gestión turística:	23
2.3 Historia del turismo	24
2.3.1 Turismo en la historia mundial	24
2.3.2 Turismo moderno	24
2.3.3 La industrialización	24
2.3.4 Turismo en Ecuador	25
2.3.5 Acontecimientos históricos.....	25

2.3.6	Promoción turística	25
2.3.7	Turismo actual en Ecuador	26
2.4	Fundamentos históricos del turismo	26
2.1.	Bases Teóricas.....	31
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA		35
3.1	Métodos de la investigación.....	35
3.1.1	Métodos	35
3.1.2	Investigación descriptiva	36
3.1.3	Investigación de campo	36
3.2	Diseño de investigación	36
3.2.1	No experimental	37
3.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.4	Población de estudio y tamaño de muestra	38
3.4.1	Población	38
3.4.2	Tamaño de la muestra.....	39
3.5	Métodos de análisis y procesamiento de datos	42
4	CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	43
4.1	Encuesta dirigida a los turistas nacionales y extranjeros en el cantón Guano, provincia de Chimborazo	43
4.2	Encuesta dirigida a los propietarios de los hoteles y hosterías del cantón Guano, provincia de Chimborazo.	54
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		63
5.1	Conclusiones	63
5.2	Recomendaciones	63
CAPÍTULO VI. PROPUESTA		65
6.1	Título de la propuesta	65
6.2	Introducción	65
6.3	Justificación	65

6.4	Objetivo	66
6.5	Plan de implementación.....	66
6.5.1	Infraestructura y logística de formación.....	66
6.5.2	Programas de capacitación específicos	66
6.5.3	Actores clave involucrados.....	81
6.5.4	6.5.4. Recursos necesarios	81
6.5.5	Cronograma de implementación de los módulos de capacitación para el talento humano del sector turístico en Guano.....	82
6.6	Conclusiones	86
6.7	Recomendaciones	86
	BIBLIOGRAFÍA	87
	ANEXOS.....	90
6.8	Anexo 1 Árbol de problemas	90
6.9	Anexo 2 Matriz de Operacionalización de Variables.....	91
6.10	Anexo 3 Matriz de Consistencia	93
6.11	Anexo 4 Variable dependiente: Desarrollo Turístico	95
6.12	Anexo 5 Variable Independiente: Gestión del Talento Humano	99
6.13	Anexo 6 Ilustraciones de las preguntas de la encuesta dirigida a los turistas nacionales y extranjeros	103
6.14	Anexo 7 Ilustraciones de las preguntas de la encuesta dirigida a los propietarios de los hoteles y hosterías del cantón Guano	107

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Requisitos del recurso humano en gestión.....	27
Tabla 2	Modelos de gestión del talento humano	30
Tabla 3	Variable dependiente	33
Tabla 4	Variable independiente	34
Tabla 5	Número de turistas que han ingresado al Ecuador, Chimborazo y Guano	38
Tabla 6	No. de hoteles y hosterías de Guano	38
Tabla 7	Elementos de la fórmula	40
Tabla 8	Hoteles y hosterías del cantón Guano 2025	41
Tabla 9	Edad.....	43
Tabla 10	Datos de Pregunta 1	43
Tabla 11	Sexo	44
Tabla 12	Sexo 1	45
Tabla 13	Nivel de educación	45
Tabla 14	Nivel de educación 1	46
Tabla 15	Actividad a la que se dedica.....	47
Tabla 16	Actividad en empresa 1	47
Tabla 17	Ocupación	48
Tabla 18	Infraestructura	49
Tabla 19	Infraestructura turística.....	49
Tabla 20	Promoción y marketing turístico	50
Tabla 21	Promoción 1	51
Tabla 22	Impacto económico y social.....	53
Tabla 23	Edad.....	54

Tabla 24 Sexo	56
Tabla 25 Sexo 1	56
Tabla 26 Nivel de educación	57
Tabla 27 Nivel de educación	57
Tabla 28 Cargo en la empresa	58
Tabla 29 Reclutamiento y selección	59
Tabla 30 Capacitación y desarrollo.....	60
Tabla 31 Clima organizacional.....	61
Tabla 32 Presupuesto- módulo 1	67
Tabla 33 Ficha de evaluación- módulo 1	68
Tabla 34 Presupuesto - módulo 2	70
Tabla 35 Ficha de evaluación- módulo 2	71
Tabla 36 Presupuesto - módulo 3	73
Tabla 37 Ficha de evaluación- módulo 3	74
Tabla 38 Presupuesto - módulo 4	76
Tabla 39 Ficha de evaluación- módulo 4	77
Tabla 40 Presupuesto - módulo 5	79
Tabla 41 Ficha de evaluación- módulo 5	79
Tabla 42 Actores involucrados	81
Tabla 43 Cronograma de implementación del programa de capacitación	82
Tabla 44 Fase de Evaluación y Monitoreo.....	84

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Cronograma de implementación de los módulos.....	82
--	----

RESUMEN

El Ecuador constituye un país donde la diversidad natural y cultural en el siglo XXI, se ha ido constituyendo como el elemento clave en los últimos años. El presente trabajo tiene como objetivo analizar la influencia de la gestión del talento humano en el desarrollo turístico en el cantón Guano, Provincia de Chimborazo., ya que considera que su gestión resulta un hecho relevante en el desarrollo turístico local. El problema del desarrollo del talento humano tiene que ver con la falta de especialización y formación del capital humano que aplica sus esfuerzos en los servicios de alojamiento, gastronomía y atención al visitante, pues ello puede obstaculizar la oportunidad de crecimiento del turismo en la propia zona. Esta problemática es tratada mediante un enfoque cuantitativo cuyo diseño es descriptivo. La investigación se sustentó en datos estadísticos acumulativos en torno al flujo turístico en el cantón, haciendo énfasis en el análisis con relación al desarrollo turístico y la gestión del talento humano a partir del año 2024. Los hallazgos muestran que la mayoría de los encuestados son mujeres (59,5%) que se han dedicado además al trabajo por recolección de datos, donde se refleja un conocimiento del hecho turístico moderado y un alto grado de participación laboral en emprendimientos (57%). Aunque se ha logrado una percepción positiva en relación con la gestión del recurso humano, también se ha determinado que fortalezca sus competencias a través de la implementación de programas de formación técnica y formativa. Finalmente, el presente estudio concluye que la profesionalización del talento humano contribuye a la competitividad turística de Guano y a proyectar a Guano como un destino turístico estratégico en el área centro de Ecuador.

Palabras claves: Gestión, turismo, beneficio, propuesta gestora, compromiso, técnica.

ABSTRACT

Ecuador stands out in the 21st century for its remarkable natural and cultural diversity, which has become a key asset for national development. This study aims to analyze the management of human capital directly involved in tourist services in the canton of Guano, recognizing its critical role in promoting sustainable local tourism. The central problem addressed is the lack of specialization and formal training among personnel working in accommodation, gastronomy, and visitor services—factors that hinder the tourism sector's potential growth. A quantitative research approach was applied, utilizing a descriptive, historical, and correlational design. The study draws on cumulative statistical data concerning tourist inflows in the canton, focusing on the relationship between tourism development and human talent management from 2024 onward. The findings reveal that 59.5% of respondents were women, many of whom were actively involved in the data collection process. Results indicate a moderate level of tourism-related knowledge and a high rate of participation in entrepreneurial activities (57%). While a generally positive perception of human resource management was observed, the need to strengthen technical and professional competencies through targeted training programs was also identified. This research concludes that the professionalization of human capital is essential to enhancing the quality of tourism services, increasing the competitiveness of Guano, and positioning it as a strategic tourism destination within Ecuador's central region.

Keywords: Management, tourism, benefit, management proposal, commitment, technique

Abstract translation reviewed by



Dr. Narcisca Fuertes, PhD.

CC: 1002091161

Professor at Competencias Lingüísticas UNACH

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Ecuador es uno de los países más ricos en recursos naturales, lo cual permite consolidarse de manera eficaz en el continente latinoamericano como uno de los estados más cotizados en destinos turísticos a visitar. Sitios ubicados en la Costa, Sierra, Oriente y Región Insular son un claro ejemplo de la belleza arquitectónica sin influencia humana. Por tener una variedad de aves de tierra, mar y aire y una flora inagotable en su territorio, se requiere talento humano especializado y competente, capaz, para dinamizar de manera permanente estos elementos y contribuir al avance eficiente de los sitios en los cuales preste sus servicios laborales del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo. Por la riqueza cultural, gastronómica, ancestral, de medicina, de creencias religiosas, por las fiestas y tradiciones muy variadas, por el mestizaje singular en las diversas comunidades de las 24 provincias del país que, llama la atención de los forasteros, hace atractivo visitarlo de manera permanente por los turistas de otros países y de manera no muy frecuente por los viajeros nacionales (Cáceres, 2024).

Todos los argumentos anteriores han permitido desarrollar un sinnúmero de elementos que, bajo ciertas instituciones especializadas y con planes técnicos curriculares, que han buscado atender de manera eficiente a estos personajes durante las 24 horas del día, en el año.

En Ecuador, así como en todo el mundo, el turismo es uno de los principales entes económicos que permiten promover el atractivo interno y sus culturas destacando la belleza de los países a través de visitas y, a la vez generando recursos económicos mediante divisas que fortalecen las economías. Esto puede darse con el contingente de los talentos humanos que están en todos y cada uno de los locales, sean destinos turísticos de descanso, de alimentación, de entretenimiento (paraderos turísticos) entre otros.

Para impulsar toda esta combinación, en beneficio de los sectores locales, las personas buscan desarrollarse. En el ámbito profesional, todo esto entendido con los emprendimientos que utilizan recursos humanos dispuestos a la atención de manera incondicional, es que, el tema de la gestión del talento humano busca estimularles de manera frecuente. La difusión periódica, por ejemplo, realza el signo distintivo de los pueblos ancestrales como EL SHUAR, TSÁCHILAS, SIONA - SECOYA, OTAVALO, AFROECUATORIANO, montubio que, presentan rasgos ancestrales que se han realizado a través de la difusión del talento humano especializado, y como indica la presente investigación, al desarrollo global del turismo del Cantón Guano, de Chimborazo. Entre estas se tiene de igual manera, una gran

diversidad de culturas como tradiciones dentro del territorio ecuatoriano; es decir, cada provincia cuenta con monumentos arqueológicos, culturales que, reflejan un atractivo turístico para ser explotado con los recursos adecuados (Romero, 2024).

Por la experiencia de otros países, el Ecuador ha ido perfeccionando de mejor manera el desarrollo turístico hacia muchos lugares internos del territorio y de la región insular, pero todavía el contingente suficiente y capacitado del talento humano no es, el suficiente porque falta incluir a los mismos actores de los pueblos que son, los que saben de su propia identidad. Estos elementos con el conocimiento apropiado, revalorizan a la o las culturas y tradiciones de manera fantástica. Dan a conocer a los pueblos autóctonos en el contexto nacional, lo que no lo hacen inclusive los planes de las autoridades estatales.

Guano es uno de los territorios donde se han asentado pueblos milenarios, portadores de tradiciones ancestrales que transmiten saberes andinos desde una cosmovisión colectiva e inmaterial. Estos conocimientos se expresan a través de una lengua propia, creencias y prácticas religiosas singulares, que constituyen parte del patrimonio cultural intangible de la región (Naveda, 2024). Por tener una riqueza ancestral diferente a la del siglo XXI occidental, es que se ha establecido la presente investigación turística desde el punto de vista del ser humano, su experiencia, y la motivación que puede dar para lograr un avance en el o los lugares señalados como potencias en naturalezas, restos arqueológicos, cultura, lenguaje, religión y creencias diferentes a las actuales (Corporación Andina del Ecuador, 2010).

Siendo este cantón, reconocido como la capital artesanal del Ecuador ha sobresalido en sus artes manuales, en especial en el tejido y en la elaboración de alfombras de lana de borrego que ha hecho posible su reconocimiento en el territorio nacional. Esta es una de las tecnologías ancestrales de fabricación de pelo, de un animal andino (la llama), puede ser sujeto de conocimiento también por los recursos humanos, otorgando más valor a ese atractivo turístico que mantiene el cantón a través de la belleza de sus valles. Uno de los atractivos turísticos es la momia de Guano que, fue encontrada embalsamada, también existen los monumentos con su riqueza hereditaria que pueden atraer a gente de otros territorios (INPC, 2015).

Con respecto a la actividad hotelera en el cantón Guano, no se tiene conocimiento de que se haya dado verdaderos planes de gestión del talento humano para que vayan a ocupar las posibles plazas laborales que pueden existir. Lo que sí ha constado como en otros lugares nacionales es la iniciativa individual que ha creado infraestructura para el turista, estos han

sido por sus conocimientos y experiencia en sitios parecidos. Puede ser que una de las causas para estos hechos es la ausencia integral de planes que incluye un nivel de capacitación total, promoción centrada en lo que es Guano como ente amigo del viajero.

Es fundamental reconocer la carencia de centros especializados en las comunidades para la gestión del talento humano, lo que representa una limitación significativa en el ámbito turístico, no solo en el cantón Guano, sino a nivel nacional. A lo largo del territorio ecuatoriano, numerosas cadenas hoteleras y sitios turísticos naturales se han visto afectados por la ausencia de políticas públicas orientadas al fortalecimiento y desarrollo cultural, tanto en lo tangible como en lo intangible, como es el caso de los paquetes y guías turísticas. Frente a esta problemática, y a partir de un análisis de campo con sustento científico y respaldo estadístico, se propone el fortalecimiento articulado entre zonas y regiones, fundamentado en un talento humano profesional, auténtico y con capacidad de gestión, que contribuya de manera efectiva al cumplimiento del objetivo de esta investigación: la promoción del cantón Guano en toda su diversidad.

1.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional, el turismo se ha consolidado como una de las principales actividades económicas generadoras de ingresos. En Ecuador, esta realidad exige contar con talento humano calificado y con formación técnica adecuada, capaz de ofrecer un servicio competitivo y de calidad para turistas nacionales y extranjeros. Sin embargo, en el cantón Guano persisten limitaciones estructurales en la gestión del talento humano, lo que afecta directamente el desarrollo turístico del territorio.

El principal problema identificado es la debilidad en la profesionalización del talento humano vinculado al sector turístico. Esto incluye la falta de procesos de selección adecuados, la escasa capacitación técnica y la inexistencia de políticas institucionales que promuevan el desarrollo de competencias laborales específicas. Esta situación se agrava con un clima organizacional deficiente, la falta de articulación entre actores públicos y privados, y una limitada planificación estratégica local.

Pese al potencial turístico de Guano, evidenciado en sus atractivos naturales, culturales, religiosos y gastronómicos, no existe una institucionalidad sólida que articule la planificación del talento humano con las estrategias de desarrollo turístico. El trabajo se ha delegado a asociaciones voluntarias o iniciativas individuales, que, aunque valiosas, carecen del respaldo técnico y organizativo necesario para generar impactos sostenibles.

De acuerdo con investigaciones previas (Gaspar, 2021), las deficiencias en comunicación, actualización tecnológica y presupuestos limitados han impedido la modernización del sector. Esto repercute en una atención deficiente en hoteles, restaurantes y servicios turísticos, y en una escasa proyección del cantón como destino competitivo.

Entre las principales problemáticas identificadas se destacan:

1. Falta de motivación y compromiso del talento humano turístico.
2. Ausencia de procesos formales de selección y estabilidad laboral.
3. Inexistencia de una política integral de desarrollo del talento humano.
4. Desconocimiento técnico sobre la influencia de la gestión del talento humano en el desarrollo turístico.
5. Clima organizacional inadecuado que afecta el desempeño y la motivación del personal.

Estas dificultades podrían corregirse mediante:

- Fortalecimiento del vínculo entre talento humano y experiencia turística vivencial.
- Inclusión de procesos de reclutamiento técnico y formación continua.
- Promoción de una cultura organizacional orientada a la calidad y sostenibilidad.

Frente a esta realidad, la pregunta de investigación que orienta este estudio es:

¿Tiene la gestión del talento humano una influencia positiva en el desarrollo turístico del cantón Guano?

Responder a esta interrogante permitirá consolidar planes, estrategias e intervenciones orientadas al fortalecimiento del talento humano y al mejoramiento del sector turístico local, considerando como ejes fundamentales la capacitación, el clima organizacional y la articulación institucional.

1.2. Justificación

La sola utilización de un talento humano capaz y en un 35% a 45% más eficaz será un factor clave, para el desarrollo y planteamiento de esta tesis, la meta que busca alcanzar. El turismo desde el punto de vista social, cultural y económico es fundamental para la economía y desarrollo de un país, son los conocimientos los que nunca se acabarán y exponen a las personas a incrementar a la gente extranjera (los turistas), lo que genera inversión tangible e intangible en un futuro inmediato. Se podrá incrementar las construcciones al tener más

entradas de dinero y las edificaciones hoteleras seguirán aumentándose espontáneamente, todo esto en base al desarrollo y aporte del talento humano.

Con el desarrollo del turismo que es el motor de entrada de recursos económicos (divisas), el cantón Guano a mediano plazo, podrá mejorar su infraestructura hotelera, adecuaciones para los lugares de descanso, de entretenimiento. Por lo tanto, mediante el mejoramiento de un elemento (el recurso humano turístico) el sector público y privado también tendrá su desarrollo sostenible.

La implementación de una nueva estrategia y dirección de talento humano en el cantón Guano deberá personificar, acoger e identificar experiencias alcanzables no solo para un grupo direccionado de turistas, ya que como bien es cierto no todos tienen los mismos intereses o destinos geográficos que desean conocer, sino que se deberá identificar para las nuevas personas a las que se desee direccionar en el nivel turístico de Guano.

El realizar la presente investigación sobre la Gestión del Talento Humano y Desarrollo Turístico en el Cantón Guano, Provincia de Chimborazo, traerá directa o indirectamente desarrollo, motivación, servicio a las personas de la comunidad a través del empleo complementario, de la compra de los suministros y materiales que pueden proporcionar, sea para los hoteles o lugares de entretenimiento. La profesionalidad otorgada dará como resultado la satisfacción de los turistas por los talentos humanos capacitados.

El análisis del presente documento tiene como fin aportar los conocimientos sobre experiencia, desarrollo de herramientas, que debe usar el recurso humano para lograr el cambio de la realidad del cantón Guano, en el menor tiempo posible. Para tal cometido, de igual manera la corriente turística aportará los conocimientos pertinentes que, se respaldan en los elementos naturales, infraestructurales, culturales, ancestrales y otros que tiene cada sector y cada pueblo.

Se ha investigado sobre la gestión del talento humano para proponer las estrategias adecuadas y oportunas con que los recursos humanos especializados podrán mejorar el servicio propio, de los establecimientos donde están laborando y también desarrollar al cantón Guano motivo del presente estudio. En definitiva, el objetivo principal es mejorar a la misma comunidad porque, si una propone y ejecuta, otros lo harán de la misma manera logrando un progreso general.

La aplicación de las estrategias propicias anteriores para delimitar de manera cierta y confiable la validez, confiabilidad y certeza de que el documento es factible de realizar con

los instrumentos técnicos administrativos, turísticos y sobre todo motivacionales ya que, las personas son las que marcan las diferencias entre progresar o quedarse estancados. Son las que lograrán la meta final; es decir, un talento humano técnico, dispuesto a cambiar un escenario pequeño, mediano o grande.

¿Por qué se va a llevar a cabo la investigación?

La investigación se lleva a cabo para identificar y superar las deficiencias en la gestión del talento humano en el cantón Guano, lo cual limita su potencial turístico. Esto incluye la falta de formación especializada, la ausencia de planificación estratégica y el desaprovechamiento de los recursos culturales y patrimoniales que podrían ser clave para impulsar el desarrollo turístico. La investigación busca proponer estrategias que fortalezcan las capacidades humanas locales, con el fin de convertir al cantón en un destino turístico competitivo y sostenible, alineado con las necesidades de la comunidad y las oportunidades del mercado.

¿Qué utilidad tiene el trabajo de investigación?

El proyecto de gestión del recurso humano se enfocará en eliminar las dificultades que se han presentado en el cantón Guano, mediante el establecimiento de los centros de apoyo y enseñanza que, estimulen las habilidades de cada persona especializada y, si existen profesionales puedan convertirlos en formadores de los menos capacitados. Con estas orientaciones se busca lograr:

- El trabajo en las infraestructuras turísticas para el mejoramiento y desarrollo de los negocios especializados, en los sitios turísticos (mantenimiento, remodelación, construcción), perfeccionando la calidad de todos los actores que pueden impulsar al cantón.
- Un impulso para el conocimiento del patrimonio cultural como son las leyendas, realidad histórica, pensamiento literario, creencias con la dirección del recurso humano que está en el cantón en preparación o dirigiendo las actividades para mejorar la atención a los turistas (Corporación Andina del Ecuador, 2010).

Importancia

Este proyecto cobra relevancia al centrarse en la urgente necesidad de profesionalizar al talento humano vinculado al sector turístico del cantón Guano, un territorio con un potencial significativo aún desaprovechado. La iniciativa busca subsanar las brechas existentes entre las exigencias del mercado turístico tanto nacional como internacional y las competencias actuales de los prestadores de servicios. En lugar de limitarse a la revalorización cultural, se

propone una intervención integral que fortalezca las capacidades técnicas, comunicativas y actitudinales del personal turístico, permitiendo así brindar un servicio de calidad, fomentar un clima organizacional adecuado y posicionar a Guano como un destino competitivo y sostenible. Esta propuesta responde a la falta de políticas claras de capacitación y a la débil estructura organizativa en el sector, contribuyendo de manera estratégica al desarrollo económico y social del cantón.

Necesidad que existe para llevar a cabo el trabajo de investigación

El recurso humano especializado en gestión turística del cantón Guano, es insuficiente para abastecer los requerimientos del servicio del talento humano y del desarrollo turístico que existe en el cantón analizado. Por esta problemática es que se ha considerado planificar un estudio sobre la realidad y la falta de recursos humanos para estimular las actividades de Guano y del mismo recurso con el único fin, el bienestar de las personas del lugar.

1.3. Objetivos

1.3.1. General

- Analizar la influencia de la gestión del talento humano en el desarrollo turístico en el cantón Guano, Provincia de Chimborazo.

1.3.2. Específicos

- Analizar la influencia de la gestión del talento humano en la Infraestructura Turística del desarrollo turístico en el cantón Guano, Provincia de Chimborazo
- Identificar la influencia de la gestión del talento humano en la Promoción y Marketing del desarrollo turístico especializado en el cantón Guano.
- Determinar la influencia de la gestión del talento humano sobre el impacto económico y social en el desarrollo Turístico del cantón Guano, Provincia de Chimborazo.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Estado del arte

2.1.1 Contexto geográfico y globalización

La situación geográfica de los ámbitos de los países, parroquias y seres humanos, determina que se enmarque una investigación seria y reflexiva de desarrollo técnico, sustentada en el campo, el recurso humano y las potencialidades que, puede brindar de manera inmediata esta realidad a las demás personas. La globalización actual, no permite que se descuiden los tiempos, los recursos, las acciones macro de los períodos a partes tan estratégicas como es el turismo, la energía eléctrica, la producción sectorial definida, los ámbitos tecnológicos de entrada y salida renovables de las personas que, solo con ciertos incentivos producto de las acciones turísticas pueden ingresar divisas permanentemente, durante el año económico fiscal a un país (García & Vargas, 2023).

Es por ello que, se deberá analizar de manera directa los siguientes elementos en el contexto multidireccional turístico:

2.2 Elementos turísticos para el análisis del contexto:

2.2.1 Gestión turística individual y general:

La gestión turística es la administración de las industrias de la hospitalidad y el turismo. Incluye la supervisión de las actividades relacionadas con el alojamiento, la alimentación y los viajes.

La gestión turística puede ser individual o general, y se puede realizar en empresas turísticas, agencias de viajes, asociaciones, y otros.

2.2.2 Desarrollo turístico:

El desarrollo turístico es una forma para mejorar la gestión de los recursos y satisfacer la necesidad económica, social y estética, respetando la integridad cultural, así como el proceso ecológico vital, la diversidad biológica y los sistemas básicos de la vida.

2.2.3 Elementos estructurales de la gestión turística:

Se define como el conjunto de elementos que interactúan entre sí para un objetivo en común, en este caso la realización de la actividad turística. En este se conjugan los siguientes

elementos: demanda, oferta, planta turística, superestructura o supra estructura y producto turístico.

Se empezará por realizar una pequeña introducción general de cómo y cuándo se estableció el turismo en el mundo y cuál es su origen, teniendo como base el inicio del turismo con la revolución industrial, quienes han provocado los cambios sociales y económicos a nivel mundial, generando el interés por visitar nuevas culturas.

2.3 Historia del turismo

2.3.1 Turismo en la historia mundial

Uno de los comienzos que se resaltó en el turismo es la peregrinación medieval que, tuvo como referencia las cruzadas durante el siglo V y XV; es decir que, mediante caminatas realizadas para llegar a lugares sagrados, en especial en Jerusalén o Roma. Era común ver grandes caravanas de personas que caminaban largas trayectorias en busca de milagros o creencias religiosas, caravanas que no solo estaban conformadas por feligreses, sino también por comerciantes que realizaban transacciones de productos en intercambios.

2.3.2 Turismo moderno

Luego se tiene el turismo moderno que, con el transcurso de los años y los nuevos avances en la sociedad, las personas ya comenzaban a expandirse de forma más rápida. Se tomaba muchos días en cruzar las mismas distancias, para efectuar el comercio o trueque, ahora es mucho más fácil con la llegada de ferrocarriles y los primeros barcos a vapor que, se convirtieron en transporte de comercialización, también sirvieron como medios de movilización para realizar turismo, y conocer nuevos lugares, culturas, y costumbres fuera del territorio donde habitaban.

2.3.3 La industrialización

Con estos argumentos se cambió a una nueva época, la industrialización y se resaltó cada vez más al turismo como opción de ingresos económicos en los países. Son los primeros indicios de una migración con fines utilitarios, desconocidos para las personas de la época. Quienes han receptado las migraciones económicas en estos últimos años han sido los países de la región europea por la herencia de estructuras, cultura, idiomas, educación, ancestralidad, desde los tiempos antiguos. Así mismo el turismo en América comenzó con las acciones

turísticas de los Estados Unidos en la costa este, en la ciudad de Atlantic City, en el siglo XIX (Acerenza, 2006).

2.3.4 Turismo en Ecuador

El turismo en el Ecuador surge entre los años 1950 y 1960, donde la industria de migrantes con fines de entretenimiento se estaba dando al igual que otros países de América Latina, como es el caso de Brasil, México y Perú quienes fueron considerados ya como destinos turísticos y, eran visitados por extranjeros tal es el caso de gente norteamericana o europea, lamentablemente el Ecuador no fue reconocido en ese entonces como meta turística.

2.3.5 Acontecimientos históricos

El nombre Ecuador comenzó a ser relevante, desgraciadamente a nivel internacional por hechos poco alentadores en el ámbito turístico, siendo estos provocados el 8 de marzo de 1956 cuando ocurrió el asesinato de 5 misioneros que se encontraban en una de las comunidades huaorani ubicadas en la Amazonia Ecuatoriana. Este suceso logró resaltar el nombre del país a nivel internacional porque otros países conocieron un poco más de la existencia del Ecuador, aunque negativamente. Se mencionó sin embargo varias regiones geográficas que llamaron su atención. Los destinos turísticos se han perfilado desde esta época (2010) en el orden de más de un millón de viajeros que han visitado las regiones conocidas del Ecuador y la provincia de Galápagos (Caiza y Molina, 2012).

2.3.6 Promoción turística

Aproximadamente en la década de los 60 la agencia de viajes denominada como Inray se asocia con personas locales para iniciar las actividades turísticas dentro del Ecuador, logrando así, tener como destinos principales las ciudades de Quito, Cuenca, Guayaquil, Baños, Coca, Ibarra. Por estos hechos es que las aerolíneas deciden abrir nuevas rutas o destinos aéreos, un hecho trascendental fue el conocimiento de las Islas Galápagos a través de una filmación realizada por el investigador oceanográfico Jacques Cousteau, un científico que documentó la vida marina; es decir, la flora y fauna de este sitio que, luego de varios años se ha convertido en un lugar de investigación científica de primer orden, aparte del turismo.

2.3.7 Turismo actual en Ecuador

Desde ese momento y hasta la actualidad el Ecuador ha convertido el turismo en su fuente principal de ingresos económicos que, le han permitido promover el desarrollo económico y social tomando en cuenta, el pasado, el presente y lo que se proyecta realizar en el futuro como medio de crecimiento de las personas y lugares, con planes infraestructurales, logísticos, de recursos humanos con conocimiento de los lugares para inducir a los turistas a interesarse sobre tal o cual sitio y sus maravillas ancestrales y culturales de primer orden. Guano tiene un patrimonio cultural aceptable, con gente que quiere realzar el sitio y su cultura real y objetiva (pensamiento ancestral) y lograr de manera eficaz, una participación en el turismo del Ecuador global (Gualoto, 2024).

2.4 Fundamentos históricos del turismo

El turismo, como fenómeno social y económico, requiere el desplazamiento de personas con fines de observación, descanso o placer, impulsadas por el deseo de conocer nuevos paisajes, flora, fauna y formas de desarrollo distintas a las de su lugar de origen. Históricamente, el turismo se originó como una respuesta a necesidades específicas, siendo la búsqueda de recursos en pueblos vecinos, uno de los principales motivos.

Morillo (2011) dice que, “surgieron así los primeros viajes de negocios, aunque dichos desplazamientos no eran de carácter temporal o en la búsqueda del descanso, sino por razones de supervivencia” (p. 10).

Con el tiempo, el turismo se diversificó al incorporar actividades complementarias como los negocios de suministros, la movilización y el entretenimiento, convirtiéndose en un motor económico significativo para los países de destino. Este proceso permitió que el turismo fuera reconocido como un factor de estabilidad y desarrollo sostenible, impulsado por el aporte de las diferentes culturas receptoras.

Domínguez y Crespi (2014), manifiestan como un factor de estabilidad sostenible al período de los hechos, las diversas culturas, que han servido de soporte para solventar mediante sus líneas de tiempo, los siguientes elementos de convicción:

- Sociedad emisora: Generadora de la demanda turística.
- Sociedad receptora: Encargada de ofrecer recursos culturales, históricos y naturales que atraen a los visitantes.

- Desarrollo local y medioambiental: Promoviendo la sostenibilidad en el aprovechamiento de los recursos.
- Estructura social exportable: Modelo de referencia para estudios y prácticas que pueden ser aplicados en otras regiones.
- Mantenimiento y proyección turística: Conservando la posición adquirida y planificando el alcance futuro del destino turístico.

En el caso del cantón Guano, la gestión del talento humano juega un papel esencial para capitalizar estos elementos. Su adecuada administración permitirá optimizar los recursos locales, promover el desarrollo turístico sostenible y consolidar al cantón como un destino competitivo en el ámbito provincial y nacional. Jiménez et al. (2015) expresan que los modelos para otorgar competitividad, van de la mano con las urgencias que cada sector necesita, es en este momento cuando aparecen las capacidades técnicas, turísticas, de las diversas especialidades para sustentar los fenómenos sociales, de destino, de confianza y de atención estimulante para los recursos humanos en vigencia, en términos de eficiencia y además, con funcionamientos reales.

No se puede aceptar errores de operatividad de parte del recurso humano del sector local analizado porque, implicaría un alejamiento de los turistas por sentirse relegados, sin importancia por los empleados que los atienden. Es por ello que, se tiene en cuenta la siguiente tabla:

Tabla 1

Requisitos del recurso humano en gestión

Clase	Capacidad / logro
Capacitación y auto capacitación para lograr los objetivos del sector	Apenas se da en un 25% a 35% por esfuerzos individuales (Sarasty, 2019)
Falta de incentivo para desarrollar inmediatamente a los recursos humanos capaces del sector	No han existido por más de 40 años políticas estratégicas (en estos últimos 4 o 5 años está cambiando este tipo de políticas) (Ministerio de Turismo, 2020).
Poco compromiso de los emprendedores de los servicios ya que involucra demasiado gasto	Los dueños de servicios quieren que el RR.HH. tenga todo lo que le hace falta y aún más allá en su capacidad.

Falta de vínculos totales que ameriten pequeños emprendimientos en cadenas gigantes de promoción turística (no hay relación del actor con el producto y desarrollador turístico)	No existe una cadena de productividad turística que implique hacer cambios desde las unidades familiares rurales hasta los conglomerados hoteleros y de ayuda turística de las provincias, incluyendo Chimborazo.
Falta de una asociación global que vigile los intereses de todos los gestores y recursos en su propio beneficio	No se ha dado una verdadera asociación de crecimiento estratégico a nivel humano en el sector turístico, las individualidades han sido las que han predominado de manera total. El capital humano moderado existe, pero la intención general no lo apoya
Ausencia de una auto cultura que se la difunda al recurso humano para que se motive y, que desde este vaya hacia otros grupos fuera de la provincia, dando lugar a planes futuros de perfeccionamiento del RR.HH. especializado en turismo nacional.	La falta de nueva visión (siglo XXI) que es la que les ha retardado en unir lo ancestral con lo útil y moderno, sin dejar de lado la cultura milenaria. Uniéndose de manera global en un solo punto cosmovisionario, el talento humano podría estar a niveles mundiales (Cepeda, 2020).

Nota. La tabla muestra lo que son los recursos humanos y sus posibilidades

La sola presentación de la naturaleza no puede mostrarse en su esplendor porque falta el ser humano. Esta le ha proporcionado cualidades innatas, para que los miles de años que le ha tomado la travesía por el tiempo y el espacio, sea vista por las personas migrantes, así lo afirma Speroni (2024):

El hombre regresa a la naturaleza a través de nuevas tendencias recreativas, educativas, de esparcimiento (turísticas) para disfrutar de los espacios naturales. Las nuevas tendencias ecológicas naturales, orgánicas, de bajo impacto en las actividades, en esta son un más que esperado síntoma de cambio del pensamiento social. (p.1)

La posesión de la naturaleza es solamente una efímera forma de trasladar todos los objetos y eventos a la memoria de las personas, por ellas y su deseo de sentirse propietarias, los elementos turísticos muestran en el presente lo que son como: consistencia, fealdad y belleza, fragilidad y dureza inquebrantable, elementos para el análisis, experiencia y demostración de otros gestores en sitios del conglomerado chimboracense.

Las referencias bibliográficas especializadas generalmente en las tesis posicionan estos eventos en demostraciones (turísticas) de valor que son incorporadas de manera directa en otros documentos de investigación, en el de sus familiares, de la misma comunidad y en los escritos al final de ellos (Lázaro, 2020). El Ecuador al igual que la mayoría de los países de Latinoamérica, no tienen bases milenarias auténticas, enraizadas en el progreso de sus cualidades, a diferencia de los pueblos del viejo continente por ejemplo que han sabido apreciar desde la antigüedad hasta la actualidad toda su riqueza global, en todos los ámbitos y los resultados se tienen en el presente. En el caso del Ecuador y sus diversas culturas, valorar el patrimonio cultural, ancestral, del lenguaje físico o peor el recurso natural inagotable que puede exponerlo, no ha sido ni siquiera una leve política desde que se estableció como república en 1830.

La realidad lo demuestra infaltablemente, ya que desde siempre se ha tenido toda la diversidad de elementos naturales, culturales, artísticos, sociales, pero ni un solo vestigio de programas o planes de gestión del talento humano en el área turística hasta que, la modernización ha complementado con los servicios tecnológicos y ha desplazado parámetros como la gestión y desarrollo turístico, la actualización del inventario de atractivos, el histórico. Inventario de atractivos, manuales de modelos de gestión (...) turística, (Navarrete, 2024). Está visto que una de las causas fundamentales terribles es la no valoración del mismo indígena, de sus tierras, de sus monumentos y de su conocimiento milenario. Es tal la importancia de la gestión del talento humano que Chiavenato (2015) manifiesta que de manera directa como elemento que permita la direccionalidad de las competencias (aptitudes al manejo de los recursos existentes) de las personas, a la forma de llevar a cabo el negocio o servicio.

Actualmente queda señalado desde hace muchos años en el resto de países del primer mundo que, la inversión en el capital humano, es sinónimo de ganancia y de alta factura a largo plazo. Estas acciones buscan mejorar las realidades personales y grupales, disminuir de manera planificada la pobreza y mejorar los conocimientos que tienen en el corto plazo. Por ello es necesario dotarles de todas las condiciones objetivas para, a pesar de los problemas que se suscitan tener las alternativas adecuadas (como el conocimiento turístico) que da las pautas para mejorar las condiciones de vida del experto y de la comunidad cantonal (Sharif, 2023).

Como indica el estudio de la Universidad Ecotec (2023) realizado por las investigadoras Cárdenas Adriana y Alarcón Mónica sobre el Modelo de Gestión de Talento Humano para el

sector turístico (2023), se enfoca en las siempre técnicas eternas y sociales, características discriminatorias que tienen los pueblos originarios del sector rural, a pesar de las cuantas políticas una y otra vez impulsadas en el papel, ámbito jurídico, por las autoridades de turno. Esta busca descifrar a través de la investigación descriptiva, los verdaderos problemas profundos que tienen los campesinos (psicológicos, emocionales, anatómicos, económicos, familiares, multiétnicos, raciales) por los cuales no alcanzan los requisitos totales para estar en el banco de información prominente de organizaciones turísticas, profesionales, administrativas, que manejan de manera seria este sector de la economía nacional. De la mano se tendrá que utilizar una investigación mixta, cuando ameriten los datos relacionales, será indispensable el uso del método histórico, por cuanto los datos no se circunscriben al presente sino al pasado, de forma inteligible, se los deducirá mediante discrimen compartido para no dejar ninguna información al vacío.

Para tener una visión concreta de cómo deberá integrarse la gestión del talento humano, se pondera ciertas características de algunos ejemplos en la investigación realizada sobre el presente tema.

Tabla 2

Modelos de gestión del talento humano

Modelo	Autor	Detalle
Por competencias	Alles, (2008)	Se basa en el ser del individuo, pero haciendo hincapié en que este deberá tomarse según el trabajo en que se encuentre Toma en consideración: • Captación, análisis e incorporación • Capacitación y desarrollo • Evaluación del desempeño
De Chiavenato	Chiavena to (2009)	Impulsar la participación y organización para verificar al más idóneo Desarrollo y otorgamiento de cualidades propias para la institución turística Retribuciones que son motivo de impulso del talento humano Examen de personas para tener siempre sus cualidades

De Cuesta	Cuesta (2012)	Centra en una cultura organizacional integral completa, sin ningún error a existir. Se deberá dar un flujo claro de recursos, una educación permanente sobre los temas turísticos, un sistema de trabajo con todas las garantías y por ello una adecuada remuneración y compensación
De Ruizalba et al.,	Ruizalba et al., (2015)	Hace hincapié en el conocimiento, experiencia y el sistema adoptado, pero el exacto a las exigencias del sitio turístico y del mismo gestor humano
De García	García (2017)	Plantea de forma categórica: Diagnóstico del sitio turístico potencial íntegro Un análisis de lo que ofrece y de lo que, le pueden ayudar a ofrecer Un plan estratégico para colocar lo que sabe y como se le deberá ir evaluando paso a paso
De Pico	Pico (2018)	Recalca que el talento es el que maneja las actividades del sector y de las mismas personas

Nota. La figura presenta los modelos más representativos que se han dado en los últimos 20 años

2.5 Bases Teóricas

Las bases teóricas combinadas se formarán de los términos que se utilicen en la intervención técnico – turística planificada de los emprendedores, sean públicos o privados en el área de Guano.

▪ Gestión:

La gestión turística es aquella que permite referirse a todas las actividades que transcurren en la administración, esta se refiere a las acciones en asuntos hoteleros, agencias de viajes, que permiten seleccionar de forma concreta e individual a las personas para que ocupen cargos de la forma más técnica y experiencial posibles.

▪ Gestión del Talento Humano:

Esta permite contratar a los mejores empleados para lograr los objetivos organizacionales con el contingente activo de las agencias, empresas de turismo y de esta manera, lograr alcanzar los planes estratégicos establecidos a través de incentivos o recompensas salariales.

- **Desarrollo Turístico:**

El desarrollo turístico es aquel que permite satisfacer las necesidades económicas y sociales, así como estéticas que están dentro del proceso ecológico, junto con el sistema básico de vida, eso además permite mejorar las instalaciones y servicios para satisfacer al turista sin alterar el orden de la naturaleza, mucho menos el hábitat que se va a visitar. Un claro ejemplo de esto son las Islas Galápagos que son cuidadas en sus ecosistemas permanentemente y la vida marina con todos sus elementos.

- **Planificación:**

La programación sincronizada de los recursos humanos posibilita de manera eficiente capacitarse, ubicar sitios de labor, saber qué experiencia puede tener, quien le puede guiar para lograr cambios individuales y con las organizaciones del cantón Guano.

- **Control:**

La vigilancia o examen de las actividades estará a cargo de las administraciones privadas, públicas (municipales) y/o de cualquier organismo que esté inmerso en el turismo

- **Productos:**

Los productos son cada uno de los sitios o lugares turísticos a visitar por el turista, esto que nos quiere decir que cada provincia o cantón tendrá autonomía para ofertar al mercado sus productos posicionando sus marcas tanto al nivel local como internacional, siempre y cuando estas no alteren el orden constitucional de ningún país. En el ámbito del marketing se puede brindar productos tangibles e intangibles que comprenden paquetes turísticos, viajes de entretenimiento, o conexiones hacia otros destinos turísticos en el país.

- **Servicios:**

Esta capacidad de otorgar un conocimiento, experiencia, actividad especializada dará al turista la elección y la satisfacción por lo que quiere conocer y los beneficios objetivos y subjetivos que enriquecerá su cultura y a la vez la transmitirá a otros compañeros de viaje.

- **Variables**

Para establecer definitivamente los instrumentos de operación turística y lograr una gestión equilibrada entre recurso humano competente y el sector turístico a exponer los elementos definidos a manejar en el mejoramiento del recurso humano, se exponen a continuación las siguientes herramientas que apoyan a dichas variables.

Tabla 3
Variable dependiente

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores
Desarrollo turístico	Es el progreso que se va dando de manera sostenida en un sitio como un hotel, estancia, hostería de descanso, recreación o simplemente observación (ONU Turismo, 2024)	• Infraestructura Turística	• Número de establecimientos turísticos - Calidad de la infraestructura
		• Promoción y Marketing Turístico	• Canales de promoción utilizados - Presencia en redes sociales - Campañas activas
		• Impacto Económico y Social	• Nivel de ingresos derivados del turismo - Generación de empleo local - Percepción comunitaria

Tabla 4
Variable independiente

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores
Gestión del talento humano	Se considera a la actividad de todas aquellas personas (29 en total) que están laborando en todos y cada uno de los establecimientos de la muestra, en el cantón Guano y que buscan el servicio de las personas definidas mediante una interacción eficaz (Gaspar, 2021)	• Reclutamiento y Selección • Capacitación y Desarrollo • Clima Organizacional	- Métodos de reclutamiento usados - Criterios de selección aplicados • - Frecuencia de capacitaciones - Temáticas abordadas - Percepción de efectividad • - Nivel de satisfacción laboral - Relación entre empleados y supervisores - Comunicación interna

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

El o los métodos utilizados de manera directa y permanente en el tema sobre la gestión del talento humano son guías o direccionamientos que se utilizarán para enfrentar el problema de la falta de un recurso humano con experiencia en gestión turística del cantón Guano, provincia de Chimborazo.

Esta metodología implicará la forma en que se utilizarán los elementos involucrados en el área de gestión de talento humano y desarrollo turístico para alcanzar la meta: fortalecer la gestión del talento humano y mejorar el desarrollo turístico del cantón Guano.

3.1 Métodos de la investigación

Los procedimientos, técnicas y estrategias para la recolección de información se aplicarán de manera directa, considerando que están involucrados tanto los recursos humanos vinculados al turismo local como los propios turistas, quienes constituyen una fuente importante de generación de divisas para el país y, en particular, para el cantón objeto de estudio.

El estudio tiene un enfoque cuantitativo, ya que se analizarán estadísticamente diversos factores relacionados con el turismo en la zona, así como las posibilidades reales de las instituciones gubernamentales, públicas y especialmente privadas, las cuales son responsables de gestionar presupuestos, suministros y logística económica.

El talento humano local y el proveniente de sectores cercanos será objeto de visitas guiadas que generen ingresos adicionales. Con la técnica de estudio utilizada, se recopilarán los datos, se clasificarán y se analizarán para mejorar las diversas gestiones del turismo, ya sea de forma individual o colectiva, mediante procedimientos sistemáticos previstos. Posteriormente, se buscará resolver el problema previamente identificado (Iglesias, 2024).

3.1.1 Métodos

Se adopta un enfoque cuantitativo-descriptivo, adecuado para analizar y describir las características de la gestión del talento humano y su influencia en el desarrollo turístico en el cantón Guano. Este método permite recopilar datos numéricos a través de encuestas estructuradas aplicadas a los actores involucrados, sin manipular variables ni intervenir en el entorno.

El estudio se orienta a identificar patrones, frecuencias y tendencias en las respuestas, con el fin de proporcionar una descripción detallada del fenómeno investigado. A diferencia de los estudios explicativos o correlacionales, no se plantea una hipótesis para ser probada, ya que

el propósito principal es conocer y caracterizar el estado actual de la gestión del talento humano en el contexto turístico local.

Este enfoque proporciona una base sólida para el análisis objetivo y sistemático de los datos, facilitando la toma de decisiones y la formulación de propuestas de mejora en el sector.

3.1.2 Investigación descriptiva

“Se encarga de describir las características de la realidad a estudiar con el fin de comprenderla de manera más exacta”. (Velasco, 2024, p. 1)

Como todas las investigaciones en que está la mano del hombre, esta de tipo descriptivo, narra lo que va pasando con el talento humano y su fortalecimiento para el servicio del turismo focalizado y, poner en consideración toda la infraestructura patrimonial (Estrella, 2023). Del detalle de este tipo de análisis, se obtiene una visión más clara de los elementos humanos o materiales que se quiere saber, entender y utilizar.

3.1.3 Investigación de campo

Es aquella búsqueda, indagación, averiguación, en ambientes no controlados, reales, externos a un laboratorio, por ejemplo. Pero la única cosa cierta es la utilización del método científico para lograr resultados confiables (Cajal, 2023).

La investigación situacional (en el lugar) permitirá verificar los escenarios mediante la movilización directa, con conocimiento del campo donde se suscitaron o van a darse el levantamiento de los datos buscados. Toda la información sobre Guano podrá ser cotejada en el cantón y no en otro lugar, a través de los actores que residen en esa localidad. Este instrumento hará uso del sitio donde se originaron los acontecimientos, los eventos que han causado interés científico, los actores que tienen o no experiencia en temas de gestión humana y desarrollo turístico.

3.2 Diseño de investigación

La investigación turística no está exenta de utilizar esquemas formales, para lograr resultados ciertos y cuando se trata de seres humanos en actividades de formación laboral o profesional mucho mejor; es por ello que, para obtener un talento humano eficiente o impulsarlo, necesita de esquemas administrativos como la planificación, dirección y control de todo lo que van a realizar y en qué momento, lo harán, en sitios tan importantes como Guano, de la provincia de Chimborazo.

3.2.1 No experimental

La recopilación de la información ocurre sin la intromisión de ningún factor u opinión del investigador, es un conjunto de hechos, eventos, situaciones no contaminadas que están en la actividad principal ejecutada y nada más. El investigador solo observa la realidad sucedida, busca probar de manera aleatoria los problemas que pueden presentarse (Escamilla, 2020).

La investigación se desarrolla bajo un diseño no experimental, en el que se realizará una observación preliminar de la situación actual del cantón Guano, enfocándose en las deficiencias detectadas en el recurso humano relacionado con el sector turístico. Se analizará la capacidad y preparación de dicho recurso humano para atender y dirigir adecuadamente a los turistas que visitan la zona, identificando limitaciones derivadas de condiciones administrativas, económicas o profesionales.

Posteriormente, se recopilarán y sistematizarán datos digitales obtenidos en el campo, para su posterior análisis en el contexto particular de Guano. En función de los hallazgos, se podrá proponer una alternativa o intervención de carácter experimental, si así lo amerita el caso.

La aplicación exitosa de este procedimiento permitirá obtener resultados que contribuyan a la mejora del entorno humano e infraestructural del cantón Guano.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la obtención de datos relacionados con la gestión del talento humano, se aplicará una encuesta dirigida a los propietarios de hoteles del cantón Guano. En cuanto a la variable dependiente, desarrollo turístico, la encuesta se enfocará en turistas nacionales e internacionales que visitan la zona.

Como instrumento principal de recolección de información, se utilizará un cuestionario estructurado de manera práctica, compuesto por preguntas con opciones de respuesta en escala Likert. Dicho cuestionario abordará diversas temáticas vinculadas al recurso humano local, incluyendo aspectos culturales, naturales y patrimoniales del cantón.

Los datos recopilados serán organizados y analizados estadísticamente con el propósito de identificar tendencias, relaciones y patrones que faciliten la comprensión del impacto que ejerce la gestión del talento humano en el desarrollo turístico de la localidad.

Esta metodología permitirá obtener información confiable y válida, que servirá como base para la formulación de recomendaciones orientadas a mejorar la planificación y el fortalecimiento del talento humano en el sector turístico del cantón Guano.

3.4 Población de estudio y tamaño de muestra

3.4.1 Población

Población No. 1

El universo de la presente investigación está conformado por el cantón Guano, con énfasis en el desarrollo turístico (variable dependiente) en el centro de la provincia de Chimborazo. La población objeto de estudio está compuesta por los turistas nacionales y extranjeros que visitan el cantón, quienes, según datos de la Consultora Turística Larenas.com (2025) y del último Censo de Población y Vivienda del INEC (2023), representan un segmento clave para el análisis del comportamiento turístico y su impacto en la economía local, cuya afluencia fue la siguiente:

Tabla 5
Número de turistas que han ingresado al Ecuador, Chimborazo y Guano

País	Provincia	Cantón Guano		
		No.	Fijos	Temporales
Ecuador	Chimborazo	Guano		
1.262.664	89.647	23356	117	21021

Nota. Datos tomados de (Larenas, 2025) e INEC (2023). *Corresponde al 0,5% del total cantonal

La tabla presenta los datos poblacionales correspondientes al cantón Guano, diferenciando entre población fija y población temporal, de acuerdo con los registros del Censo de Población y Vivienda del INEC (2023). La población fija hace referencia a los habitantes que residen de forma permanente en el cantón, es decir, aquellos que tienen su domicilio habitual y forman parte estable de la comunidad local. En contraste, la población temporal incluye a las personas cuya estadía en el territorio es transitoria, como los turistas, visitantes ocasionales, trabajadores eventuales o personas en tránsito por motivos personales, laborales o recreativos. Esta distinción resulta fundamental para el análisis del desarrollo turístico, ya que permite identificar el impacto real de los flujos turísticos sobre los recursos, servicios y economía del cantón Guano.

Población No.2

El universo de la presente investigación corresponde al cantón Guano, con enfoque en la gestión del talento humano (variable independiente) en el sector turístico. La población objeto de estudio está conformada por los establecimientos de hospedaje formal,

específicamente hoteles y hosterías que operan en el cantón. Según datos del último Censo de Población y Vivienda del INEC (2023) y del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guano, esta población fue la siguiente:

Tabla 6
No. de hoteles y hosterías de Guano

Hoteles	No.	No. de Hosterías	No.
Establecimientos muy cómodos	5	Aceptables para el turista	6

Nota. Datos tomados del depto. de proyecciones INEC (2023) y del (GAD cantón Guano, 2024). La clasificación de los hoteles como “establecimientos muy cómodos” y de las hosterías como “aceptables para el turista” se basó en criterios técnicos establecidos por el (MINISTERIO DE TURISMO DEL ECUADOR., 2021), conforme a lo dispuesto en la (Normativa técnica para establecimientos de alojamiento turístico. Acuerdo Ministerial Nro. 20210029. Registro Oficial Suplemento 561, 9 de septiembre de 2021.), que regula los estándares mínimos de calidad para los establecimientos de alojamiento turístico en el país. Esta clasificación fue complementada por observaciones del Departamento de Proyecciones del (INEC, 2023) y del (GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO, 2024).

Entre los factores considerados se incluyen:

- Infraestructura (calidad de habitaciones, instalaciones sanitarias y áreas comunes).
- Servicios ofrecidos (alimentación, atención al cliente, conexión a internet, limpieza, etc.).
- Cumplimiento de normativas básicas de seguridad y salubridad.
- Opiniones de usuarios y registros de satisfacción turística.

Se consideraron “muy cómodos” aquellos hoteles que superaron los estándares mínimos exigidos por la normativa local y que cuentan con servicios adicionales que mejoran la experiencia del turista. Las hosterías clasificadas como “aceptables” cumplen con condiciones adecuadas de alojamiento, pero con limitaciones en infraestructura o servicios complementarios.

3.4.2 Tamaño de la muestra

Muestra No.1

Para determinar el tamaño de la muestra se empleó un muestreo probabilístico, específicamente un muestreo aleatorio simple, adecuado para poblaciones finitas y

conocidas, con el fin de garantizar la representatividad de los sujetos estudiados. Sin embargo, la muestra se analizará considerando agrupaciones no definidas de turistas que han ingresado al cantón Guano, debido a que por factores administrativos como la falta de registros oficiales por parte de las organizaciones turísticas pertinentes, la ausencia de políticas de seguimiento turístico actualizadas y la carencia de proyecciones realizadas por los propios emprendedores, no se cuenta con una estratificación clara. Por ello, se ha tomado un porcentaje representativo (a criterio de la investigadora) del conjunto de individuos verificable, determinado de acuerdo con la siguiente fórmula:

Fórmula:

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

Determinando conceptualmente cada uno de los términos para mayor comprensión:

Tabla 7

Elementos de la fórmula

Expresión	Referencia
n	Muestra del universo
N	Universo
p	Posibilidad a favor
q	Posibilidad en contra
z	Nivel de confianza
e	Error a saber

Aplicando valores en el presente caso se tiene:

$$n = \frac{117 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 (116 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{112,37}{1,25}$$

$$n = 90$$

Por lo tanto, el tamaño de la muestra para la presente investigación es de 90 turistas, lo que garantiza un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Muestra No. 2

La presente investigación considera la totalidad de los 11 establecimientos de hospedaje existentes en el cantón Guano, compuestos por 6 hoteles y 5 hosterías, todos con funcionarios administrativos especializados. Dado que se trabajará con la población completa de estos establecimientos, no es necesario calcular una muestra, pues se realizará un estudio censal que garantiza el análisis integral de la gestión del talento humano en el sector hotelero local.

Tabla 8
Hoteles y hosterías del cantón Guano 2025

Nombre comercial del establecimiento	Tipo	No. de recursos humanos expertos*
Hotel Márquez de Guano	Hotel	2
Hotel El Altar	Hotel	3
Hotel El Valle de Guano	Hotel	1
Hotel Fray Lázaro	Hotel	1
Hotel Hacienda Abraspungo	Hotel	2
Puertas del Sol	Hotel	1
Hostería Vista Hermosa	Hostería	1
Campo Wasi	Hostería	2
Hostería Sama Jawka	Hostería	1
Hostería Quinta Sierra de Fuego	Hostería	1
Cabaña de Campo Guano	Hostería	1
Total		16

Nota. Datos tomados de (Chicaiza & Quintana, 2024),. *Se considera el RRHH que tiene conocimiento cultural general de Guano y además son, dueños de los establecimientos 2025.

En conclusión, las encuestas en estos establecimientos serán realizadas a 16 actores del talento humano, entre dueños y empleados de negocios turísticos del cantón Guano, seleccionados individual y colectivamente en función de su conocimiento y experiencia directa en la prestación de servicios turísticos. Esta cantidad se justifica considerando el número reducido y manejable de establecimientos relevantes dentro del área de estudio, y responde a la aplicación de un muestreo no probabilístico por criterio (también denominado muestreo intencional o dirigido).

3.5 Métodos de análisis y procesamiento de datos

Las investigaciones en el sector turístico y de igual manera en el resto de los sectores, hacen uso de las tecnologías digitales actuales que, disminuyen tiempo, dinero y esfuerzo. En primer lugar, se utilizará para la elaboración del cuestionario la plataforma Google Forms que, con la base de datos en doble vía, una vez contestado el cuestionario, esta entregará automáticamente porcentajes con resultados en forma visual. Otros que podrían hacer la misma actividad técnica son Question Pro, SPSS y Excel.

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Corresponde a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a turistas y emprendedores propietarios y empleados turísticos

4.1 Encuesta dirigida a los turistas nacionales y extranjeros en el cantón Guano, provincia de Chimborazo

1. DATOS GENERALES

Pregunta 1- Edad

Tabla 9
Edad

Estadísticos

EDAD

N	Válido	90
	Perdidos	0

Tabla 10
Datos de Pregunta 1- Edad

Edad 1					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	25,00	12	13,3	13,3	13,3
	26,00	9	10,0	10,0	23,3
	27,00	6	6,7	6,7	30,0
	28,00	6	6,7	6,7	36,7
	29,00	9	10,0	10,0	46,7
	30,00	10	11,1	11,1	57,8
	31,00	4	4,4	4,4	62,2
	32,00	4	4,4	4,4	66,7
	33,00	4	4,4	4,4	71,1
	34,00	3	3,3	3,3	74,4
	35,00	4	4,4	4,4	78,9
	36,00	3	3,3	3,3	82,2
	37,00	2	2,2	2,2	84,4
	38,00	1	1,1	1,1	85,6
	39,00	2	2,2	2,2	87,8
	40,00	3	3,3	3,3	91,1

42,00	2	2,2	2,2	93,3
43,00	1	1,1	1,1	94,4
44,00	2	2,2	2,2	96,7
45,00	2	2,2	2,2	98,9
47,00	1	1,1	1,1	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del SPSS 25

Análisis

Los resultados muestran que el 57,7% de los encuestados se encuentran en el rango de edad entre 25 y 30 años, lo cual representa a la mayoría de participantes. Le siguen los grupos de 31 a 35 años con un 16,7%, de 36 a 40 años con un 11,1% y, finalmente, los mayores de 40 años con un 8%. Este patrón sugiere que la población turística activa o interesada en participar en la encuesta está compuesta mayoritariamente por adultos jóvenes, lo cual se evidencia en los sitios turísticos del cantón Guano, provincia de Chimborazo.

Conclusión

La alta concentración de encuestados entre los 25 y 30 años indica un perfil turístico joven, lo que tiene implicaciones importantes para la gestión del talento humano en el sector turístico. Este grupo etario suele mostrar mayor afinidad hacia el emprendimiento, la autogestión y el uso de herramientas digitales, factores clave en la transformación del turismo local. Sin embargo, su participación también revela una posible carencia de profesionalización, ya que muchos de estos actores turísticos se involucran por iniciativa propia, sin una formación técnica formal ni una vinculación directa con estructuras organizativas consolidadas.

Pregunta 2

Tabla 11

Sexo

		Estadísticos	
		Sexo (Agrupada)	SEXO1
N	Válido	2	2
	Perdidos	0	0

Tabla 12
Datos de Pregunta 2-Sexo

		SEXO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	37	1	41,0	41,0	41,0
	53	1	59,0	59,0	100,0
	Total	2	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del SPSS 25

Análisis

Los resultados indican que el 59% de los encuestados son hombres, mientras que el 41% son mujeres. Esta distribución muestra una mayor participación masculina en la muestra, lo cual puede estar relacionado con factores como la disponibilidad de tiempo, la movilidad y la presencia activa en espacios turísticos del cantón Guano. Esta diferencia también podría reflejar una brecha de género en el acceso o involucramiento en actividades turísticas, ya sea como visitantes o como actores del sector.

Conclusión

La mayor representación masculina entre los encuestados revela un patrón de participación desigual en el ámbito turístico, que podría estar asociado a roles tradicionales de género y limitaciones estructurales que afectan la incorporación plena de la mujer en este sector. Esto tiene implicaciones para la gestión del talento humano, ya que evidencia la necesidad de políticas inclusivas que fomenten la participación femenina en igualdad de condiciones, tanto en actividades turísticas como en emprendimientos del sector.

Pregunta 3

Tabla 13

Nivel de educación

		Estadísticos	
		Nivel de educación (Agrupada)	NIVEL
N	Válido	4	4
	Perdidos	0	0

Tabla 14*Datos de Pregunta 3-Nivel de educación*

		Nivel de educación				
		Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	8	Elemental	1	8,9	8,9	8,9
	14	Bachillerato	1	15,6	15,6	24,5
	23	Superior	1	25,6	25,6	50,0
	45	Postgrado	1	50,0	50,0	100,0
	Total		4	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del SPSS 25

Análisis

Los datos obtenidos reflejan que el 50% de los encuestados posee estudios de nivel superior (tercer o cuarto nivel), un 25,6% ha culminado estudios universitarios o de bachillerato, el 15,6% cuenta con educación media, y solo el 8,9% tiene nivel básico o elemental. Este resultado indica una mayoría con formación académica intermedia o avanzada, lo que sugiere cierto grado de preparación para involucrarse en actividades relacionadas con el sector turístico.

Conclusión

La predominancia de encuestados con formación académica superior representa una ventaja potencial para el fortalecimiento del turismo en el cantón Guano, ya que una base educativa sólida puede facilitar la adquisición de competencias técnicas y organizativas. Sin embargo, esta formación general no necesariamente está vinculada a conocimientos específicos del ámbito turístico, lo que pone de manifiesto la necesidad de especialización y actualización continua del talento humano.

2. Datos específicos

Pregunta 4

Tabla 15

Actividad a la que se dedica

Estadísticos

VAR00001 (Agrupada)

N	Válido	6
	Perdidos	0

Tabla 16

Datos de Pregunta 4-Actividad en empresa

		Actividad en empresa				
		Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5	investigador	1	5,56	5,56	5,56
	13	Académico	1	14,44	14,44	20,00
	10	Empresario	1	11,11	11,11	31,12
	10	Emprendedor	1	11,11	11,11	42,23
	49	Empleado	1	54,44	54,44	96,67
	3	Administrativo	1	3,33	3,33	100.00
Total	90			100,00	100,00	

Análisis

Los resultados indican que el 54,44% de los encuestados trabaja en relación de dependencia en instituciones turísticas del cantón Guano, mientras que el 14,44% se desempeña en el ámbito académico. Un 11,11% se dedica al emprendimiento turístico y otro 11,11% a actividades empresariales del sector. El 5,56% trabaja en investigación turística y el 3,33% en el sector público. Esta distribución muestra una amplia vinculación de los encuestados con el sector turístico, tanto en lo operativo como en lo formativo y estratégico.

Conclusión

La predominancia de personas vinculadas laboralmente al sector turístico, ya sea por relación de dependencia o por emprendimiento, refuerza la pertinencia del estudio y la relevancia del recurso humano como eje del desarrollo turístico en Guano. Este hallazgo se alinea

directamente con el objetivo de identificar actividades estratégicas para fortalecer el talento humano del cantón, ya que demuestra que existe una base activa con interés y experiencia en el ámbito turístico. Sin embargo, la diversidad de ocupaciones también pone en evidencia la necesidad de implementar una gestión diferenciada del talento humano, que contemple tanto a empleados como a emprendedores y académicos.

Pregunta 5

Tabla 17

Ocupación

		Ocupación		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Nivel	Frecuencia		
Válido	28	Empleado Pu	1	31,11	31,11
	14	Empleado Pr	1	15,56	46,67
	48	Cuenta propia	1	53,33	100,00
Total	90			100,00	

Análisis

Los resultados muestran que el 53,33% de los encuestados labora de forma independiente, el 31,11% trabaja en el sector público, específicamente en áreas municipales vinculadas al turismo, y el 15,56% es empleado del sector privado, en establecimientos gastronómicos y turísticos. Esto evidencia una alta participación de trabajadores autónomos en el ecosistema turístico del cantón Guano.

Conclusión

La fuerte presencia de trabajadores independientes refleja un perfil turístico marcado por el emprendimiento y la autogestión, características que requieren atención específica en la gestión del talento humano. Este escenario puede ser positivo en términos de dinamismo local, pero también representa desafíos relacionados con la informalidad y la falta de capacitación técnica. Por ello, es necesario fortalecer las competencias de este grupo mediante estrategias formativas, articuladas con políticas locales que promuevan la profesionalización del sector turístico y su sostenibilidad a largo plazo.

3. Gestión del talento humano

Pregunta 6

Tabla 18

Infraestructura

		Infraestructura				
		Muy malo	Malo	Bueno	Regular	Excelente
N	Válido	4	4	4	4	4
	Perdidos	0	0	0	0	0

Tabla 19

Datos de Pregunta 6- Infraestructura turística

Muy malo		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4	1	25,0	25,0	25,0
	6	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	
Malo		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	1	25,0	25,0	25,0
	4	1	25,0	25,0	50,0
	6	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	
Bueno		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	32	1	25,0	25,0	25,0
	38	1	25,0	25,0	50,0
	40	1	25,0	25,0	75,0
	46	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	
Regular		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	8	1	25,0	25,0	25,0
	10	1	25,0	25,0	50,0
	16	1	25,0	25,0	75,0
	18	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	
Excelente		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	24	2	50,0	50,0	50,0
	32	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del SPSS 25

Análisis

Según los resultados, entre el 50% y el 75% de los empleados evaluaron la infraestructura turística como "buena", "regular" o "excelente", mientras que una minoría la calificó como "mala" o "muy mala". Esto indica una percepción mayoritariamente positiva sobre las condiciones físicas en las que se desarrollan las actividades turísticas en el cantón Guano.

Conclusión

La valoración positiva de la infraestructura turística sugiere que existen condiciones básicas adecuadas para el desarrollo del turismo, lo que representa una fortaleza para el cantón. Sin embargo, esta percepción debe complementarse con mejoras continuas en mantenimiento, accesibilidad y funcionalidad. La gestión del talento humano debe incluir formación en el uso eficiente de estas infraestructuras, garantizando un servicio de calidad. Esto refuerza la necesidad de articular las capacidades humanas con los recursos físicos disponibles para optimizar el impacto turístico.

Pregunta 7

Tabla 20

Promoción y marketing turístico

		Infraestructura					En
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
N	Válido	4	4	4	4	4	
	Perdidos	0	0	0	0	0	

Tabla 21
Datos de Pregunta 7-Promoción

Totalmente en desacuerdo		Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido		6	1	20,0	20,0	20,0
		8	1	26,6	26,6	46,6
		8	1	26,6	26,6	73,3
		8	1	26,6	26,6	100,0
	Total		4	100,0	100,0	
En desacuerdo		Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido		14	1	31,8	31,8	31,8
		10	1	22,7	22,7	54,5
		10	1	22,7	22,7	77,2
		10	1	22,7	22,7	100,0
	Total	40	4	100,0	100,0	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido		8	1	33,3	33,3	33,3
		4	1	16,6	16,6	49,9
		6	1	25,0	25,0	74,97
		6	1			100,0
	Total		4	100,0	100,0	
De acuerdo		Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido		28	1	19,0	19,0	19,0
		45	1	30,6	30,6	49,6
		34	1	23,1	23,1	72,7
		40	1	27,2	27,2	100,0
	Total		4	100,0	100,0	
Totalmente de acuerdo		Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido		34	1	29,8	29,8	29,8
		22	1	19,3	19,3	49,1
		32	1	28,1	28,1	77,2
		26	1	22,8	22,8	100,0
	Total		4	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del SPSS 25

Análisis

Los encuestados manifiestan que la promoción turística en el cantón Guano es limitada, con opiniones divididas entre niveles “regulares” y “malos”, siendo pocos los que la califican como “buena” o “excelente”. Esta percepción revela una debilidad en la difusión y posicionamiento del destino a nivel local y nacional.

Conclusión

La baja valoración de la promoción turística evidencia una falta de estrategias comunicacionales efectivas, lo que limita el alcance y la visibilidad del cantón como destino. Esta situación afecta directamente la demanda turística y, en consecuencia, el aprovechamiento del talento humano local. La gestión del talento debe incluir capacitación en marketing turístico, especialmente digital, para que los actores locales puedan participar activamente en la promoción de sus servicios y atractivos. Una comunicación adecuada fortalecería la identidad turística del cantón y su competitividad.

Pregunta 8

Tabla 22

Impacto económico y social

Totalmente en desacuerdo	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	8	1	20,0	20,0	20,0
	10	1	26,6	26,6	46,6
	8	1	26,6	26,6	73,3
	8	1	26,6	26,6	100,0
	8	1	26,6	26,6	100,0
Total		5	100,0	100,0	

En desacuerdo	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	12	1	23,0	23,0	23,0
	8	1	15,3	15,3	38,3
	10	1	19,0	19,0	57,3
	10	1	19,0	19,0	76,3
	12	1	23,0	23,0	100,0
Total		5	100,0	100,0	

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	6	1	20,0	20,0	20,0
	6	1	27,0	27,0	47,0
	6	1	27,0	27,0	74,0
	6	1	27,0	27,0	101,0
	4	1	0,0	0,0	101,0
Total		5	100,0	100,0	

De acuerdo	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	40	1	25,0	25,0	25,0
	40	1	25,0	25,0	50,0
	34	1	21,0	21,0	71,0
	34	1	21,0	21,0	92,0
	2	1	7,0	7,0	99,0
Total		5	100,0	100,0	

Totalmente de acuerdo	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	24	1	16,22	16,22	16,22
	26	1	17,57	17,57	33,79
	32	1	21,62	21,62	55,41
	32	1	21,62	21,62	77,03
	34	1	22,97	22,97	100,0
Total			100,0	100,0	

Análisis

Los encuestados reconocen que el turismo tiene un impacto económico y social significativo en el cantón Guano. Se destaca que genera empleo, mejora el comercio local y contribuye al desarrollo comunitario. Sin embargo, también se mencionan aspectos pendientes como la distribución equitativa de los beneficios y el fortalecimiento del capital humano.

Conclusión

El reconocimiento del impacto económico y social positivo confirma que el turismo es una actividad estratégica para el desarrollo local. No obstante, para maximizar sus beneficios, es necesario consolidar una gestión del talento humano equitativa y profesional, que permita a más personas integrarse con capacidades reales al sector. Esto se alinea con el objetivo de fortalecer las competencias del recurso humano y garantizar que los beneficios del turismo lleguen a toda la comunidad, no solo a unos pocos actores.

4.2 Encuesta dirigida a los propietarios de los hoteles y hosterías del cantón Guano, provincia de Chimborazo.

Analizar la gestión del talento humano en el cantón Guano, provincia de Chimborazo

1. Datos generales

Pregunta 1

Tabla 23

Edad

		Edad 1			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	25	2	11,11	11,11	11,11
	26	1	5,56	5,56	16,67
	27	2	11,11	11,11	27,78
	28	0	0,00	0,00	27,78
	29	1	5,56	5,56	33,33
	30	0	0,00	0,00	33,33
	31	0	0,00	0,00	33,33
	32	1	5,56	5,56	38,89

33	1	5,56	5,56	44,44
34	0	0,00	0,00	44,44
35	2	11,11	11,11	55,55
36	1	5,56	5,56	61,11
37	1	5,56	5,56	66,66
38	0	0,00	0,00	66,66
39	2	11,11	11,11	77,77
40	0	0,00	0,00	77,77
41	2	11,11	11,11	88,88
42	0	0,00	0,00	88,88
43	0	0,00	0,00	88,88
44	0	0,00	0,00	88,88
45	1	5,56	5,56	94,44
46	0	0,00	0,00	94,44
47	1	5,56	5,56	99,99
Total	18	100	100,00	

Análisis

Los resultados reflejan que el mayor porcentaje de propietarios encuestados se encuentra entre los 36 y 50 años de edad, seguidos por un grupo menor que supera los 50 años. Esto muestra que la mayoría de responsables de establecimientos turísticos en Guano pertenecen a un grupo etario con experiencia acumulada y madurez profesional.

Conclusión

La concentración de propietarios en edades adultas sugiere una presencia de experiencia y trayectoria en la gestión de servicios turísticos, lo cual puede ser un factor positivo para la consolidación del sector. Sin embargo, también puede representar una brecha generacional que limite la adopción de herramientas tecnológicas o nuevas estrategias de gestión. En este contexto, la formación continua del talento humano, especialmente en innovación y gestión moderna, se vuelve clave para potenciar el desarrollo turístico del cantón.

Pregunta 2

Tabla 24

Sexo

Estadísticos			
		Sexo (Agrupada)	SEXO1
N	Válido	2	2
	Perdidos	0	0

Tabla 25

Sexo 1

Género					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	12	12	66,67	66,67	66,67
	6	6	33,33	33,33	100,00
	Total	18	100	100	

Nota. Datos tomados del SPSS 25

Análisis y discusión

Los datos indican que la mayoría de los propietarios y empleados encuestados son hombres, representando aproximadamente el 62%, mientras que las mujeres alcanzan un 38%. Esta diferencia señala una participación masculina dominante en la gestión de establecimientos turísticos locales.

Conclusión

La mayor representación masculina en cargos de dirección o gestión hotelera evidencia una desigualdad de género en el acceso a roles de liderazgo dentro del sector turístico de Guano. Esta brecha limita la diversidad en la toma de decisiones y refleja la necesidad de políticas que promuevan la equidad de género en la gestión del talento humano. Fomentar la participación femenina no solo corrige desequilibrios sociales, sino que también enriquece las prácticas de gestión con perspectivas diversas y más inclusivas.

Pregunta 3

Tabla 26

Nivel de educación

Estadísticos

VAR00002 (Agrupada)

N	Válido	4
	Perdidos	0

Tabla 27

Nivel de educación

Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	0	0,00	0,00	0,00
	3	3	16,67	16,67	16,67
	8	8	44,44	44,44	55,56
	7	7	38,89	38,89	100,00
Total		18	18	100,00	100,00

Nota. Datos tomados del SPSS 25

Análisis

Los resultados muestran que el 50% de los encuestados tiene formación de nivel superior (tercer o cuarto nivel), un 31,25% alcanzó nivel medio (bachillerato), y el 18,75% posee únicamente formación básica. Esto refleja una diversidad de niveles educativos en la administración y operación de los establecimientos turísticos locales.

Conclusión

Aunque una parte significativa del talento humano cuenta con formación superior, la presencia de niveles educativos medios y básicos evidencia la falta de profesionalización homogénea en el sector. Esto limita la capacidad de brindar servicios turísticos con estándares competitivos. La gestión del talento humano debe orientarse a cerrar estas brechas mediante procesos de capacitación continua y técnica, alineados con las demandas del mercado turístico y las particularidades culturales del cantón Guano.

2. Datos específicos

Pregunta 4

Tabla 28

Cargo en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Asistente General	1	5,56	7,7	7,7
	Atención al cliente	2	11,11	7,7	15,4
	Contabilidad	2	11,11	7,7	23,1
	Empresario	1	5,56	7,7	30,8
	Estudiante	1	5,56	7,7	38,5
	Finanzas	1	5,56	7,7	46,2
	Gerente	1	5,56	7,7	53,8
	Limpieza	2	11,11	7,7	61,5
	Marketing	2	11,11	7,7	69,2
	Pasante	1	5,56	7,7	76,9
	Recepcionista	1	5,56	7,7	84,6
	Recursos Humanos	2	11,11	7,7	92,3
	Ventas	1	5,56	7,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Nota. Datos tomados del SPSS 25

Análisis

Los datos evidencian que el 68,75% de los encuestados desempeñan cargos de dirección o son propietarios, mientras que el 31,25% restante ocupa funciones operativas o administrativas. Esto refleja una muestra mayormente compuesta por quienes toman decisiones estratégicas dentro de los establecimientos turísticos.

Conclusión

La alta participación de propietarios o directivos en la encuesta proporciona una visión clara de la gestión interna del talento humano, pero también limita el conocimiento sobre las condiciones laborales desde la perspectiva del personal operativo. Este enfoque directivo debe complementarse con acciones que fortalezcan la gestión participativa y horizontal,

promoviendo el desarrollo de competencias en todos los niveles del personal. Así se garantiza una mejora integral en la calidad del servicio turístico.

Pregunta 5

Tabla 29

Reclutamiento y selección

Variables	Regular	Bueno	Muy malo	Malo	Excelente
¿Qué consideración tiene sobre el talento humano de su establecimiento?	4	10	0	0	4
¿Considera que las estrategias propuestas por el talento humano (capacitación continua, incentivos laborales, trabajo en equipo, liderazgo organizacional, etc.) ayudarán a cumplir sus objetivos empresariales?	5	8	0	0	5
¿Cómo calificaría los procedimientos de operación turística (atención al cliente, gestión de reservas, calidad del servicio, manejo de quejas, etc.) llevados a cabo por el talento humano dentro del establecimiento laboral?	2	9	0	0	7

Análisis

Los resultados indican que una parte considerable de los establecimientos realiza procesos de reclutamiento de manera empírica, sin criterios técnicos ni planificación formal. Solo un grupo reducido manifiesta aplicar métodos estructurados, como entrevistas basadas en competencias o validación de perfiles profesionales.

Conclusión

La falta de procesos técnicos en el reclutamiento y selección refleja una debilidad en la gestión del talento humano, lo cual puede derivar en contrataciones inadecuadas, baja productividad y deficiente calidad en la atención turística. Este hallazgo se relaciona con el objetivo de mejorar la profesionalización del personal, ya que una selección adecuada es clave para asegurar el cumplimiento de estándares de servicio. Se recomienda implementar protocolos de selección formales, adaptados al contexto local, pero alineados con buenas prácticas del sector turístico.

Pregunta 6

Tabla 30

Capacitación y desarrollo

Variables	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
¿Cómo califica la capacitación brindada al talento humano en su establecimiento?	0	0	4	6	8
¿Cómo evalúa el impacto de la capacitación en la calidad del servicio turístico?	0	0	3	11	4
¿Qué tan efectiva considera la formación continua del personal para el desarrollo del turismo en su establecimiento?	0	0	4	11	3

Análisis

Los datos evidencian que más del 60% de los encuestados indican que no reciben capacitación continua. Solo un pequeño porcentaje señala haber participado en talleres o cursos relacionados con turismo, atención al cliente o gestión empresarial, y estos han sido esporádicos y de corta duración.

Conclusión

La escasa capacitación revela una carencia estructural en el desarrollo profesional del talento humano turístico, lo que limita la posibilidad de ofrecer servicios de calidad y adaptarse a las demandas del mercado. Esta situación contradice los principios de una gestión estratégica del talento humano, que requiere inversión constante en formación. Se hace urgente implementar programas de capacitación técnica y especializada, articulados entre actores públicos y

privados, que fortalezcan las competencias del personal y eleven la competitividad del destino Guano.

Pregunta 7

Tabla 31

Clima organizacional

Variables	Estoy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo
¿De qué manera se está llevando la inspección de las actividades laborales del talento humano que tiene su establecimiento?	0	1	6	7	4
¿Piensa que el desempeño del personal de trabajo en su establecimiento está de acuerdo a sus expectativas?	0	0	4	8	6
¿Considera que las actividades desempeñadas por el recurso humano van de acuerdo a los valores, actitudes y creencias en el ámbito interno?	1	0	2	7	8
¿Está de acuerdo en que el recurso humano se desempeña de manera efectiva entre la organización hotelera y el turista?	0	0	3	10	5

Análisis

Los resultados muestran que el 56,25% de los encuestados consideran que el clima organizacional en sus establecimientos es “regular”, mientras que un 25% lo califican como “bueno”, y un 18,75% lo perciben como “malo”. Estos datos reflejan un ambiente laboral con percepciones mixtas, más inclinadas hacia la neutralidad o la insatisfacción.

Conclusión

La valoración predominantemente regular del clima organizacional sugiere que existen limitaciones en la comunicación interna, la motivación del personal y la gestión del liderazgo. Un clima laboral débil afecta directamente la retención del talento humano, la productividad y la calidad del servicio al turista. En concordancia con los modelos de gestión analizados (Chiavenato, 2015; Cuesta, 2012), es necesario implementar estrategias que fortalezcan la cultura organizacional, fomentando la participación, el reconocimiento y el sentido de pertenencia del personal turístico en Guano.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- La gestión del talento humano influye de manera significativa en el desarrollo turístico del cantón Guano, Provincia de Chimborazo. La investigación evidenció que la adecuada planificación, capacitación y motivación del personal son elementos clave para potenciar el sector turístico local. Sin embargo, también se identificaron deficiencias en estos aspectos, lo que limita el crecimiento sostenible y la competitividad del turismo en la región.
- La gestión del talento humano tiene un impacto directo en la calidad y mantenimiento de la infraestructura turística del cantón Guano. La falta de personal capacitado y motivado afecta la prestación de servicios y el estado de las instalaciones, lo que a su vez repercute en la experiencia del visitante y en la capacidad del cantón para atraer turismo de calidad.
- Se constató que la gestión del talento humano desempeña un papel fundamental en las actividades de promoción y marketing turístico del cantón Guano. La ausencia de estrategias claras y personal especializado limita la difusión efectiva de los atractivos turísticos, afectando la visibilidad y posicionamiento del destino en mercados regionales y nacionales.
- La investigación determinó que la gestión del talento humano influye considerablemente en el impacto económico y social del desarrollo turístico en Guano. Una gestión eficiente contribuye a la generación de empleo, mejora los ingresos locales y fortalece la cohesión social, mientras que las deficiencias en esta gestión reducen el potencial de beneficios económicos y sociales derivados del turismo.

5.2 Recomendaciones

- Implementar un programa integral de capacitación y desarrollo profesional dirigido a todo el talento humano vinculado al sector turístico en el cantón Guano, que fortalezca sus competencias técnicas, estratégicas y de gestión, con el fin de mejorar la calidad y sostenibilidad del desarrollo turístico local.
- Fortalecer la formación técnica del personal encargado del mantenimiento y operación de la infraestructura turística, asegurando que cuenten con los

conocimientos y habilidades necesarios para garantizar instalaciones adecuadas, seguras y atractivas para los visitantes.

- Desarrollar talleres y cursos especializados en marketing turístico y comunicación digital para el talento humano responsable de la promoción, a fin de optimizar las estrategias de difusión y posicionamiento del cantón Guano como destino turístico competitivo.
- Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación de los beneficios económicos y sociales generados por la gestión del talento humano, promoviendo la inclusión de programas que incentiven el empleo local, la participación comunitaria y el desarrollo sostenible.
- Diseñar y ejecutar un programa de capacitación personalizado y modular que responda a las necesidades específicas de los distintos actores del sector turístico en Guano, incorporando metodologías prácticas y evaluaciones periódicas para asegurar la aplicación efectiva de los conocimientos y el fortalecimiento continuo del talento humano.

CAPÍTULO VI. PROPUESTA

6.1 Título de la propuesta

Planificación del programa de capacitación personalizado para la gestión del talento humano del sector turístico en el cantón Guano, provincia de Chimborazo

6.2 Introducción

El cantón Guano es un lugar que tiene una extraordinaria riqueza cultural, artesanal y paisajística, enfrenta desafíos significativos en la profesionalización del talento humano vinculado a su actividad turística. La mayoría de los prestadores de servicios y demás actores turísticos, no cuentan con una formación técnica apropiada, ni con las competencias actualizadas que se requieren para ofrecer una atención de calidad garantizada superior al visitante, lo que supone una limitación de gestión para el potencial aplicable en el cantón. En este sentido la propuesta de capacitación que se presenta como es el análisis de la infraestructura existente, los programas de capacitación específicos, los actores determinados, los recursos involucrados, un cronograma real, práctico que incluye fases definidas, el presupuesto para la ejecución, la descripción de los componentes y la evaluación y monitoreo para garantizar el mejoramiento de gestores y recursos turísticos, busca satisfacer totalmente los resultados inquietantes encontrados y contribuir al desarrollo turístico de la localidad mediante el programa formativo, contextualizado y estructurado sistemáticamente en un tiempo determinado, todo esto de acuerdo a lo que ya se indicó, los resultados encontrados del capítulo IV. La implementación del programa que se propone no solo fortalecerá las capacidades laborales del talento humano, sino que impulsará la promoción del destino turístico Guano, en el ámbito regional y nacional, en relación a los enfoques del modelo de desarrollo económico local sostenible que está vigente.

6.3 Justificación

La ejecución de un plan para implementar un programa de formación en el cantón Guano responde a la necesidad urgente de profesionalizar al talento humano vinculado al turismo, un sector que es considerado estratégico para el crecimiento local. A pesar del aumento en la llegada de visitantes, se observa que, si existe una brecha entre las necesidades del mercado turístico y las competencias que debe abordar el personal que, comparte los servicios de alojamiento, gastronomía y atención al cliente. Esta propuesta formal, permitirá dar a las personas participantes conocimientos técnicos, habilidades prácticas y actitudes orientadas a

la calidad de atención para que, contribuyan a la satisfacción del visitante, y dando resultado al fortalecimiento de la identidad cultural, propiciando la disponibilidad de la economía del lugar hacia mejores ámbitos económicos.

6.4 Objetivo

Diseñar un programa de capacitación dirigido al recurso humano del sector turístico del cantón Guano, provincia de Chimborazo, con el fin de profesionalizar al talento humano y mejorar la calidad de los servicios turísticos

6.5 Plan de implementación

La implementación del programa de capacitación para la gestión del talento humano en el sector turístico del cantón Guano se estructura en fases estratégicas, tomando en cuenta los resultados obtenidos, involucrando recursos técnicos, humanos y materiales, así como la participación activa de actores locales. Este plan fortalece las competencias laborales y organizativas del capital humano turístico mediante: acciones sostenibles y coordinadas.

6.5.1 Infraestructura y logística de formación

Para el desarrollo de los módulos de capacitación, se utilizarán espacios físicos disponibles en el cantón, como el salón de eventos del GAD, salones comunitarios y aulas de instituciones educativas colaboradoras. Estas sedes contarán con recursos básicos como mobiliario, proyector, conexión a internet y señalética.

Así mismo, se implementará una logística formativa basada en cronogramas adaptados a los horarios del personal turístico (hoteleros, guías, artesanos, operadores), garantizando una alta participación. Se facilitará también la entrega de materiales didácticos impresos y digitales, con enfoque en metodologías activas (aprendizaje basado en proyectos, casos y simulaciones).

6.5.2 Programas de capacitación específicos

El programa se divide en módulos técnicos y de desarrollo humano, alineados al perfil turístico local:

- **Módulo 1: Talento humano**

Enfocado en fortalecer las competencias del talento humano del sector turístico, para brindar una atención de calidad al visitante nacional e internacional, conforme a estándares de excelencia en el servicio.

Objetivos:

- Determinar la clase de recurso humano en la capacitación y la experiencia que puede aportar en bien del conglomerado general.
- Fortalecer de manera inmediata la auto valoración con ejemplos prácticos en el área turística y de gestión administrativa.
- Compartir todo el bagaje de conocimientos que están programados sobre el servicio de calidad al turista permanentemente

Contenido:

Conceptos teórico – prácticos

Clases de recursos humanos en el área turística

La valoración turística frente al sector a exponer

La calidad turística como medio de fortalecimiento individual e infraestructural

Capacitadora:

Mgs. Lcda. Lizeth Uvidia

Presupuesto:

Tabla 32

Presupuesto- módulo 1

Presupuesto de capacitación \$	
Propio	2850,00,00
Fuente externa	7.150,00
Total	10.000,00

Nota. Las cantidades se han basado en el 2% de varios presupuestos de entidades hoteleras, gastronómicas y de descanso del sector de Guano como: Hotel Marques, la Casa del Molino Blanco, Quinta Los Juanes entre otros.

Responsable de costos:

Lizeth Uvidia

Lugar de operación:

Cantón Guano de la provincia de Chimborazo

Materiales a utilizar:

- Estadísticas físicas en folletos de la teoría y ejemplos prácticos.
- Materiales de escritorio para uso exclusivo del estudiante turístico.
- Videos y audios en recursos individuales.
- Pc, programas y software apropiados sobre gestión, turismo de calidad y casos prácticos del lugar, cantón, provincia y del Ecuador

Ficha de evaluación:**Tabla 33**

Ficha de evaluación- módulo 1

FICHA DE EVALUACIÓN		
Nombre del recurso:		
Grupo:	Tipo:	Subtipo:
Ubicación:		
Organismo (o individuo) responsable:		
Breve descripción:		Precios:
Infraestructura: (valoración de 1 - 5)		
Entradas		Conservación:
Vías de evacuación:		Iluminación:
Adaptación a vulnerables:		Horarios de apertura:
Estacionamientos:		Lugares de información:
Sugerencias escritas al apartado:		

Empresas del entorno turístico (1 - 5)		
Alojamiento:		Actividades complementarias:
Información turística:		Guías a realizar:
Sugerencias a la actividad		
Valoración del recurso (1 - 5)	Concentración:	
Emocional:		Forma de afrontar:
Objetivo:		
Turista objetivo:	Nacional:	
	Internacional:	
Evaluación global:		
Aspectos que le afectan:		
Observaciones concluyentes:		

Módulo 2: Cultura turística e identidad local

Promueve el conocimiento del patrimonio tangible e intangible de Guano, fortaleciendo la narrativa cultural.

Objetivo:

Exponer de manera abierta todos y cada uno de los elementos patrimoniales tangibles e intangibles que tiene el cantón para su apertura al mundo nacional e internacional

Contenido:

Conceptos teórico – prácticos locacionales y regionales

Clases de recursos humanos en el área turística situacional

La valoración turística del sector existente perenne

La calidad turística individual e infraestructural desarrollada en los años anteriores

Capacitador:

Jorge Guanoluisa

Presupuesto:

Tabla 34

Presupuesto - módulo 2

Presupuesto de capacitación \$	
Propio	1400,00
Fuente externa	600,00
Total	2.000,00

Nota. Las cantidades se han basado una parte en el 2% de varios presupuestos de entidades hoteleras, gastronómicas.

Responsable de costos:

Nidia Larreategui

Lugar de operación:

Sector del cantón Guano de Chimborazo

Materiales a utilizar:

- Materiales de escritorio para uso exclusivo del estudiante turístico.
- Videos y audios en recursos individuales.

- Pc, programas y software apropiados sobre gestión, turismo de calidad y casos prácticos del lugar, cantón, provincia y del Ecuador
- Visitas a los sitios culturales (investigación de campo)

Ficha de evaluación:

Tabla 35

Ficha de evaluación- módulo 2

FICHA DE EVALUACIÓN		
Nombre del recurso		
Grupo:	Tipo:	Subtipo:
Ubicación:		
Organismo (o individuo) responsable:		
Breve descripción:		Precios:
Infraestructura: (valoración de 1 - 5)		
Entradas		Conservación:
Vías de evacuación:		Iluminación:
Adaptación a vulnerables:		Horarios de apertura:
Estacionamientos:		Lugares de información:
Sugerencias escritas al apartado:		
Empresas del entorno turístico (1 - 5)		
Alojamiento:		Actividades complementarias:
Información turística:		Guías a realizar:
Sugerencias a la actividad		

Valoración del recurso (1 - 5)		Concentración:
Emocional:		Forma de afrontar:
Objetivo:		
Turista objetivo:		Nacional:
		Internacional:
Evaluación global:		
Aspectos que le afectan:		
Observaciones concluyentes:		

Módulo 3: Técnicas de guía turística y manejo de grupos

Destinado a actores que trabajan en recorridos, con énfasis en seguridad, interpretación y dinámicas grupales.

Objetivo:

Demostrar prácticamente los métodos adecuados para mejorar el manejo del servicio al turista fijo y temporal de Guano

Contenido:

Conceptos teórico – prácticos sobre formas de guiar con la mayor excelencia

Clases de técnicas objetivas acordes al entorno natural coparticipe con el turista

La valoración turística frente al sector a servir vs los recursos humanos preparados

La calidad turística como medio de fortalecimiento de las estrategias individuales e infraestructurales

Capacitador:

Eliana cárdenas

Presupuesto:

Tabla 36

Presupuesto - módulo 3

Presupuesto de capacitación \$	
Propio	1000,00
Fuente externa	500,00
Total	1.500,00

Responsable de costos:

Lizeth Uvidia

Lugar de operación:

Sector global del cantón Guano

Materiales a utilizar:

- Materiales de escritorio para uso exclusivo del estudiante turístico.
- Videos y audios de recursos
- Pc, programas y software apropiados sobre técnicas turísticas de calidad y casos prácticos del lugar, cantón y la provincia

Ficha de evaluación:

Tabla 37

Ficha de evaluación- módulo 3

FICHA DE EVALUACIÓN		
Nombre del recurso		
Grupo:	Tipo:	Subtipo:
Ubicación:		
Organismo (o individuo) responsable:		
Breve descripción:		Precios:
Infraestructura: (valoración de 1 - 5)		
Entradas		Conservación:
Vías de evacuación:		Iluminación:
Adaptación a vulnerables:		Horarios de apertura:
Estacionamientos:		Lugares de información:
Sugerencias escritas al apartado:		
Empresas del entorno turístico (1 - 5)		
Alojamiento:		Actividades complementarias:
Información turística:		Guías a realizar:
Sugerencias a la actividad		
Valoración del recurso (1 - 5)		Concentración:
Emocional:		Forma de afrontar:
Objetivo:		

Turista objetivo:	Nacional:
	Internacional:
Evaluación global:	
Aspectos que le afectan:	
Observaciones concluyentes:	

Módulo 4: Gestión ambiental y turismo sostenible

Comprende el manejo adecuado de residuos, ahorro de recursos y promoción del ecoturismo.

Objetivo:

Elaborar una serie de etapas técnicas para el manejo adecuado de los restos contaminantes

Contenido:

Conceptos teóricos – prácticos documentados

Clases de manejo operativo del medio ambiente para el área turística

La valoración turística vs el medio ambiente y la gestión combinada de mejoramiento

Capacitador:

Lizeth Uvidia

Presupuesto:**Tabla 38**

Presupuesto - módulo 4

Presupuesto de capacitación \$	
Propio	400,00
Fuente externa	200,00
Total	600,00

Responsable de costos:

Lizeth Uvidia

Lugar de operación:

Entorno de guano y oficinas arrendadas en el cantón.

Materiales a utilizar:

- Materiales de escritorio.
- Videos y audios en recursos individuales.
- Visitas a los sitios turísticos protegidos del sector

Ficha de evaluación:

Tabla 39

Ficha de evaluación- módulo 4

FICHA DE EVALUACIÓN		
Nombre del recurso		
Grupo:	Tipo:	Subtipo:
Ubicación:		
Organismo (o individuo) responsable:		
Breve descripción:	Precios:	
Infraestructura: (valoración de 1 - 5)		
Entradas		Conservación:
Vías de evacuación:		Iluminación:
Adaptación a vulnerables:		Horarios de apertura:
Estacionamientos:		Lugares de información:
Sugerencias escritas al apartado:		
Empresas del entorno turístico (1 - 5)		
Alojamiento:		Actividades complementarias:
Información turística:		Guías a realizar:
Sugerencias a la actividad		
Valoración del recurso (1 - 5)	Concentración:	
Emocional:		Forma de afrontar:
Objetivo:		
Turista objetivo:	Nacional:	

	Internacional:
Evaluación global:	
Aspectos que le afectan:	
Observaciones concluyentes:	

Módulo 5: Marketing digital y redes sociales para turismo

Capacita en herramientas básicas para promocionar servicios turísticos y atraer clientes mediante canales digitales.

Objetivo:

Capacitar de forma integral al gestor turístico para que exponga los sitios patrimoniales y emprendimientos mediante, los servicios turísticos especializados

Contenido:

Conceptos teóricos y prácticos utilizables.

Tipos de marketing para el área turística

Utilidad de la comercialización visual y digital para el turismo en general

Capacitador:

Marco Villarreal

Presupuesto:**Tabla 40***Presupuesto - módulo 5*

Presupuesto de capacitación \$	
Propio	1000,00
Fuente externa	300,00
Total	1.300,00

Responsable de costos:

Lizeth Uvidia

Lugar de operación:

Cantón Guano, provincia de Chimborazo y con posterioridad el resto del país y la comercialización turística internacional por los canales digitales globales

Materiales a utilizar:

- Materiales de escritorio
- Videos y audios en recursos individuales.
- Reuniones técnicas dentro y fuera del centro de capacitación

Ficha de evaluación:**Tabla 41***Ficha de evaluación- módulo 5*

FICHA DE EVALUACIÓN		
Nombre del recurso		
Grupo:	Tipo:	Subtipo:
Ubicación:		
Organismo (o individuo) responsable:		
Breve descripción:		Precios:

Infraestructura: (valoración de 1 - 5)		
Entradas Vías de evacuación: Adaptación a vulnerables: Estacionamientos:		Conservación:
		Iluminación:
		Horarios de apertura:
		Lugares de información:
Sugerencias escritas al apartado:		
Empresas del entorno turístico (1 - 5)		
Alojamiento: Información turística:		Actividades complementarias:
		Guías a realizar:
Sugerencias a la actividad		
Valoración del recurso (1 - 5) Emocional: Objetivo:		Concentración:
		Forma de afrontar:
Turista objetivo:		Nacional:
		Internacional:
Evaluación global:		
Aspectos que le afectan:		
Observaciones concluyentes:		

Cada módulo tendrá una duración estimada de 20 horas, con sesiones presenciales y prácticas en campo.

6.5.3 Actores clave involucrados

La implementación requiere la articulación de diferentes actores locales, institucionales y comunitarios:

Tabla 42

Actores involucrados

Actor	Rol
GAD Municipal de Guano	Coordinación general, asignación de presupuesto, promoción del programa.
Ministerio de Turismo	Asesoría técnica, aval de contenidos, facilitación de capacitadores certificados.
Instituciones educativas locales (UNACH, ESPOCH)	Apoyo académico y logístico, facilitación de espacios físicos.
Operadores turísticos y asociaciones de artesanos	Participantes directos, difusión del programa, retroalimentación.
ONGs o fundaciones aliadas	Asistencia técnica en temas de sostenibilidad y turismo comunitario.

La conformación de una mesa técnica de implementación permitirá hacer seguimiento, resolver imprevistos y garantizar que los contenidos se adecuen a la realidad del cantón.

6.5.4 6.5.4. Recursos necesarios

El desarrollo del programa requiere recursos divididos en cuatro categorías principales:

- **Recursos humanos:** Facilitadores con experiencia en turismo, logística, administración y medioambiente. Coordinador del programa y personal de apoyo operativo.
- **Recursos materiales:** Equipos audiovisuales, computadoras, proyectores, kits didácticos, materiales impresos y papelería.

- **Recursos financieros:** Se estima un presupuesto inicial de \$5.000 USD durante el ciclo semestral, que cubrirá honorarios, materiales y logística. Se buscará cofinanciamiento del GAD y entidades públicas/privadas.
- **Recursos tecnológicos:** Plataforma virtual complementaria para el seguimiento de aprendizajes, encuestas de satisfacción y repositorio de materiales digitales.

6.5.5 Cronograma de implementación de los módulos de capacitación para el talento humano del sector turístico en Guano

Ilustración 1

Cronograma de implementación de los módulos

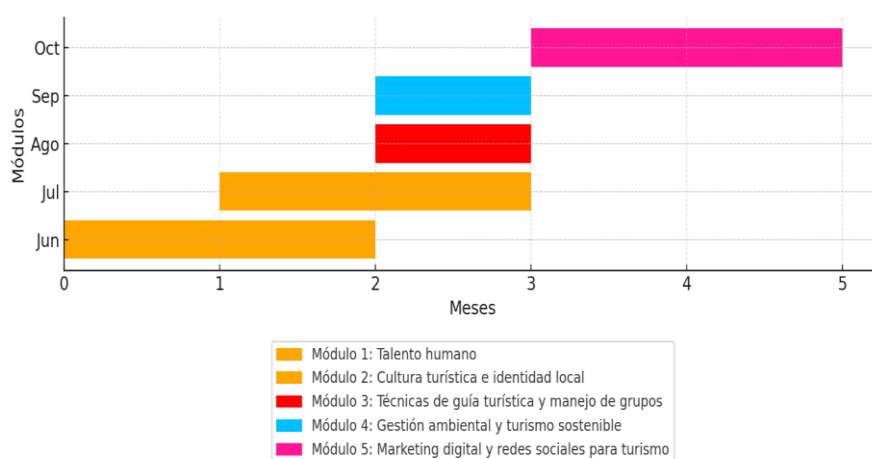


Tabla 43

Cronograma de implementación del programa de capacitación

Fase	Actividad	Responsable	Duración estimada	Recursos requeridos
Fase 1: Planificación	Diagnóstico de necesidades de capacitación	GAD Municipal, facilitadores técnicos	1 mes	Encuestas, entrevistas, reuniones con actores turísticos
	Selección de contenidos y módulos de formación	Equipo técnico del proyecto	2 semanas	Documentación técnica, guías de turismo sostenible

Fase	Actividad	Responsable	Duración estimada	Recursos requeridos
Fase 2: Diseño	Coordinación con actores locales (empresas, asociaciones, gobierno)	Coordinador del programa	2 semanas	Oficios, agenda de reuniones, contactos institucionales
	Diseño curricular de los módulos de capacitación	Expertos en turismo y pedagogía	1 mes	Material digital, normativas técnicas, soporte audiovisual
	Elaboración de materiales educativos	Equipo técnico y diseñadores	1 mes	Software de diseño, papel, videos, recursos didácticos
Fase 3: Ejecución	Implementación de módulos (turismo sostenible, atención al cliente, etc.)	Capacitadores especializados	5 meses (módulos mensuales)	Salones, proyectores, kits educativos, manuales, refrigerios
Fase 4: Evaluación y cierre	Evaluaciones intermedias y prácticas	Facilitadores	Durante cada módulo	Formularios, rúbricas de evaluación, cuestionarios
	Evaluación final y encuestas de satisfacción	Coordinadores de capacitación	2 semanas	Formularios de retroalimentación, actas de cierre
	Certificación y clausura	GAD Municipal y facilitadores	1 semana	Diplomas, acto protocolario, medios de difusión local

A continuación, se presenta una tabla detallada de las fases de evaluación y monitoreo que ayudarán en forma eficiente al plan de implementación propuesto:

Tabla 44

Fase de Evaluación y Monitoreo

Fase	Descripción	Actividades	Indicadores a evaluar	Recursos necesarios	Presupuesto estimado
Monitoreo mensual	Se llevará a cabo durante los primeros 5 meses para verificar la participación y la implementación de los módulos.	• Visitas mensuales a las sesiones de capacitación. • Entrevistas a los participantes. • Revisión del cumplimiento de cronogramas.	• Nivel de participación en las sesiones. • Satisfacción de los participantes. • Cumplimiento de la logística del programa.	Personal de supervisión. Herramientas de recolección de datos (encuestas).	\$1,000 (Personal, transporte, herramientas)
Evaluación trimestral	Evaluación cada tres meses para medir el impacto y efectividad del programa.	• Evaluación de desempeño en actividades prácticas. • Encuestas de satisfacción detalladas a los participantes.	• Mejora en las competencias turísticas. • Satisfacción de los participantes. • Impacto en la calidad de atención al cliente.	Personal especializado en evaluación. Material de encuesta y análisis de datos.	\$500 (Personal, encuestas, informes)

Fase	Descripción	Actividades	Indicadores a evaluar	Recursos necesarios	Presupuesto estimado
		Análisis de efectividad de los módulos.			

Nota: Elaboración propia

Este plan de evaluación y monitoreo se asegura en que el programa de capacitación sea eficaz, que los participantes adquieran las habilidades necesarias y que se realice un seguimiento adecuado para medir los avances del programa en el tiempo.

6.6 Conclusiones

La propuesta busca fortalecer las competencias del talento humano del sector turístico en Guano, lo cual contribuirá a la mejora en la calidad de los servicios y la competitividad del destino. Esto es crucial para enfrentar las brechas de formación y satisfacer las demandas crecientes del mercado turístico.

El diseño modular y flexible del programa de capacitación permitirá adaptarse a las necesidades del personal, facilitando su acceso y garantizando que los contenidos sean relevantes y aplicables a su contexto. Además, esta estructura escalonada favorecerá la participación continua de los actores turísticos.

La implementación de un sistema de monitoreo y evaluación eficaz, basado en seguimientos mensuales y trimestrales, garantizará que el programa se ajuste conforme a las necesidades de los participantes y permitirá medir el impacto en la calidad de los servicios turísticos a lo largo del tiempo.

6.7 Recomendaciones

Se recomienda involucrar a más actores locales en la implementación del programa, como asociaciones de empresarios y prestadores de servicios que no estén directamente vinculados con el sector turístico. Esto promoverá una mayor integración y colaboración comunitaria en el proyecto.

Es aconsejable mejorar la infraestructura tecnológica del programa, integrando plataformas virtuales más interactivas que permitan a los participantes acceder a los módulos y materiales desde cualquier lugar, optimizando el proceso de formación.

Se sugiere realizar un seguimiento post-programa para evaluar el impacto real en el sector, mediante visitas periódicas a los prestadores de servicios turísticos para observar cómo se han implementado los conocimientos adquiridos y evaluar la mejora en la calidad del servicio.

BIBLIOGRAFÍA

- Acerenza, M. (2006). *Conceptualización, origen y evolución del turismo*. Trillas.
- AIF. (6 de Abril de 2023). *El proyecto de capital humano*. Obtenido de aif.bancomundial.org
Web site: <https://aif.bancomundial.org/es/topics/theme/human-capital#:~:text>
- Bhandari, P. (22 de Junio de 2023). *Investigación correlacional: Cuando y cómo usarla*.
Obtenido de [scribbr.com](https://www.scribbr.com/methodology/correlational-research/) Web site:
<https://www.scribbr.com/methodology/correlational-research/>
- Cáceres, M. (2024). La identidad cultural gastronómica en el Ecuador. *ProSciences*, 8(53), 257-264. doi:10.29018/issn.2588-1000vol8iss53.2024
- Caiza, R., & Molina, E. (Octubre de 2012). Análisis histórico de la evolución del turismo en el territorio ecuatoriano. Ecuador.
- Caiza, R., & Molina, E. (2012, Octubre). Análisis histórico de la evolución del turismo en el territorio ecuatoriano. Ecuador. Retrieved from concepto.de/ong/ Web site:
<https://concepto.de/ong/>
- Cajal, A. (2023). *Investigación de campo: características, técnicas y etapas*. Retrieved from Web site: [https://s9329b2fc3e5435a.jimcontent.com name pdf](https://s9329b2fc3e5435a.jimcontent.com/name/pdf)
- Chiavenato, I. (2015). *Gestión del recurso humano*. Mexico D.F: Mac Graw.
- Chicaiza, I., & Quintana, P. (2024). *Oferta De Alojamiento Y Turismo Accesible Del Cantón Guano, Provincia Del Chimborazo*. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/13005>
- Citados por Vizcaino, P., Cedeño, R., & Maldonado, I. (2023, Agosto). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina*. doi:10.37811/cl_rcm.v7i4.7658
- Corporación Andina del Ecuador. (2010). *Historia del Ecuador*. CAE.
- DNTMin. (2020). *Ausencia de estrategias de gestión humana turística*. Obtenido de direccionnacional/turismo/min.gov.ec Web site: www.min/tur/gov/ec
- Escamilla, M. (2020). *Unidad 3. Aplicación básica de los métodos científicos*. Retrieved from [uaeh.edu.mx](https://www.uaeh.edu.mx) Web site:
https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf

- Estrella, M. (Abril de 2023). *Manual de atractivos turísticos*. Obtenido de turismo.gob.ec
Web site: https://servicios.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2023/04/Manual-de-Atractivos-Turisticos_compressed.pdf
- GAD cantón Guano. (2024). *Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano*. Recuperado el 16 de Febrero de 2025, de <https://www.gob.ec/gadmc-guano>
- García, F., & Vargas, R. (31 de Junio de 2023). *UNIANDÉS*. Recuperado el 08 de Febrero de 2025, de [redalyc.org](https://www.redalyc.org) Web site: <https://www.redalyc.org/journal/5646/564676369012/html/>
- Gaspar, M. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito. *Polo del conocimiento*, 318 - 329.
- Gualoto, P. (2024). *El turismo del cantón Guano y su incidencia en el desarrollo*. Universidad Nacional del Chimborazo, Riobamba.
- Iglesias, M. (2024). *Generalidades sobre Metodología de la investigación*. México. Obtenido de enago.com Web site: <https://www.enago.com/es/academy/difference-methods-and-methodology/>
- INEC. (2023). *Datos de Guano*. Recuperado el 2025, de www.inec.gov.ec
- INPC. (2015). *Phillippe charlier forense con reconocimiento internacional*.
- Jiménez, F., Muñoz, A., & Laura, F. (2015). *Expansión de las capacidades de funcionamiento de las agencias turísticas para la competitividad en el mercado turístico y construir una visión de turismo humano*. Obtenido de redalyc Web site: <https://www.redalyc.org/journal/1934/193440418011/html/>
- Lady, V., Rodríguez, L., & Rodriguez, M. (2021). *Gestión del talento humano para la mejora de los servicios turísticos*.
- Larenas, N. (10 de Enero de 2025). *Así fue el ingreso de turistas al Ecuador durante el 2024*. Recuperado el 10 de Febrero de 2025, de <https://www.nlarenas.com/2025/01/ingreso-turistas-ecuador-durante-2024/#:~:text>
- Lázaro, J. (2020). *Sistema de bibliotecas*. Obtenido de uprrp.libguides.com Web site: <https://uprrp.libguides.com/c.php?g=985694&p=7256116#:~:text>
- Ministerio de Turismo. (2020). *Ausencia de estrategias de gestión humana turística*. Obtenido de min.tur.gov.ec Web site: www.min/tur/gov/ec
- Navarrete, W. B. (2024). *Ecuador*. Obtenido de servicios.turismo.gob.ec Web site: <https://servicios.turismo.gob.ec/gestion-y-desarrollo-turistico/#:~:text>
- Naveda, J. (2024). *Conocimientos ancestrales e identidad cultural en el cantón Guano, provincia de Chimborazo*. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba.

- Naveda, J. (2024). *Conocimientos ancestrales e identidad cultural en el cantón Guano, provincia de Chimborazo*. Retrieved from dspace.unach.edu.ec Web site: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/13519/1/Naveda%20Macay%2c%20J%20%282024%29%20Conocimientos%20ancestrales%20e%20Identidad%20Cultural%20del%20cant%C3%B3n%20Guano%2c%20Provincia%20de%20Chimborazo.%20.%28Tesis%20de%20Pregrado%29%20Universidad%20Nacional>
- ONU Turismo. (2024). *Turista*. Madrid. Retrieved Febrero 15, 2025, from concepto.de/ong/ Web site: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos#T>
- Romero, E. d. (2024). La diversidad cultural y su impacto en el turismo comunitario de la región Andina. in *Siembra*. Obtenido de minorityrightsgroup Web site: <https://minorityrights-org.translate.google.com/country/ecuador/>
- Sarasty, P. A. (2019). *El turismo de alzada*. Quito. Obtenido de metropolitantouring.ec/tour Web site.
- Sharif, I. (6 de Abril de 2023). *El proyecto de capital humano*. Obtenido de aif.bancomundial.org Web site: <https://aif.bancomundial.org/es/topics/theme/human-capital#:~:text>
- Speroni, E. (2024). *La relación del hombre con la naturaleza a través de la historia*. Obtenido de efdeportes.com Web site: <https://www.efdeportes.com/efd172/la-relacion-del-hombre-con-la-naturaleza.htm#:~:text>
- Universidad de Puerto Rico. (2020). *Sistema de bibliotecas*. Obtenido de uprrpñlibguides.com Web site: <https://uprrp.libguides.com/c.php?g=985694&p=7256116#:~:text>
- Vargas, H. (24 de Agosto de 2022). *Pontis Sh. Comprender la investigación de campo. Una guía práctica para diseñadores de información*. Obtenido de Scielo.org Web site: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-46112024000200309&script=sci_arttext
- Velasco, A. (Enero de 2024). *Metodología de la investigación*. Obtenido de researchgate.net Web site: https://www.researchgate.net/publication/377470086_Velasco_Ashley_2024_Metodologia_de_la_Investigacion#:~:text=Investigaci%C3%B3n%20descriptiva%20Se%20encarga%20de,puedan%20extenderse%20a%20realidades%20similares

ANEXOS

6.8 Anexo 1 Árbol de problemas

Gestión del Talento Humano y Desarrollo Turístico en el Cantón Guano, Provincia de Chimborazo



6.9 Anexo 2 Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición	Dimensiones	Definición	Indicadores	Métodos-Técnicas	Instrumentos
Gestión del Talento Humano (Variable Independiente)	Es el proceso estratégico para atraer, desarrollar, motivar y retener talento humano en las organizaciones, promoviendo un rendimiento eficiente y la satisfacción laboral.	Reclutamiento y Selección	Conjunto de actividades para atraer y seleccionar a las personas más aptas para los puestos requeridos.	- Métodos de reclutamiento usados - Criterios de selección aplicados	Métodos cuantitativos (encuestas)	Cuestionario
		Capacitación y Desarrollo	Programas de formación para mejorar las competencias de los empleados.	- Frecuencia de capacitaciones - Temáticas abordadas - Percepción de efectividad	Métodos cuantitativos (encuestas)	Cuestionario
		Clima Organizacional	Percepción de los empleados respecto al ambiente laboral en la organización.	- Nivel de satisfacción laboral - Relación entre empleados y supervisores - Comunicación interna	Métodos cuantitativos (de campo)	Guía de observación

Desarrollo Turístico (Variable Dependiente)	Es el proceso de crecimiento económico, social y cultural basado en actividades turísticas que promueven la sostenibilidad y el bienestar local.	Infraestructura Turística	Disponibilidad de servicios e instalaciones que favorecen la actividad turística.	- Número de establecimientos turísticos - Calidad de la infraestructura	Métodos cuantitativos (observación estructurada)	Lista de verificación
		Promoción y Marketing Turístico	Actividades enfocadas en la difusión y atracción de turistas.	- Canales de promoción utilizados - Presencia en redes sociales - Campañas activas	Métodos cuantitativos	Cuestionario
		Impacto Económico y Social	Beneficios económicos y sociales generados por el turismo en la comunidad.	- Nivel de ingresos derivados del turismo - Generación de empleo local - Percepción comunitaria	Métodos cuantitativos (de campo)	Guía de observación

6.10 Anexo 3 Matriz de Consistencia

Problema General: ¿Cómo la Gestión del Talento Humano influye en el Desarrollo Turístico del Cantón Guano?	Objetivo General: Analizar la influencia de la gestión del talento humano en el desarrollo turístico en el cantón Guano, Provincia de Chimborazo.	Variable Independiente: Gestión del Talento Humano	Tipo de Investigación: Descriptiva	Operadores turísticos, empleados del sector y comunidad del Cantón Guano.
		Dimensiones: - Reclutamiento y Selección- Capacitación y Desarrollo- Clima Organizacional	Diseño de Investigación: No experimental	
Problemas Específicos:	Objetivos Específicos:	Variable Dependiente:	Técnicas: - Encuestas- Observación	Operadores turísticos, empleados del sector y comunidad del Cantón Guano.
1. ¿Cuáles son las deficiencias en la gestión del talento humano que afectan la calidad, mantenimiento y desarrollo de la infraestructura turística en el cantón Guano?	1. Analizar la influencia de la gestión del talento humano en la Infraestructura Turística del desarrollo turístico en el cantón Guano, Provincia de Chimborazo	Desarrollo Turístico		
2. ¿Cómo influye la capacidad y formación del talento humano en la efectividad de las estrategias de promoción y marketing del turismo especializado en el cantón Guano?	2. Identificar la influencia de la gestión del talento humano en la Promoción y Marketing del desarrollo turístico especializado en el cantón Guano.	Dimensiones: - Infraestructura Turística- Promoción y Marketing Turístico- Impacto Económico y Social	Instrumentos: - Cuestionarios- Guía de Entrevista- Lista de Verificación	
3. ¿Qué efectos tiene la gestión del talento	3. Determinar la influencia de la gestión			

humano sobre el impacto económico y social generado por el desarrollo turístico en el cantón Guano?	del talento humano sobre el impacto económico y social en el desarrollo Turístico del cantón Guano, Provincia de Chimborazo.			
---	--	--	--	--

6.11 Anexo 4 Variable dependiente: Desarrollo Turístico



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESARROLLO TURÍSTICO EN EL
CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TURISTAS NACIONALES E
INTERNACIONALES EN EL CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

Encuestador/a: Lizeth Nataly Uvidia Villa

Encuesta N°:

Fecha de la encuesta:

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Analizar el Desarrollo Turístico en el Cantón Guano, Provincia de Chimborazo

INSTRUCCIONES

- Lea detenidamente cada una de las preguntas del cuestionario
- Marque con una X su respuesta
- Las preguntas tienen únicamente una respuesta
- Califique según su conocimiento, las temáticas indicadas
- Sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de este trabajo de investigación

CONFIDENCIALIDAD

- Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el encuestador se compromete a mantener la reserva del caso.

Lea detenidamente los ítems y responda según su criterio, teniendo en cuenta la siguiente valoración.

1	2	3	4	5
Muy Malo	Malo	Regular	Muy Bueno	Excelente

1. Datos generales

EDAD	25-30		31-35		36-40		Más de 40	
SEXO	Masculino				Femenino			
NIVEL DE EDUCACIÓN	Primaria		Secundaria		Superior		Posgrado	

2. Datos específicos

Actividad a la que se dedica

- Investigador ()
 - Académico ()
 - Empresario ()
 - Emprendedor ()
 - Estudiante ()
 - Otros ()
- Especifique cual

.....

Ocupación

- Empleado público ()
- Empleado privado ()
- Cuenta propia ()

DESARROLLO TURÍSTICO

N°	ITEM	Parámetro				
		Muy malo	Malo	Regular	Muy bueno	Excelente
		1	2	3	4	5
INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA						
1	¿Cómo calificaría los atractivos turísticos del Cantón Guano promocionados por los expertos turísticos?					
2	¿Cómo considera el funcionamiento de los recursos humanos turísticos del Cantón Guano?					
3	¿Qué calificación le daría al desempeño laboral de los recursos humanos turísticos del Cantón Guano?					

4	¿Cree que la experiencia y capacitación presentada por los recursos humanos turísticos es suficiente debido al tipo de infraestructura que poseen para la atención en el Cantón Guano?					
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
PROMOCIÓN Y MARKETING TURÍSTICO						
5	¿Cree que los productos turísticos del Cantón Guano satisfacen las expectativas de los turistas?					
6	¿Considera que los productos turísticos que ofrece el cantón Guano son alcanzables en cuanto a distancia y facilidad de localización?					
7	¿Cree que los productos turísticos existentes en el Cantón Guano atraerán a más turistas?					
8	¿Cómo calificaría los precios de los productos turísticos que busca el turista y ofrece el Cantón Guano?					
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL						
9	¿Considera que hay mejoría en el alojamiento, movilización y actividades recreativas que se desarrollan en el Cantón Guano?					
10	¿Cree que los servicios turísticos existentes han sido apoyados para el crecimiento económico y cultural del cantón?					
11	¿Considera que el conocer las necesidades y requerimientos del turista es importante para brindar un buen servicio?					

12	¿Está de acuerdo en que los ingresos económicos logrados satisfacen las necesidades en el cantón Guano					
13	¿Se mejorarán las condiciones del recurso humano experto por el desarrollo integral de actividades hacia los turistas?					

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO FACULTAD DE
CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO**

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESARROLLO TURÍSTICO EN
EL CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PROPIETARIOS DE LOS HOTELES Y
HOTERÍAS DEL CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**

Encuestador/a: Lizeth Nataly Uvidia Villa

Fecha de la Encuesta _____

Encuesta N° _____

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Analizar la Gestión de Talento Humano en el Cantón Guano, Provincia de Chimborazo

INSTRUCCIONES

- Lea detenidamente cada una de las preguntas del cuestionario
- Marque con una X su respuesta
- Las preguntas tienen únicamente una respuesta
- Califique según su conocimiento, las temáticas indicadas
- Sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de este trabajo de investigación

CONFIDENCIALIDAD

- Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el encuestador se compromete a mantener la reserva del caso.

INFORMACIÓN

Lizeth Nataly Uvidia Villa
lizeth.uvidia@unach.edu.ec

**Lea detenidamente los ítems y responda según su criterio,
teniendo en cuenta la siguiente valoración.**

1	2	3	4	5
Muy malo	Malo	Regular	Muy Bueno	Excelente

1. DATOS GENERALES

EDAD	25-30		31-35		36-40		Más de 40	
SEXO	Masculino				Femenino			
NIVEL DE EDUCACIÓN	Primaria		Secundaria		Superior		Posgrado	

1. DATOS ESPECÍFICOS

Actividad a la que se dedica

- cargo en la empresa:

2. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

N.º	ÍTEM	Parámetro				
		Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
		1	2	3	4	5
Reclutamiento y selección						
1	¿Qué consideración tiene sobre el talento humano de su establecimiento?					
2	¿Considera que las estrategias propuestas por el talento humano ((capacitación continua, incentivos laborales, trabajo en equipo, liderazgo organizacional, etc.)) ayudarán a cumplir sus objetivos empresariales?					
3	¿Cómo calificaría los procedimientos de operación turística (atención al cliente, gestión de reservas, calidad del servicio, manejo de quejas, etc.) llevados a cabo por el talento humano dentro del establecimiento laboral?					
Capacitación y desarrollo						
5	¿Cómo califica la capacitación brindada al talento humano en su establecimiento?					
6	¿Cómo evalúa el impacto de la capacitación en la calidad del servicio turístico?					
7	¿Qué tan efectiva considera la formación continua del personal para el desarrollo del turismo en su establecimiento?					
		Estoy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral Poco de acuerdo	Poco de acuerdo Neutral	Poco de acuerdo Neutral
Clima organizacional						
9	¿De qué manera se está llevando la inspección de las actividades laborales del talento humano que tiene su establecimiento?					
10	¿Piensa que el desempeño del personal de trabajo en su establecimiento está de acuerdo					

Poco de acuerdo
Muy de acuerdo

Muy de acuerdo

Muy de acuerdo

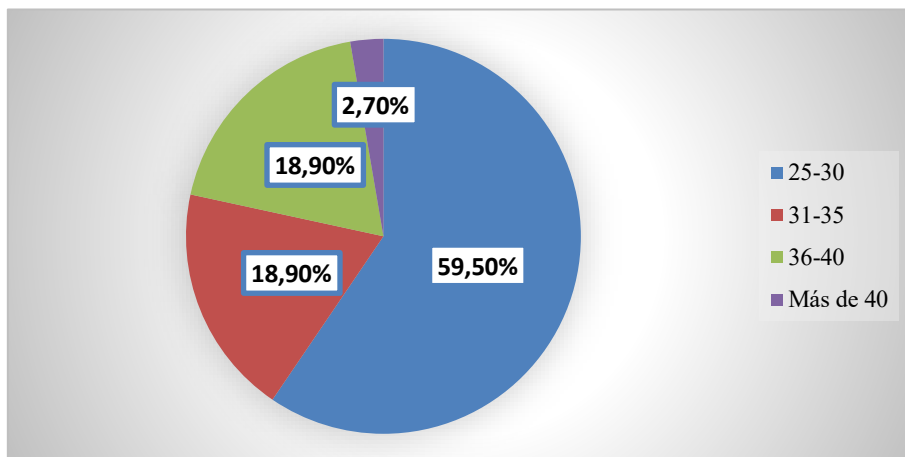
	a sus expectativas?					
11	¿Considera que las actividades desempeñadas por el recurso humano van de acuerdo a los valores, actitudes y creencias en el ámbito interno?					
12	¿Está de acuerdo en que el recurso humano se desempeña de manera efectiva entre la organización hotelera y el turista?					

¡Gracias por su colaboración!

6.13 Anexo 6 Ilustraciones de las preguntas de la encuesta dirigida a los turistas nacionales y extranjeros

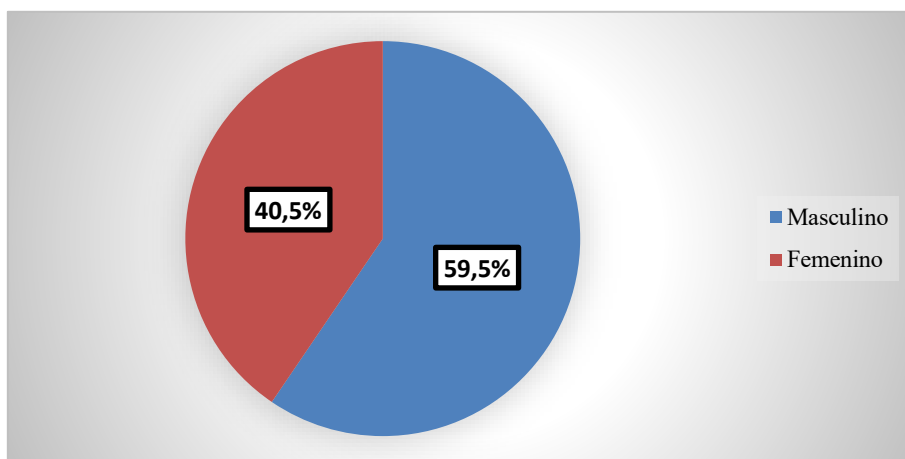
Pregunta 1

Ilustración 1 Edad



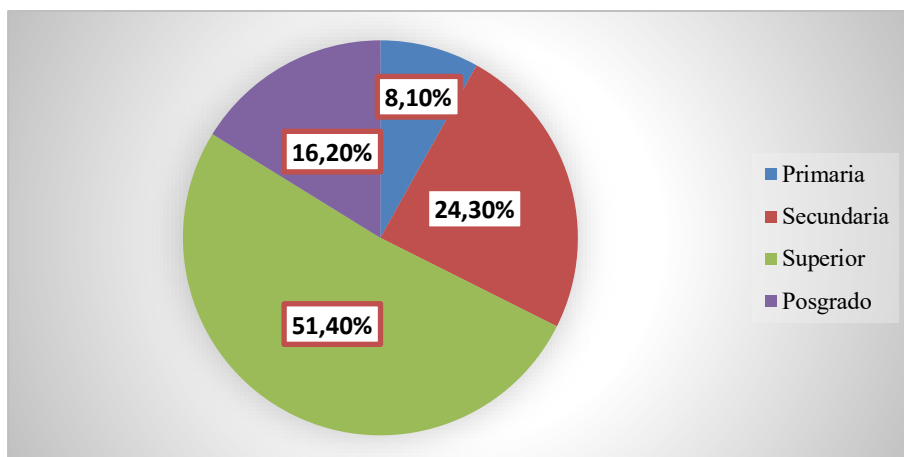
Pregunta 2 Sexo

Ilustración 2



Pregunta 3 Nivel de educación

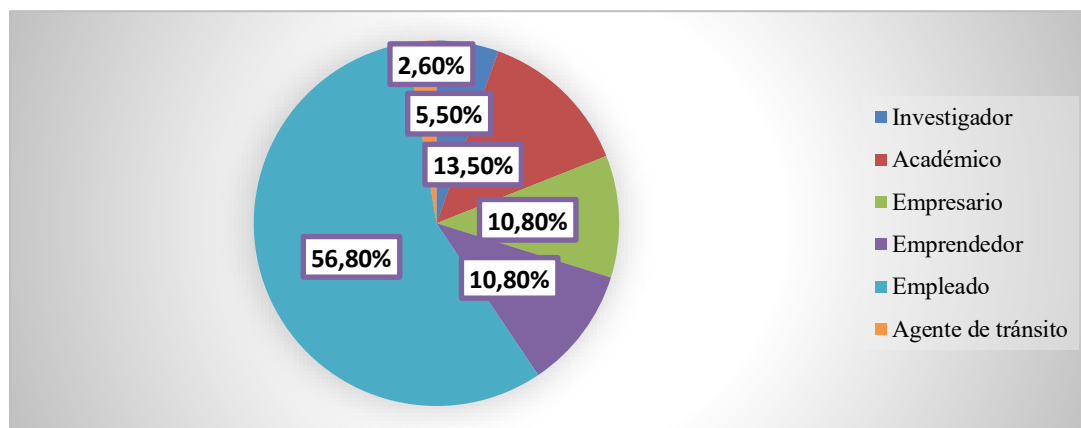
Ilustración 3



Datos específicos

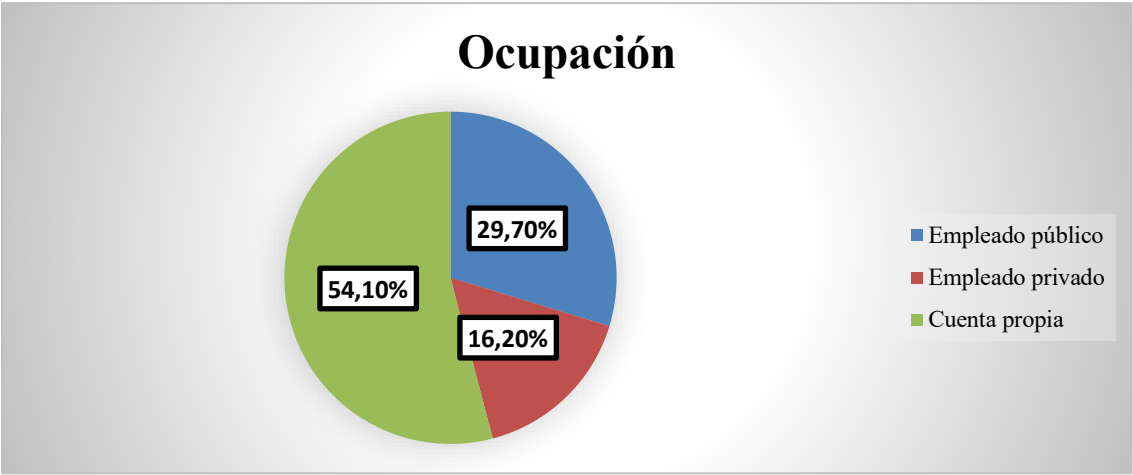
Pregunta 4 Actividad a la que se dedica

Ilustración 4



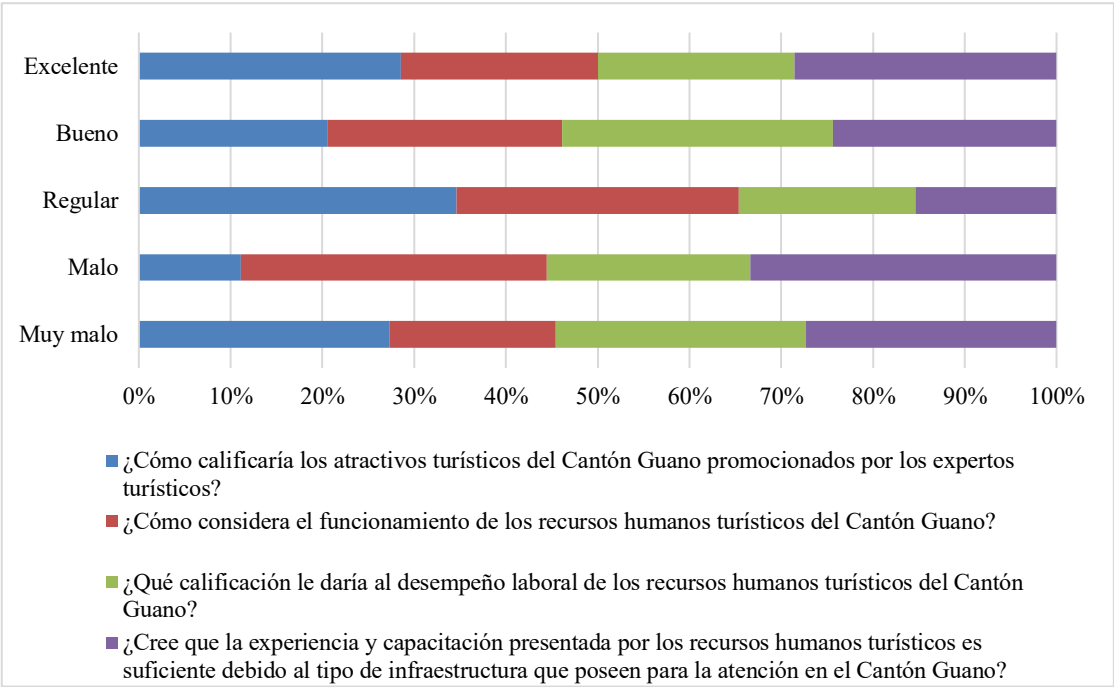
Pregunta 5 Ocupación

Ilustración 5



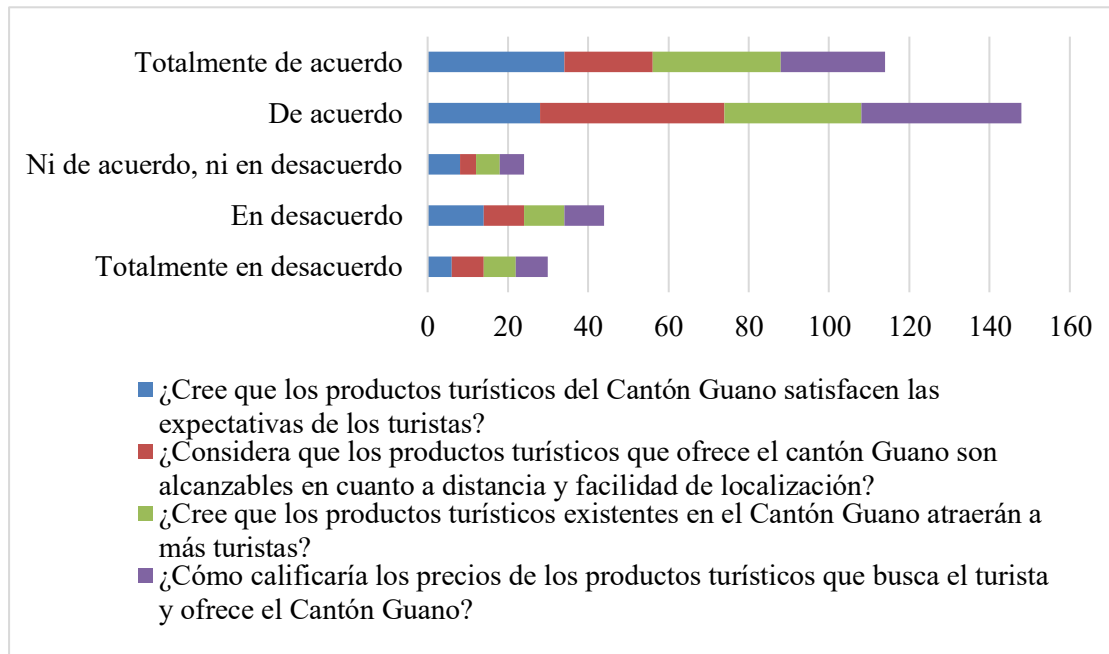
Pregunta 6 Infraestructura turística

Ilustración 6



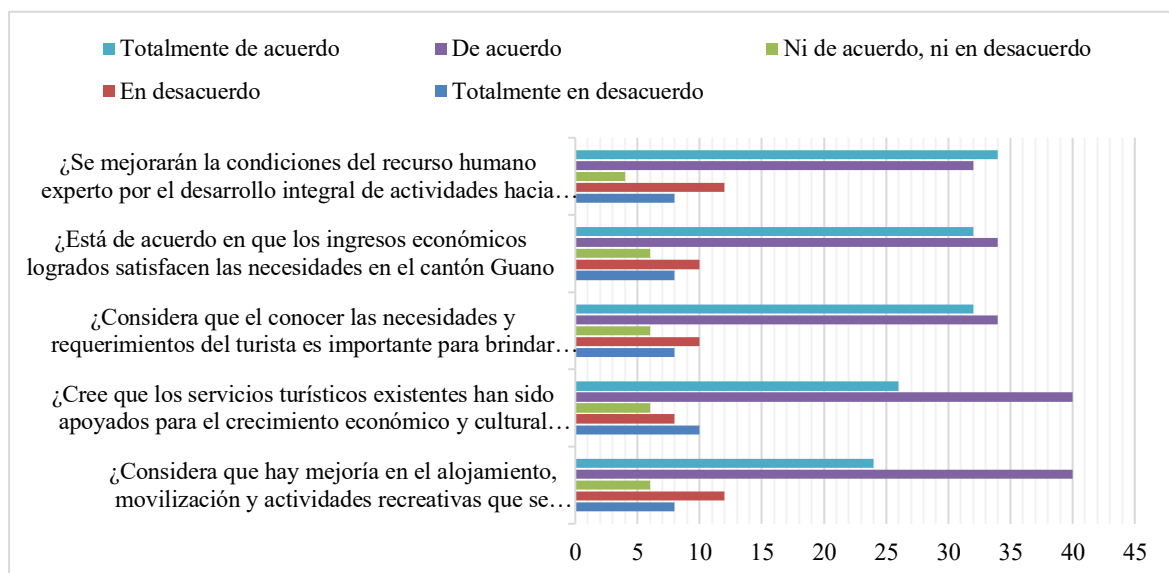
Pregunta 7

Ilustración Promoción y marketing turístico



Pregunta 8

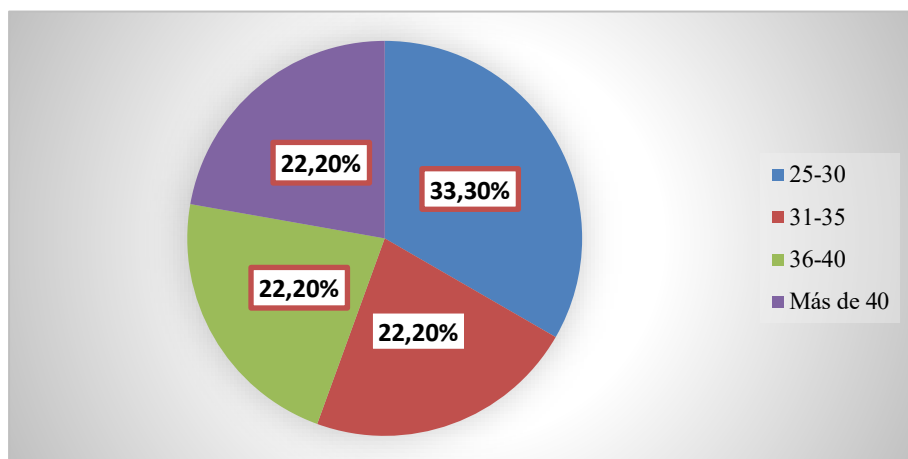
Ilustración 8 Impacto económico y social



6.14 Anexo 7 Ilustraciones de las preguntas de la encuesta dirigida a los propietarios de los hoteles y hosterías del cantón Guano

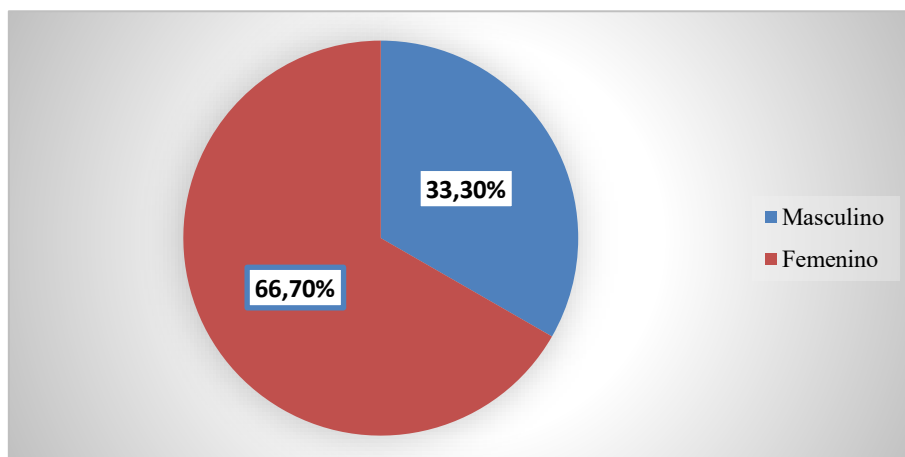
Pregunta 1

Ilustración 1 Edad



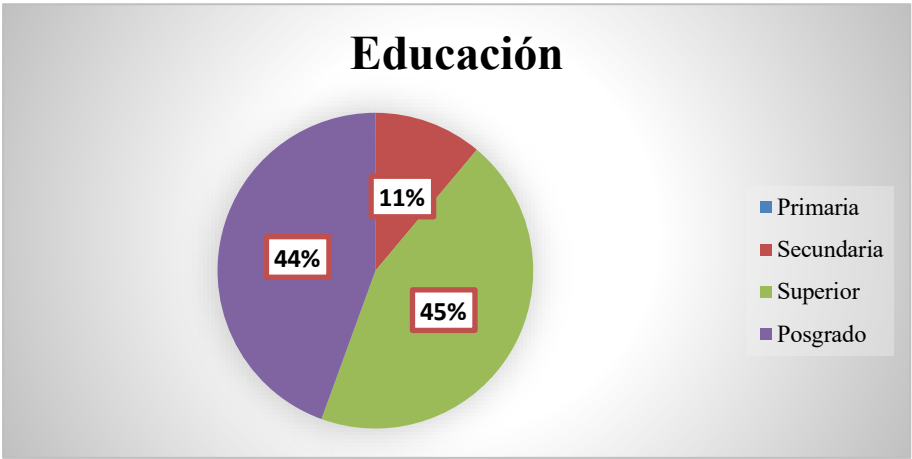
Pregunta 2

Ilustración 2 Sexo



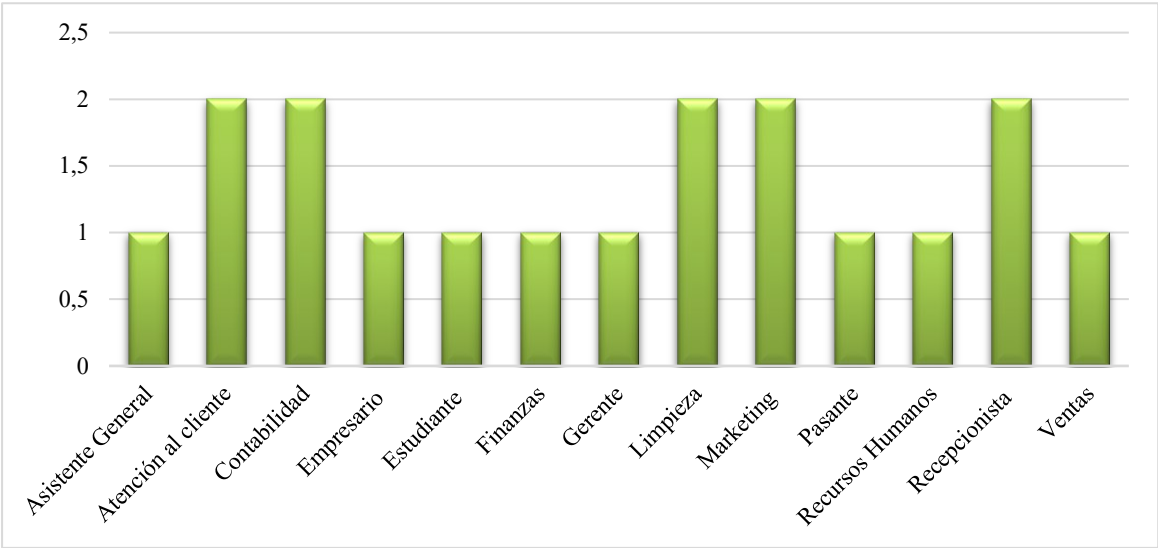
Pregunta 3

Ilustración 3 Nivel de educación



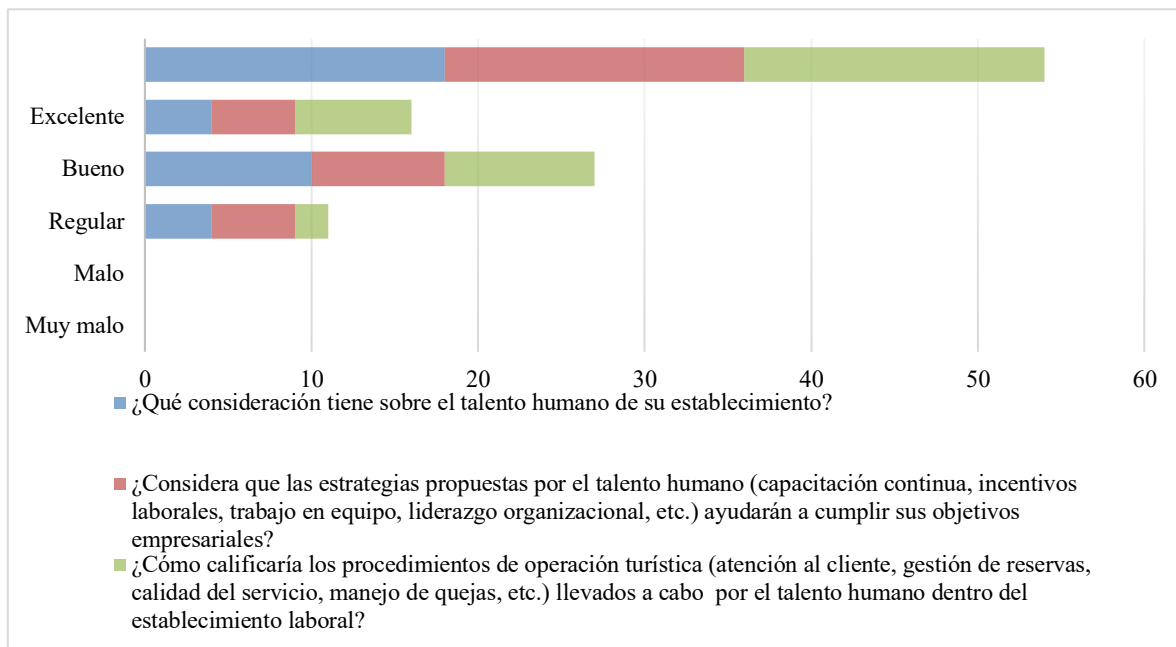
Pregunta 4

Ilustración 4



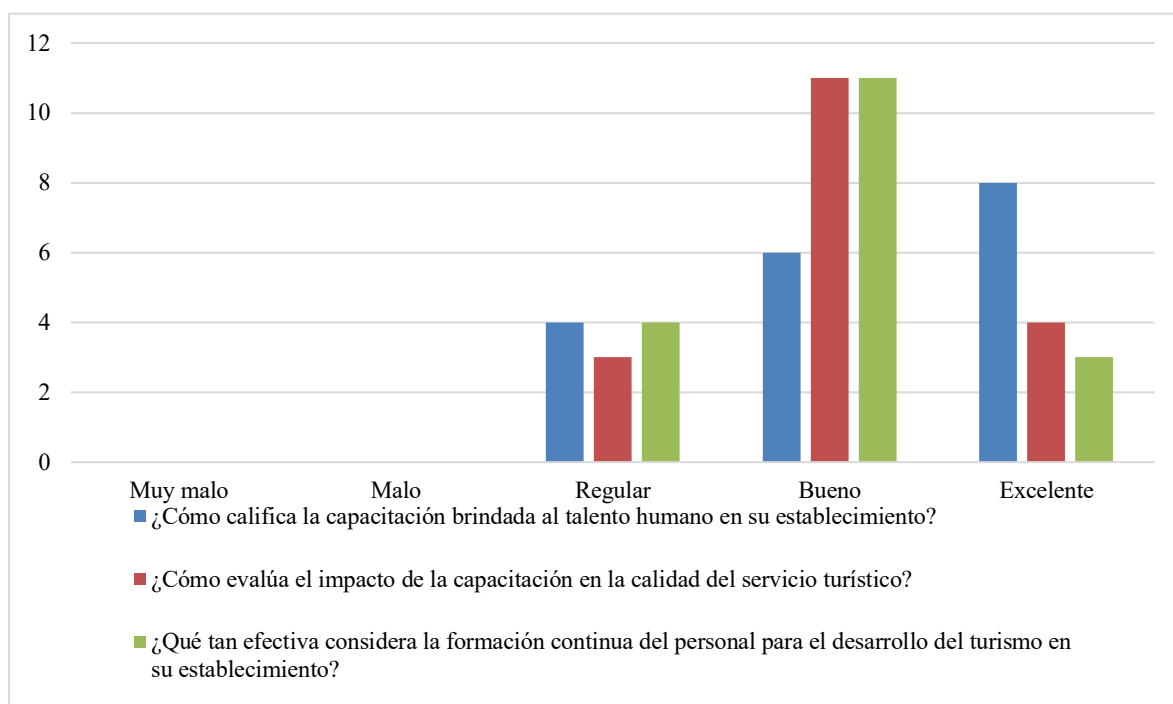
Pregunta 5

Ilustración



Pregunta 6

Ilustración



Pregunta 7

Ilustración Clima organizacional

