



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

Gestión de talento humano para promover una atención de calidad en la  
comunidad Yanahurco.

Trabajo de titulación para optar al título de Licenciado en Turismo

**Autor**  
Tocumbe Simaluisa, David Geovanny

**Tutor**  
Ing. Paula Elizabeth Moreno Aguirre Mgs.

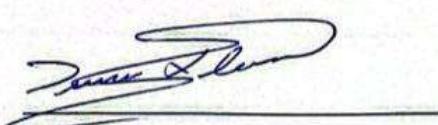
**Riobamba, Ecuador. 2026**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, David Geovanny Tocumbe Simaluisa, con cédula N° 0503994733, autor del trabajo de investigación titulado: "Gestión de talento humano para promover una atención de calidad en la comunidad Yanahurco", 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 de la obra referida será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, a los 05 días del mes de enero de 2026.



David Geovanny Tocumbe Simaluisa

C.I. 0503994733

## **DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR**

Quien suscribe, Paula Elizabeth Moreno Aguirre, 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 DE TALENTO HUMANO PARA PROMOVER UNA ATENCIÓN DE CALIDAD EN LA COMUNIDAD YANAHURCO", bajo la autoría de David Geovanny Tocumbe Simaluisa; 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 25 días del mes de noviembre de 2025.



Paula Elizabeth Moreno Aguirre

C.I. 0602355363

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **“Gestión de talento humano para promover una atención de calidad en la comunidad Yanahurco”**, presentado por David Geovanny Tocumbe Simaluisa, con cédula de identidad N° 0503994733, bajo la tutoría de Mgs. Paula Elizabeth Moreno Aguirre; 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 5 días del mes de enero de 2026.

Mgs. Andrea Garrido

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO**



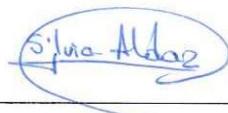
PhD. Héctor Pacheco

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



PhD. Silvia Aldaz

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**





# CERTIFICACIÓN

Que, **DAVID GEOVANNY TOCUMBE SIMALUISA** con CC: **0503994733** estudiante de la Carrera **de TURISMO**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA PROMOVER UNA ATENCIÓN DE CALIDAD EN LA COMUNIDAD YANAHURCO**" cumple con el **7% de similitud y 7% de IA**, 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, 18 de diciembre de 2025



Mgs. Paulina Moreno  
**TUTOR(A)**

## **DEDICATORIA**

*Dedico esta tesis a mi familia, en especial a mis padres, que siempre me han apoyado, aconsejado, dado palabras de apoyo y sobre todo el amor y la paciencia en esta etapa académica, que con mucho sacrificio y dedicación supieron apoyar en cada proceso.*

*A mis abuelitos, por sus palabras llenas de cariño y aliento, que fortalecieron en momentos difíciles, a mis hermanos, por su comprensión y apoyo constante.*

## **AGRADECIMIENTO**

*A mi tutora la Ing. Paula Moreno Mgs, por su guía, paciencia y compromiso durante el desarrollo de la investigación.*

*A mis compañeros y amigos de la carrera, por compartir experiencias, aprendizajes y momentos que hicieron de este proceso una etapa valiosa.*

*Y, de manera especial, a la comunidad Yanahurco, por su colaboración, apertura y disposición para contribuir con esta investigación.*

# ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

RESUMEN

ABSTRACT

CAPITULO I. ....23

1. Introducción .....23

1.1. Antecedentes .....24

1.2. Planteamiento del problema.....27

1.2.1. Formulación del problema general .....29

1.2.2. Formulación del problema específica .....29

1.3. Justificación.....28

1.3.1. Justificación teórica.....29

1.3.2. Justificación practica.....30

1.3.3. Justificación metodológica.....30

1.4. Objetivos.....	31
1.4.1 General.....	30
1.4.2. Específicos.....	31
1.5. Hipótesis.....	32
1.5.1. General.....	32
1.5.2. Específicos.....	32
CAPITULO II .....	33
2. Estado del arte.....	33
2.1. Marco Teórico.....	45
2.1.1. Gestión de talento humano.....	45
2.1.2. Atención de calidad.....	49
CAPITULO III.....	53
3. Metodología. ....	53
3.1. Tipo de investigación. ....	53
3.1.1. Diseño de investigación. ....	54
3.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	55
3.2.1. Encuesta.....	55
3.2.2. Instrumentos de medición .....	56
3.3. Unidad de análisis .....	58
3.4. Población y muestra .....	59
3.4.1. Población de estudio .....	59

3.5. Muestreo.....	60
3.6. Selección de expertos.....	60
3.7. Confiabilidad de instrumentos .....	61
3.7.1. Confiabilidad de instrumentos, alfa de Cronbach variable independiente: Gestión de talento humano.....	61
3.7.2. Confiabilidad de instrumentos, alfa de Cronbach variable dependiente.....	62
CAPITULO IV .....	64
4. Resultados y discusión.....	64
4.1. Análisis interpretación y discusión de los resultados .....	64
4.2. Comprobación de hipótesis.....	74
4.2.1. Hipótesis general.....	75
4.2.2. Hipótesis específica 1.....	76
4.2.3. Hipótesis específica 2.....	77
4.2.4. Hipótesis específica 3.....	78
4.2.5. Hipótesis específica 4.....	79
4.2.6. Hipótesis específica 5.....	80
4.3. Discusión.....	81
CAPITULO V .....	84
5.CONCLUSIONES .....	84
6.RECOMENDACIONES.....	86
CAPITULO VI.....	87
7. Propuesta.....	87

7.1. Plan Integral de Capacitación en Gestión de talento humano.....	87
7.2. Introducción.....	87
7.3. Objetivo General .....	87
7.3.1. Objetivos específicos .....	87
7.4. Justificación: .....	88
7.5. Estructura de la Propuesta.....	88
7.6. Desarrollo de la Propuesta .....	89
7.6.1. Diagnóstico de la Capacitación.....	89
7.6.2. Actividades realizadas en el diagnostico .....	89
7.6.3. Instrumentos .....	89
7.7. Diseño Del Plan de Capacitación.....	90
7.7.1. Mecanismo Para la Planificación.....	96
7.8. Implementación Del Plan de Capacitación .....	97
7.9. Presupuesto.....	98
7.10. Evaluación De Capacitación .....	99
7.10.1. Evaluación y Retroalimentación .....	99
7.10.2. Evaluación del aprendizaje: .....	99
7.10.3. Seguimiento y mejora continua.....	100
BIBLIOGRÁFIA .....	102
ANEXOS .....	109
7.11. Anexo 1. Ficha de atención al cliente y hospitalidad.....	110

7.12. Anexo 2. Encuesta a Turistas .....	111
7.13. Anexo 3. Manejo de redes sociales .....	112
7.14. Anexo 4 Ingles básico .....	112
7.15. Anexo 5 Técnicas de guiado .....	113
7.16. Anexo 6 Primeros auxilios .....	113
7.17. Anexo 7. Registro de Asistencia a Talleres y Capacitaciones .....	114
7.18. Anexo 6. Encuesta dirigida a los turistas .....	115
7.19. Anexo 7. Encuesta dirigida a los colaboradores .....	118
7.20. Anexo 8. Encuesta dirigida para dirigentes de la comunidad .....	121
7.21. Anexo 9 Operacionalización de variables .....	125
7.22. Anexo 10 Matriz de consistencia .....	126
7.23. Anexo 11 Árbol de problemas .....	127
7.24. Anexo 12 Encuestas .....	128
7.25. Anexo 13. Evidencias fotográficas .....	192

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Casa ambiental .....	38
<b>Tabla 2</b> Casa social .....	38
<b>Tabla 4</b> Dirigente y colaboradores de la comunidad Yanahurco .....	59
<b>Tabla 5</b> Población de turistas .....	60
<b>Tabla 6</b> Valores Alfa de Cronbach.....	61
<b>Tabla 7</b> Estadísticas de Fiabilidad variable independiente (Colaboradores) .....	62
<b>Tabla 8</b> Estadísticas de Fiabilidad variable independiente (Dirigentes) .....	62
<b>Tabla 9</b> Estadísticas de Fiabilidad Variable Dependiente (Turistas) .....	62
<b>Tabla 10</b> Interpretación de resultados de encuestas .....	63
<b>Tabla 11:</b> Criterio de valoración del coeficiente de Rho de Spearman .....	74
<b>Tabla 12</b> Pruebas de Hipótesis General .....	75
<b>Tabla 13</b> Prueba de Hipótesis Específica 1 .....	76
<b>Tabla 14</b> Prueba de Hipótesis Específica 2 .....	77
<b>Tabla 15</b> Prueba de Hipótesis Específica 3 .....	78
<b>Tabla 16</b> Prueba de Hipótesis Específica 4 .....	79
<b>Tabla 17</b> Prueba de Hipótesis Específica 5 .....	80
<b>Tabla 18</b> Atención al cliente y hospitalidad.....	90
<b>Tabla 19</b> Manejo de redes sociales .....	91
<b>Tabla 20</b> Manejo de redes sociales .....	92
<b>Tabla 21</b> Técnicas de guiado.....	93
<b>Tabla 22</b> Interpretación cultural .....	94
<b>Tabla 23</b> Primeros auxilios .....	95
<b>Tabla 24</b> Planificación de capacitación.....	96
<b>Tabla 25</b> Implementación de capacitación.....	97

<b>Tabla 26</b> Presupuesto .....	98
<b>Tabla 27</b> Indicadores de evaluación.....	100
<b>Tabla 28</b> Desempeño.....	128
<b>Tabla 29</b> Sexo.....	129
<b>Tabla 30</b> Edad .....	130
<b>Tabla 31</b> Nivel de Educación .....	131
<b>Tabla 32</b> Capacitación.....	132
<b>Tabla 33</b> Capacitación.....	133
<b>Tabla 34</b> Capacitación.....	134
<b>Tabla 35</b> Capacitación.....	135
<b>Tabla 36</b> Motivación y Reconocimiento .....	136
<b>Tabla 37</b> Motivación y Reconocimiento .....	137
<b>Tabla 38</b> Motivación y Reconocimiento .....	138
<b>Tabla 39</b> Desarrollo Profesional .....	139
<b>Tabla 40</b> Desarrollo Profesional .....	140
<b>Tabla 41</b> Desarrollo Profesional .....	141
<b>Tabla 42</b> Evaluación de Desempeño .....	142
<b>Tabla 43</b> Evaluación de Desempeño .....	143
<b>Tabla 44</b> Evaluación de Desempeño .....	144
<b>Tabla 45</b> Pregunta Abierta .....	145
<b>Tabla 46</b> Ocupación .....	146
<b>Tabla 47</b> Tiempo en el cargo Agrupado.....	148
<b>Tabla 48</b> Habilidades y Conocimientos .....	149
<b>Tabla 49</b> Habilidades y Conocimientos .....	150
<b>Tabla 50</b> Habilidades y Conocimientos .....	151

<b>Tabla 51</b> Habilidades y Conocimientos .....	152
<b>Tabla 52</b> Habilidades y Conocimientos .....	153
<b>Tabla 53</b> Habilidades y Conocimientos .....	154
<b>Tabla 54</b> Habilidades y Conocimientos .....	155
<b>Tabla 55</b> Capacitación y Evaluación de Necesidades .....	156
<b>Tabla 56</b> Capacitación y Evaluación de Necesidades .....	157
<b>Tabla 57</b> Capacitación y Evaluación de Necesidades .....	158
<b>Tabla 58</b> Capacitación y Evaluación de Necesidades .....	159
<b>Tabla 59</b> Capacitación y Evaluación de Necesidades .....	160
<b>Tabla 60</b> Capacitación y Evaluación de Necesidades .....	161
<b>Tabla 61</b> Motivación y Desarrollo Profesional del Personal .....	162
<b>Tabla 62</b> Motivación y Desarrollo Profesional del Personal .....	163
<b>Tabla 63</b> Motivación y Desarrollo Profesional del Personal .....	164
<b>Tabla 64</b> Motivación y Desarrollo Profesional del Personal .....	165
<b>Tabla 65</b> Impacto de la Gestión de talento Humano Y Calidad del Servicio .....	166
<b>Tabla 66</b> Impacto de la Gestión de talento Humano Y Calidad del Servicio .....	167
<b>Tabla 67</b> Impacto de la Gestión de talento Humano Y Calidad del Servicio .....	168
<b>Tabla 68</b> Impacto de la Gestión de talento Humano Y Calidad del Servicio .....	169
<b>Tabla 69</b> Nacional o Extranjero .....	170
<b>Tabla 70</b> Lugar de origen .....	171
<b>Tabla 71</b> Sexo.....	173
<b>Tabla 72</b> Edad .....	174
<b>Tabla 73</b> Estudios.....	175
<b>Tabla 74</b> Primera Visita .....	176
<b>Tabla 75</b> Duración de Estancia .....	177

<b>Tabla 76</b> Confiabilidad.....	178
<b>Tabla 77</b> Confiabilidad.....	179
<b>Tabla 78</b> Confiabilidad.....	180
<b>Tabla 79</b> Capacidad de Respuesta.....	181
<b>Tabla 80</b> Capacidad de Respuesta.....	182
<b>Tabla 81</b> Capacidad de Respuesta.....	183
<b>Tabla 82</b> Seguridad .....	184
<b>Tabla 83</b> Seguridad .....	185
<b>Tabla 84</b> Empatía .....	186
<b>Tabla 85</b> Empatía .....	187
<b>Tabla 86</b> Empatía .....	188
<b>Tabla 87</b> Tangibilidad .....	189
<b>Tabla 88</b> Tangibilidad .....	190
<b>Tabla 89</b> Tangibilidad .....	191

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> Estructura de la propuesta.....	89
<b>Gráfico 2</b> Desempeño.....	129
<b>Gráfico 3</b> Sexo .....	130
<b>Gráfico 4</b> Edad .....	131
<b>Gráfico 5</b> Nivel de Educación.....	132
<b>Gráfico 6</b> Capacitación.....	133
<b>Gráfico 7</b> Capacitación.....	134
<b>Gráfico 8</b> Capacitación.....	135
<b>Gráfico 9</b> Capacitación.....	136
<b>Gráfico 10</b> Motivación y Reconocimiento.....	137
<b>Gráfico 11</b> Motivación y Reconocimiento.....	138
<b>Gráfico 12</b> Motivación y Reconocimiento.....	139
<b>Gráfico 13</b> Desarrollo Profesional .....	140
<b>Gráfico 14</b> Desarrollo Profesional .....	141
<b>Gráfico 15</b> Desarrollo Profesional .....	142
<b>Gráfico 16</b> Evaluación de Desempeño.....	143
<b>Gráfico 17</b> Evaluación de Desempeño.....	144
<b>Gráfico 18</b> Evaluación de Desempeño.....	145
<b>Gráfico 19</b> Pregunta Abierta .....	146
<b>Gráfico 20</b> Ocupación .....	147
<b>Gráfico 21</b> Tiempo en el cargo (Agrupado).....	149
<b>Gráfico 22</b> Habilidades y Conocimientos .....	150
<b>Gráfico 23</b> Habilidades y Conocimientos .....	151
<b>Gráfico 24</b> Habilidades y Conocimientos .....	152

<b>Gráfico 25</b> Habilidades y Conocimientos .....	153
<b>Gráfico 26</b> Habilidades y Conocimientos .....	154
<b>Gráfico 27</b> Habilidades y Conocimientos .....	155
<b>Gráfico 28</b> Habilidades y Conocimientos .....	156
<b>Gráfico 29</b> Capacitación y Evaluación de Necesidades.....	157
<b>Gráfico 30</b> Capacitación y Evaluación de Necesidades.....	158
<b>Gráfico 31</b> Capacitación y Evaluación de Necesidades.....	159
<b>Gráfico 32</b> Capacitación y Evaluación de Necesidades.....	160
<b>Gráfico 33</b> Capacitación y Evaluación de Necesidades.....	161
<b>Gráfico 34</b> Capacitación y Evaluación de Necesidades.....	162
<b>Gráfico 35</b> Motivación y Desarrollo Profesional del Personal .....	163
<b>Gráfico 36</b> Motivación y Desarrollo Profesional del Personal .....	164
<b>Gráfico 37</b> Motivación y Desarrollo Profesional del Personal .....	165
<b>Gráfico 38</b> Motivación y Desarrollo Profesional del Personal .....	166
<b>Gráfico 39</b> Impacto de la Gestión de talento Humano Y Calidad del Servicio .....	167
<b>Gráfico 40</b> Impacto de la Gestión de talento Humano Y Calidad del Servicio .....	168
<b>Gráfico 41</b> Impacto de la Gestión de talento Humano Y Calidad del Servicio .....	169
<b>Gráfico 42</b> Impacto de la Gestión de talento Humano Y Calidad del Servicio .....	170
<b>Gráfico 43</b> Nacional o Extranjero .....	171
<b>Gráfico 44</b> Lugar de origen.....	172
<b>Gráfico 45</b> Sexo .....	174
<b>Gráfico 46</b> Edad .....	175
<b>Gráfico 47</b> Estudios.....	176
<b>Gráfico 48</b> Primera Visita .....	177
<b>Gráfico 49</b> Duración de Estancia Variable Dependiente .....	178

<b>Gráfico 50</b> Confiabilidad .....	179
<b>Gráfico 51</b> Confiabilidad .....	180
<b>Gráfico 52</b> Confiabilidad .....	181
<b>Gráfico 53</b> Capacidad de Respuesta.....	182
<b>Gráfico 54</b> Capacidad de Respuesta.....	183
<b>Gráfico 55</b> Capacidad de Respuesta.....	184
<b>Gráfico 56</b> Seguridad .....	185
<b>Gráfico 57</b> Seguridad .....	186
<b>Gráfico 58</b> Empatía .....	187
<b>Gráfico 59</b> Empatía .....	188
<b>Gráfico 60</b> Empatía .....	189
<b>Gráfico 61</b> Tangibilidad .....	190
<b>Gráfico 62</b> Tangibilidad .....	191
<b>Gráfico 63</b> Tangibilidad .....	192

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1</b> Ubicación Geográfica.....	39
<b>Ilustración 2</b> Termas de Aluchan.....	40
<b>Ilustración 3</b> Recorrido por la fábrica de quesos.....	41
<b>Ilustración 4</b> Recolección del producto .....	41
<b>Ilustración 5</b> Limpieza y selección del producto.....	42
<b>Ilustración 6</b> Secado del producto .....	42
<b>Ilustración 7</b> Producto obtenido .....	42
<b>Ilustración 8</b> Empaquetado y etiquetado .....	43
<b>Ilustración 9</b> Almacenamiento del producto .....	43
<b>Ilustración 10</b> Camping .....	43
<b>Ilustración 11</b> Cabalgatas .....	44
<b>Ilustración 12</b> Senderismo .....	44
<b>Ilustración 13</b> Gastronomía .....	44
<b>Ilustración 14</b> Reunión con dirigentes de la Comunidad Yanahurco.....	192
<b>Ilustración 15</b> Encuesta a turistas .....	192

## RESUMEN

La presente investigación se denomina “Gestión de talento humano para promover una atención de calidad en el cual se analiza la relación entre la Gestión de talento humano y la atención de calidad en la comunidad Yanahurco,” ubicada en el Cantón Pujilí, Cotopaxi. Se utilizó una metodología cuantitativa, correlacional y transversal, con muestra de 6 colaboradores, 10 dirigentes y 372 turistas. Los datos se recopilaron mediante encuestas con escala Likert, aplicando el coeficiente de Rho de Spearman para análisis. Para comprobación se utilizó el programa de Excel y el programa estadístico IBM SPSS para para tabular y procesar los datos obtenidos. Los resultados revelaron una relación estadísticamente significativa negativa entre ambas variables ( $\text{Rho} = -0,053$ ,  $p = 0,028$ ). Las hipótesis específicas no mostraron relación significativa entre la Gestión de talento y las dimensiones de atención de calidad. La investigación concluye que la calidad del servicio en esta comunidad se fundamenta más en valores culturales indígenas que en procesos formales de Gestión de talento humano. Como propuesta se diseñó un plan integral de capacitación enfocada en atención al cliente, seguridad, guiado turístico e inglés básico en turismo, con estrategias de evaluación y seguimiento continuo para fortalecer la sostenibilidad del turismo comunitario.

**Palabras claves:** Gestión de talento humano, turismo comunitario, atención de calidad, capacitación.

## Abstract

This research, entitled "Human Talent Management to Promote Quality Service in the Yanahurco Community, located in the Pujilí Canton, Cotopaxi Province," analyzes the relationship between human talent management and quality service. A quantitative, correlational, and cross-sectional methodology was used, with a sample of 6 employees, 10 community leaders, and 372 tourists. Data were collected via Likert-scale surveys, and Spearman's rho was used for analysis. Excel and IBM SPSS statistical software were used to tabulate and process the data. The results revealed a statistically significant negative correlation between the two variables ( $\text{Rho} = -0.053, p = 0.028$ ). The specific hypotheses did not show a significant relationship between talent management and the dimensions of quality service. The research concludes that service quality in this community is more closely tied to indigenous cultural values than to formal human talent management processes. As a proposal, a comprehensive training plan was designed focusing on customer service, safety, tour guiding, and basic English in tourism, with evaluation strategies and continuous monitoring to strengthen the sustainability of community tourism.

**Keywords:** Human talent management, community tourism, quality service, training.



Reviewed by:

Mgs. Sonia Granizo Lara.

**ENGLISH PROFESSOR.**

c.c. 0602088890

## CAPITULO I.

### 1. Introducción

La comunidad Yanahurco ubicado en el cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi se encuentra inmersa en un proceso de transformación económica y social a partir de la diversificación de actividades, donde el turismo comunitario se ha consolidado como una alternativa relevante que complementa los trabajos tradicionales de agricultura y ganadería. Sin embargo, el fortalecimiento del turismo no depende únicamente de los recursos naturales o culturales disponibles, sino fundamentalmente de la calidad del servicio ofrecido por quienes participan en esta actividad.

La Gestión de talento humano adquiere un papel determinante, ya que constituye el eje mediante el cual se planifican, desarrollan y fortalecen las capacidades del personal encargado de brindar la atención al visitante. Aspectos como la capacitación, motivación, la evaluación del desempeño y el desarrollo profesional influyen directamente en la calidad del servicio turístico y en la percepción que los visitantes tienen en el destino.

No obstante, en la comunidad Yanahurco se evidencian limitaciones relacionadas con la ausencia de procesos estructurados de Gestión de talento humano. La mayoría de los actores vinculados al turismo han adquirido sus conocimientos de manera empírica, esta situación repercute en la consistencia del servicio, en la satisfacción del visitante y en la sostenibilidad del turismo comunitario.

Frente a esta realidad, la presente investigación tiene como propósito analizar la relación entre la Gestión de talento humano y la atención de calidad en la comunidad Yanahurco, con el fin de identificar brechas, proponer mejoras y contribuir al fortalecimiento de desarrollo turístico local.

### 1.1. Antecedentes

Según (Sánchez Padilla, 2022) en su tesis titulada “Gestión de talento humano y turismo comunitario de las parroquias rurales del cantón Riobamba” cuyo objetivo principal fue demostrar la relación de la Gestión de talento humano con el turismo comunitario. El diseño fue no experimental transeccional correlacional causal y la muestra de 30 personas para cada variable. Entre estos resultados obtuvo que se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula, no existe relación entre la Gestión de talento humano con el turismo comunitario con una significancia asintota de 0,244 siendo mayor que 0,05. Concluye que es fundamental fortalecer las actividades de Gestión de talento humano al interior de las organizaciones turísticas comunitarias, pues se evidencia una falta de formación especializada del personal en áreas como el turismo, la administración o la Gestión de talento humano. Además, los procesos actuales requieren optimización para mejorar su eficiencia. Sin embargo, se observó que ocasionalmente el personal de estas organizaciones recibe capacitación por parte del Ministerio de Turismo. Sin embargo, estas medidas no se centran en la gestión efectiva de los procedimientos organizativos.

Según (Rodríguez 2023) en su trabajo “La Gestión de talento humano por competencias y la calidad de servicios que presta el personal del centro de turismo comunitario Chalwa Organik” se enfocó en la Gestión de talento humano por competencia y la calidad de servicio. El diseño fue no experimental y de campo, la muestra fue de 15 personas. Los resultados de la investigación mostraron correlación positiva y significativa de 0.751 entre la Gestión de talento humano por competencia y la calidad de servicio. Siendo así que una buena Gestión de talento humano por competencia puede tener un impacto positivo en la calidad de servicio. Menciona que si bien la Gestión de talento humano en el área turístico muestra avances positivos, aún existen áreas críticas que requieren fortalecerse. Mejorar los incentivos, promover una sana

competencia y clarificar la estructura organizacional contribuirán significativamente a optimizar el desempeño del personal y, en consecuencia, a elevar la calidad del servicio ofrecido a los visitantes.

Según Fernández Romero (2024) en su artículo “Gestión de talento humano y su incidencia en la calidad del servicio del hotel “Noches de París” del cantón Vinces, año 2023.” Cuyo objetivo fue analizar cómo la Gestión de talento humano influye en la calidad de los servicios ofrecidos. La investigación combino enfoques cualitativos y cuantitativos, se basó en métodos de análisis inductivo, deductivo y de análisis. Con una población de 82, 11 empleados y 71 clientes. Estudio menciona que la Gestión de talento humano en el Hotel presenta deficiencias en el proceso de admisión de personal, lo que afecta directamente la calidad del servicio. Los principales factores que contribuyen a esta situación incluyen la falta de procesos estructurados de reclutamiento y selección, la ausencia de un sistema de compensación basado en el desempeño y la ausencia de políticas internas que establezcan claramente los deberes y responsabilidades de cada puesto. Respecto a la satisfacción del cliente, se observa que la dirección del hotel gestiona este aspecto de forma empírica, sin aplicar métodos formales para evaluar la percepción del servicio. A pesar de ello, los resultados de la encuesta reflejan una valoración positiva de los clientes, con un 95% de satisfacción debido a la calidez, rapidez y empatía del servicio. El desempeño laboral se evalúa principalmente en función del número de quejas y comentarios de los clientes. Sin embargo, la investigación ha identificado tres indicadores para medir el desempeño del personal: productividad, eficacia y eficiencia. Sobre este último aspecto, el 60% de los clientes expresó una percepción favorable.

Según (Limo et al., 2024) en su investigación “Propuesta de mejora de la atención al cliente para la gestión de calidad de la microempresa agencia de viajes y turismo Scheler Artizon Trek E.I.R.L., Huaraz,2023.” cuyo objetivo fue establecer una propuesta de mejora en la atención al cliente para la gestión de calidad. La metodología, tipo cuantitativo, nivel

descriptivo - de propuesta y diseño, no experimental - transversal, la población para la variable 1: atención al cliente fue de 60 clientes y para la variable 2: gestión de calidad fue de 10 colaboradores, en la cual se obtuvo los siguientes resultados: el 68.3% señala que siempre la agencia de viajes brinda seguridad y confianza a los clientes, el 60% de los colaboradores casi siempre muestran un trato amable, el 63.3% de los clientes señalaron que la agencia tiene la capacidad para solucionar problemas durante el viaje, el 60% de los colaboradores definen los objetivos, el 70% solo algunas veces comparan los resultados con lo planificado y el 70% casi siempre definen acciones correctivas, se llegó a la conclusión la mayoría de los colaboradores cumple con lo establecido por Deming sobre las etapas de la gestión de calidad y a la vez cumplen con los principios de la atención al cliente.

Según Castillo & Alva (2022) en su investigación "Gestión de talento humano y la calidad de atención de la Caja Piura - 2022" cuyo objetivo fue determinar la relación de la Gestión de talento humano con la calidad de atención, asimismo, su diseño no experimental transversal y correlacional. Se aplicó la encuesta a 17 colaboradores en la sede San Ignacio y a 46 colaboradores de la sede Jaén, siendo por esta razón que la muestra estuvo conformada por 63 colaboradores. Se llegó a concluir que la Gestión de talento humano mantiene una relación positiva considerable con la calidad de atención dado que ambas alcanzaron un Rho Spearman de 0.744, asimismo los resultados alcanzados son estadísticamente muy significativos dado que la significancia obtenida fue menor a 0.05, permitiendo de esta forma aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

## 1.2. Planteamiento del problema

En el mundo, el turismo se ha consolidado como un pilar esencial en el crecimiento económico y social. Esto es especialmente cierto en los pueblos y comunidades rurales, lugares ricos en naturaleza y cultura. De hecho, muchos análisis sugieren que la calidad del servicio al turista es muy importante, vital para la competitividad y la sostenibilidad de los destinos turísticos ya que influye mucho de la satisfacción, permanencia y recomendación de los destinos turísticos (M. F. C. Martínez, 2020). En el turismo comunitario, donde el contacto es cara a cara, la experiencia depende en gran medida del buen trabajo del personal.

Centrándonos en la Gestión de talento humano, la literatura nos indica que el capital humano es el motor del desarrollo turístico debido a las habilidades, la actitud y la preparación del personal tienen un impacto enorme en la calidad del servicio (M. C. Martínez et al., 2022). Además, la falta de procesos organizados de formación, la evaluación del trabajo, de la motivación y reconocimiento del personal, da lugar a servicios realizados empíricamente, una atención sin un patrón y experiencias diversas para los turistas, esto frena el desarrollo sostenible del turismo comunitario (Paucar-Toasa et al., 2022)

Por otro lado, los estudios en el turismo rural comunitario revelan que, uno de los retos mayores a nivel global, es la carencia de formación técnica del personal, así como la ausencia de modelos de gestión adaptados a las particularidades culturales. Esto dificulta la implementación de estándares de calidad en la atención al turista. (M. F. C. Martínez, 2020). Este problema se nota aún más en las comunidades rurales e indígenas, donde el turismo se practica de manera empírica, sin planificación formal del recurso humano

Dentro del contexto nacional de Ecuador, el turismo comunitario se ha fomentado como un plan de desarrollo sostenible, enfocado en generar ingresos, preservar el patrimonio cultural y reforzar la identidad de las comunidades rurales. No obstante, estudios académicos revelan

que, a pesar del potencial turístico, aún hay deficiencias en la calidad de la atención al visitante relacionadas a no tener gente profesional, y Gestión de talento humano. (Rodríguez, 2023).

Además, las investigaciones de centros turísticos comunitarios de Ecuador muestran una conexión clara entre la gestión de personal y el servicio turístico, si no hay formación técnica, incentivos, y valoración del trabajo, afecta negativamente la atención brindada al turista (Rodríguez, 2023). En muchos casos, la prestación del servicio se basa en el aprendizaje empírico, sin lineamientos claros ni estándares de calidad, lo que genera inconsistencia en la experiencia del visitante.

También, estudios nacionales sobre el turismo comunitario y el talento humano muestran que no siempre se prepara a la gente para lo que es, la cultura de cada lugar, entonces no entienden bien y limita las buenas prácticas hacia el cliente (Paucar-Toasa et al., 2022)

Esta situación merma la competitividad de los destinos comunitarios, además frena su solidez en el mercado turístico nacional.

En la comunidad de Yanahurco, situada en el cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, el turismo comunitario se ha transformado en una alternativa económica considerable para sus residentes, gracias a la existencia de recursos naturales, culturales y ancestrales con potencial turístico. Un estudio anterior, llevado a cabo en la comunidad, revela que el turismo ha producido beneficios económicos, e implica una oportunidad de desarrollo local; aun así, su crecimiento es limitado y no se aprovecha plenamente debido a deficiencias en la organización y prestación de los servicios turísticos (Llugsha, 2014)

Esas restricciones se manifiestan en una calidad de atención turística irregular, la cual se destaca por información poco precisa, atención no estandarizada e improvisación en las actividades ofrecidas. La problemática se encuentra estrechamente con la falta de una gestión formal del talento humano, ya que no hay procesos formales de capacitaciones, motivación ni reconocimiento apropiado, ni tampoco evaluaciones del desempeño del personal turístico lo

que causa problemas en el servicio que se ofrece y, por supuesto, afecta la satisfacción del turista.

### **1.2.1. Formulación del problema general**

¿Cuál es la relación de la Gestión de talento humano y la atención de calidad turística en la comunidad Yanahurco?

### **1.2.2. Formulación del problema específica**

- ¿Cuál es la relación de la confiabilidad en el servicio con la Gestión de talento humano?
- ¿Cuál es la relación de la capacidad de respuesta el personal con la Gestión de talento humano?
- ¿Cuál es la relación de la seguridad en las actividades con la Gestión de talento humano?
- ¿Cuál es la relación de la empatía del personal con la Gestión de talento humano?
- ¿Cuál es la relación de la tangibilidad turística con la Gestión de talento humano?

## **1.3. Justificación**

### **1.3.1. Justificación teórica**

La investigación aporta al conocimiento teórico al analizar la relación entre la Gestión de talento humano y la calidad del servicio desde una perspectiva adaptada a realidades comunitarias, el estudio contribuye a ampliar y contextualizar los modelos existentes incorporando elementos propios de entornos rurales y organización colectiva, generando información que puede servir como referencia para futuras investigaciones en contextos similares, de igual manera adapta con proyectos de grado, artículos científicos, trabajados de pregrado y posgrado, etc.

### **1.3.2. Justificación práctica**

El estudio es relevante porque contribuye al fortalecimiento del turismo comunitario en la comunidad Yanahurco, promoviendo condiciones de atención para los visitantes y generando oportunidades de desarrollo para la población local. Una adecuada Gestión de talento humano favorece la participación de los miembros de la comunidad, mejora sus competencias laborales y promueve un servicio más eficiente, respetuosa y orientado a la satisfacción del turista, lo que incide positivamente en la economía local y en la valorización de la identidad cultural.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

La siguiente investigación incluye un plan de capacitación que permita la organización del trabajo, optimizar la atención al cliente y elevar los niveles de satisfacción del turista. Así mismo, los resultados podrán servir como base para la toma de decisiones por parte de líderes comunitarios, gestores turísticos e instituciones vinculadas al desarrollo local.

Para analizar la relación entre la Gestión de talento humano y la calidad de la atención turística se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, debido a que los datos obtenidos mediante escalas tipo Likert presentan naturaleza ordinal. Este estadístico resulta adecuado al no requerir supuestos de normalidad, a diferencia del coeficiente de Pearson. El procesamiento de la información se realizó mediante los programas SPSS y Microsoft Excel, los cuales permitieron organizar datos, calcular estadísticos descriptivos y determinar de manera confiable el grado de asociación entre las variables.

## ***1.4. Objetivos***

### ***1.4.1. General***

- Analizar la relación entre la Gestión de talento humano y la atención de calidad turística en la comunidad Yanahurco.

### ***1.4.2. Específicos***

- Analizar la relación entre la confiabilidad en el servicio y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.
- Analizar la relación entre la capacidad de respuesta del personal y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.
- Analizar la relación entre la seguridad en las actividades y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.
- Analizar la relación entre la empatía del personal y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.
- Analizar la relación entre la tangibilidad turística y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.

## 1.5. Hipótesis

### 1.5.1. General

- H1: Existe relación entre la Gestión de talento humano y la atención de calidad turística en la comunidad Yanahurco
- H0: No existe relación entre la Gestión de talento humano y la atención de calidad turística en la comunidad Yanahurco

### 1.5.2. Específicos

- H1: Existe relación entre la confiabilidad en el servicio y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.
- H0: No existe relación entre la confiabilidad en el servicio y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.
- H1: Existe relación entre capacidad de respuesta del personal y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.
- H0: No existe relación entre capacidad de respuesta del personal y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.
- H1: Existe relación entre la seguridad en las actividades y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.
- H0: No existe relación entre la seguridad en las actividades y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.
- H1: Existe relación entre la empatía del personal y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.
- H0: No existe relación entre la empatía del personal y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.
- H1: Existe relación entre la tangibilidad turística y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.
- H0: No existe relación entre la tangibilidad turística y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.

## CAPITULO II

### 2. Estado del arte

Las organizaciones, independientemente de su naturaleza como industrias, comercios, hospitales, universidades, etc., desempeñan roles fundamentales satisfaciendo necesidades sociales. Constituyen espacios donde las personas estudian, trabajan y reciben servicios. En este contexto, la Gestión de talento humano se convierte en parte esencial tanto para el funcionamiento organizacional como para el desarrollo personal de los colaboradores.

Según Guananga & Quinapanta (2023), su artículo de investigación titulado “*Modelo de Gestión de talento humano para el sector turístico*” este análisis examina el manejo del talento humano como uno de los ejes estratégicos para la evolución de las organizaciones en el sector turístico. Los autores reconocen problemas frecuentes como la falta de incentivos, la capacitación insuficiente del personal, la contratación de empleados sin formación especializada y el uso limitado de sistemas para evaluar el rendimiento. Según la investigación, estas carencias impactan de manera directa en la eficiencia institucional y en la calidad del servicio que se ofrece. La propuesta de un modelo de Gestión de talento humano basado en una revisión teórica sólida es la principal contribución del estudio. Este modelo tiene como objetivo mejorar los procesos de selección, capacitación y evaluación del personal. No obstante, la investigación se enfoca mayormente en el diseño conceptual del modelo, sin ahondar en su implementación práctica ni en cómo afecta este a la calidad del servicio. Esta restricción deja abierta la oportunidad para realizar estudios empíricos que analicen cuán efectivo es el modelo en contextos concretos.

Según Velázquez-Castro et al (2022) en su artículo titulado “*Gestión de talento humano e innovación en el sector hotelero. El caso de Pachuca, Hidalgo, México*” la investigación examina la conexión entre la gestión de los recursos humanos, la innovación organizativa y el estándar del servicio en el área hotelera. Los autores subrayan que, para

optimizar el rendimiento de los empleados y la satisfacción del cliente, son elementos importantes invertir en el desarrollo de habilidades, en una formación permanente y en la creación de entornos laborales propicios. Una de las contribuciones más importantes de este estudio es que las prácticas de Gestión de talento humano tienen un impacto directo en la innovación dentro de la organización y, por lo tanto, en la competitividad empresarial. Sin embargo, el análisis se centra, sobre todo, en el entorno urbano de los hoteles, lo que restringe su aplicación a otros segmentos del sector turístico, como el turismo rural o comunitario.

Según Solórzano et al., (2022) en su artículo denominado “*Gestión de talento humano para la mejora de los servicios turísticos*”, Esta investigación reconoce carencias importantes en los métodos de capacitación y administración del personal en empresas turísticas, que tienen un impacto negativo en el desarrollo de las habilidades laborales. Con el propósito de mejorar la calidad del servicio mediante una gestión más eficaz del talento humano que esté en consonancia con las metas de la organización, los autores sugieren un modelo teórico. El estudio proporciona una perspectiva completa acerca de la conexión entre la administración del talento humano y la calidad del servicio; no obstante, su mayor restricción es el enfoque teórico del modelo sugerido, que no cuenta con una validación empírica que haga posible cuantificar su efecto verdadero en el rendimiento de los empleados y en la satisfacción del cliente.

Según Naranjo & Esteban (2019), en su investigación denominado “*Gestión de talento humano y la calidad del servicio turístico de la empresa de ferrocarriles filial sur*”, los autores concluyen que, aunque el manejo inadecuado del talento humano tiene un impacto negativo en la prestación del servicio, una administración adecuada de los empleados podría mejorar considerablemente la experiencia estudio muestra pruebas empíricas acerca de la relación entre la Gestión de talento humano y la calidad del servicio, su alcance es restringido a un contexto

organizacional concreto, lo que disminuye las posibilidades de aplicar sus resultados a otros ambientes turísticos.

Según Rodríguez & Deyanire, (2023) en su investigación titulada “*La Gestión de talento humano por competencia y la calidad de servicio que presta el personal del centro de turismo comunitario Chalwa Organik*”. El estudio enfatiza el valor de gestionar el talento humano desde una perspectiva centrada en las capacidades, particularmente en entornos de turismo comunitario. Los autores indican que una gestión apropiada de las competencias ayuda a fortalecer el servicio, optimizar la percepción del visitante y fomentar el crecimiento local. La investigación enfatiza la conexión entre el desarrollo comunitario y la administración del talento humano como una fortaleza; Sin embargo, su enfoque principal es el análisis cualitativo, lo que restringe la evaluación cuantitativa de cómo estas prácticas afectan la calidad del servicio.

Savi Mondo & Gonçalves Silveira Fiates (2016) en su artículo titulado “*Atributos de la calidad de servicios en atractivos turísticos: un estudio etnográfico en el uso el protocolo TOURQUAL*”. Esta investigación, a través del uso del protocolo TOURQUAL, examina la calidad del servicio desde el punto de vista del usuario y determina atributos esenciales como el costo-beneficio, la atención, la seguridad, la infraestructura y la experiencia del visitante. La investigación subraya que el rendimiento del personal durante la prestación del servicio tiene una fuerte evaluación con la percepción de calidad. Su principal contribución consiste en identificar los factores que afectan la satisfacción del cliente, pero no ahonda en los procesos internos de Gestión de talento humano que posibilitan la consecución de esos estándares de calidad.

Según (Ruiz de Chávez Alfaro et al (2024) en su artículo titulado “*Evaluación de habilidades blandas para mejora en el servicio de las pequeñas y medianas empresas turísticas*” Este estudio destaca la importancia de las aptitudes blandas como un elemento

fundamental en el servicio turístico. Los autores demuestran que la escasa capacitación en habilidades sociales y emocionales restringe la posibilidad de las PYMES de ofrecer servicios de alta calidad y competir en el mercado. El estudio tiene como principal contribución poner de manifiesto la importancia de reforzar las habilidades interpersonales del talento humano; no obstante, se enfoca sobre todo en diagnosticar el problema y no aborda la implementación de estrategias formativas efectivas, lo que deja sin resolver esta necesidad.

Según Luis del Campo et al (2017) en su artículo titulado “*Calidad en los servicios de turismo activo de Extremadura*”, analiza la calidad del servicio en actividades de turismo activo desde el punto de vista de los empleados, incluyendo tanto a los gerentes como a los guías. Los autores analizan, mediante una muestra de 25 participantes, la calidad que se emite y se percibe dentro de las organizaciones, mostrando que la apreciación del servicio cambia dependiendo del rol que cada colaborador cumple. Los gerentes se preocupan más por los procedimientos de planificación, control y gestión de la calidad, mientras que los monitores enfocan su atención en la realización operativa de las tareas. Los hallazgos sugieren que es esencial la implementación de procedimientos estandarizados y protocolos claros para asegurar la calidad del servicio. Además, se determina que la coordinación interna tiene un alto impacto en la percepción positiva del servicio. Se concluyó que la percepción favorable del servicio está bastante vinculada a la coordinación interna y al compromiso del personal con respecto a los estándares de la organización. El estudio da mayor importancia a fortalecer la gestión interna como camino para mejorar la experiencia del cliente, pero se coloca la necesidad de extender el análisis añadiendo la percepción del cliente final.

Según Castro & Paccha (2018) en su artículo titulado “*Influencia de la calidad de servicio al cliente en los hoteles de Guayaquil*”, analizan los procesos de atención al cliente desarrolladas por el personal operativo y administrativo. Los autores afirman que la calidad del servicio es un factor determinante de la satisfacción del cliente y destacan la competitividad

del establecimiento, afirmando también la importancia de una buena gestión orientada hacia el servicio. Se concluye afirmando que para lograr niveles de satisfacción altos es necesario contar con personal capacitado, motivado y con las competencias necesarias para atender al cliente, así como una infraestructura y tecnología alineada con las exigencias del mercado. También señala que la Gestión de talento humano son un factor importante en la mejora del servicio, ya que directamente afectan la percepción del cliente, así como el posicionamiento del establecimiento hotelero.

### **Comunidad Yanahurco**

La comunidad Yanahurco de Juigua se ubica en el cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, a una altitud que oscila entre los 3.500 a 3.800 m.s.n.m, con clima frío predominante de 9 °C hasta 13°C, en días calurosos desde 11°C hasta los 16°C. Está conformado por 146 familias, de las cuales 84 son miembros activos con voz y voto y 62 corresponden a familias migrantes que aportan económicamente, pero no residen permanentemente en la comunidad. La población total asciende a 420, con una marcada predominancia femenina. 68% mujeres y 32%. Lo que genera una dinámica territorial de residencia parcial y una presencia limitada presencia generacional durante la semana. (*Plan de vida comunitario Yanahurco, 2022*)

### **Plan de vida comunitario**

El plan de vida comunitario constituye una herramienta estratégica de planificación participativa, orientada al desarrollo integral desde la visión comunitaria, intercultural y sostenible. Su enfoque se basa en el reconocimiento de abundancias y escases, tanto en el ámbito ambiental como social, promoviendo el cuidado de la Pacha Mama y el fortalecimiento del tejido comunitario. Casa ambiental, relacionado con la naturaleza y soportes de vida. Casa social, vinculada a la familia, la comunidad y el desarrollo humano. Este enfoque integral permite articular el bienestar individual, familiar y colectivo, bajo principios de reciprocidad, solidaridad y economía popular y solidaria. (*Plan de vida comunitario Yanahurco, 2022*)

## Casa ambiental

**Tabla 1** *Casa ambiental*

Agua	1 río principal (Sunfo) 5 riachuelos 37 ojos de agua distribuidos en 11 zonas	Existe un sistema de agua entubada comunitaria, esta nos es tratada como agua potable, lo que representa una de las principales problemáticas sanitarias. Además, se identifican contaminación por residuos sólidos y falta de prácticas de filtrado.
Suelos y cultivos	Papa y cebolla (cultivos comerciales) Granos, tubérculos, hortalizas y plantas medicinales para consumo	El uso progresivo de agroquímico en el cultivo de papa ha comenzado a afectar la calidad del suelo, generando preocupación comunitaria.
Bosques y páramos	82,43 hectáreas de bosque regenerado 669,61 hectáreas de paramo libre. 53,45 hectáreas de parcelas comunitarias 249,16 hectáreas de lotes familiares	La comunidad mantiene un fuerte compromiso con la conservación, evidenciado en la demanda ganada contra la empresa PROFAFOR por daños ambientales.
Semillas y biodiversidad	El 60% de las semillas nativas se han conservado.	La ausencia de un banco comunitario de semillas constituye una debilidad para la soberanía alimentaria

**Fuente:** *Plan de vida comunitaria Yanahurco, 2022*

**Elaborado por:** *David Tocumbe, 2025*

## Casa social

**Tabla 2** *Casa social*

Economía y medios de vida	Ganadería lechera 60% Agricultura 30% Otros ingresos 10%	La planta quesera comunitaria es un eje productivo, ya que genera empleo e ingresos estables; sin embargo, la comunidad depende aun de intermediarios para comercialización agrícola.
Vivienda e infraestructura	Viviendas mayormente de techo de zinc o loza	Construidas sin planificación técnica. No existe casa comunal y varias infraestructuras se encuentran en estado de abandono.
Alimentación y salud	Alimentos producidos localmente 60% Alimentos procesados comprados 40% No existe sub-subcentro medico local	Se identifica un bajo consumo de agua y escaso aprovechamiento de los quesos producidos en la comunidad Se mantiene el uso de medicina ancestral, especialmente a través de plantas medicinales.
Educación	Ausencia de instituciones educativas	Obliga la migración de niños y jóvenes a la ciudad de Pujilí

**Fuente:** *Plan de vida comunitaria Yanahurco, 2022*

**Elaborado por:** *David Tocumbe, 2025*

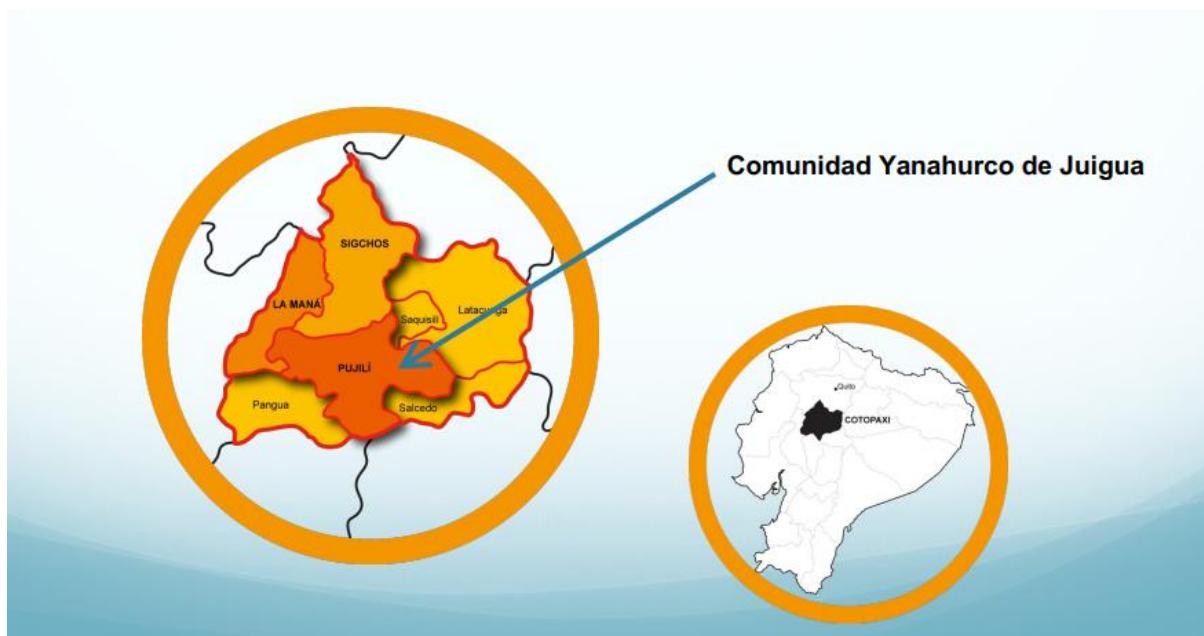
## Organización comunitaria y cultura

Yanahurco de Juigua es una comunidad legalmente constituida, con gobierno propio y una estructura organizativa sólida basada en la asamblea general y el cabildo. La comunidad practica principios de la economía popular y solidaria y mantiene expresiones culturales como: uso del idioma quichua, vestimenta tradicional, gastronomía andina, prácticas agrícolas ancestrales (uso de Yunta). No obstante, se evidencia una perdida gradual de conocimientos ancestrales y menos participación de jóvenes en el proceso organizativo. (*Plan de vida comunitario Yanahurco, 2022*)

## Ubicación Geográfica

La comunidad Yanahurco se encuentra en la provincia de Cotopaxi, cantón Pujilí, Caminos de tercer orden. Tiene dos entradas: por la parroquia Cusubamba y la otra por comunidad Yacubamba. Para llegar se toma aproximadamente 60 minutos en camionetas, con un costo del pasaje de 1 dólar. (*Plan de vida comunitario Yanahurco, 2022*)

### Ilustración 1 Ubicación Geográfica



**Fuente:** *Plan de vida comunitario Yanahurco, 2022*

## **Turismo comunitario**

El turismo comunitario en la comunidad Yanahurco, representa una forma autentica de conocer la naturaleza, la cultura y las tradiciones de la zona, promoviendo experiencias vivenciales donde la comunidad local participa activamente en la gestión de prestación de servicios turísticos. El turismo comunitario, entendido como una forma de turismo en la que la comunidad tiene control sobre su desarrollo y recibe directamente parte de los beneficios económicos generados, es una alternativa sostenible y respetuosa con el entorno y la cultura local. (Maldonado-Erazo et al., 2020)

Una de las principales atracciones del sector son las aguas termales, conocida por su ambiente natural rodeado de montañas y paisajes andinos. Estas piscinas naturales de agua caliente no solo ofrecen espacios de relajación, sino también una experiencia de turismo de salud y bienestar que complementa otras actividades de carácter rural y comunitario. (Noroña & Maisanche, 2020)

**Ilustración 2** *Termas de Aluchan*



**Fuente:** Tomada por David Tocumbe, 2025

Además de disfrutar de las aguas termales, los visitantes pueden participar de diversas actividades que conecten con la vida cotidiana, la cultura y el entorno natural, tales como:

Tour en la fábrica de quesos donde se puede conocer el proceso artesanal de producción de quesos y productos lácteos típicos de la región. Producen quesos maduros, quesos frescos y quesos de especias.

**Ilustración 3** *Recorrido por la fábrica de quesos*



**Fuente:** Tomada por David Tocumbe, 2025

Tour por la planta deshidratadora, donde se muestra el proceso recepción y selección, seguido del lavado, preparación y etiquetado, finalizando con el almacenamiento para su comercialización.

**Ilustración 4** *Recolección del producto*



**Fuente:** Tomada por David Tocumbe, 2025

**Ilustración 5** Limpieza y selección del producto



**Fuente:** Tomada por David Tocumbe, 2025

**Ilustración 6** Secado del producto



**Fuente:** Tomada por David Tocumbe, 2025

**Ilustración 7** Producto obtenido



**Fuente:** Tomada por David Tocumbe, 2025

**Ilustración 8 Empaquetado y etiquetado**



**Fuente:** Tomada por David Tocumbe, 2025

**Ilustración 9 Almacenamiento del producto**



**Fuente:** Tomada por David Tocumbe, 2025

Camping en espacios naturales que permiten una convivencia directa con la naturaleza.

**Ilustración 10 Camping**



**Fuente:** Tomada por David Tocumbe, 2025

Cabalgatas por senderos andinos, que combinan paisaje, tradición ecuestre y exploración territorial.

**Ilustración 11** *Cabalgatas*



**Fuente:** Facebook

Senderismo por rutas que recorren paramos y espacios naturales propios de la zona, ideales para quienes buscan turismo de aventura o ecoturismo.

**Ilustración 12** *Senderismo*



**Fuente:** Facebook

Comida típica y productos locales que reflejan la gastronomía ancestral y la producción agroecológica de la comunidad.

### Ilustración 13 Gastronomía



Fuente: Facebook

## 2.1. Marco Teórico

### 2.1.1. Gestión de talento humano

Según (Vallejo Chavez, 2016) la Gestión de talento humano se orienta a fomentar el desarrollo y la participación del capital humano, fortaleciendo las competencias de cada persona que integra la organización.

Según (Carazas Chávez et al., 2023, p. 5) menciona que Jara et al. (2019) enfatiza que su propósito fundamental es maximizar las fortalezas y habilidades del personal, alineando su motivación y capacidades con los objetivos y necesidades de la organización.

Para (Figueroa González et al., 2024, p. 218) esta gestión no solo busca conformar equipos altamente competitivos y asegurar un desempeño óptimo que derive en trabajo de calidad, sino también fortalecer un entorno laboral positivo y psicológicamente saludable.

Implica la implementación de metas claras, así como la inversión continua en mentorías, retroalimentación constructiva, oportunidades de desarrollo profesional que fomenten el crecimiento sostenido del colaborador dentro de la institución. (Ayala Gamarra & Camones Jara, 2024, p. 8)

Un proceso de Gestión de talento humano efectivo en el turismo implica un conjunto de acciones y políticas orientadas a atraer, integrar, desarrollar y retener a los colaboradores, asegurando que sus habilidades y motivación estén alineadas con los objetivos institucionales. (Rodríguez, 2023, p. 82).

La Gestión de talento humano es un proceso mediante el cual una organización se encarga de seleccionar, capacitar, motivar y cuidar a sus colaboradores para que desarrollen bien sus habilidades y aporten al logro de los objetivos de la empresa, manteniendo un buen ambiente laboral y un mejor desempeño.

**a) Capacitación**

Constituye una herramienta para el fortalecimiento de competencias del talento humano, permitiendo que incrementen su productividad, creatividad e innovación, que aporten de forma más efectiva al cumplimiento de los objetivos organizacionales y aumenten progresivamente su valor dentro de la organización. (Chiavenato et al., 2009, p. 354)

La capacitación debe fundamentarse en estrategias y acciones prácticas donde los conocimientos teóricos sirvan como base para su aplicación real, este proceso se construye a través de la interacción dinámica entre participantes, facilitadores e instituciones. (Pérez Morejón et al., 2023, p. 2).

La capacitación es fundamental para garantizar una atención adecuada al cliente, el dominio de la información, el manejo de información turística, el manejo de situaciones imprevistas y la aplicación de normas de calidad.

**b) Motivación y reconocimiento**

Se conceptualiza como la fuerza interna que impulsa a los colaboradores a ser más productivos, creativos y comprometidos con los objetivos institucionales, siendo crucial para el éxito o fracaso de una organización (Herrera et al., 2022, p. 9).

El reconocimiento, se refiere al valor y aprecio que el empleador o la organización otorgan al trabajador. Constituye una estrategia fundamental para promover la seguridad y confianza en sí mismos. (Flores Atilano & Beltrán Lugo, 2015, p. 23).

Estas prácticas fortalecen e incrementan la satisfacción del personal y genera un sentido de pertenencia dentro de la organización.

### **c) Desarrollo profesional**

De acuerdo con Castro Mori & Delgado Bardales, (2020) un componente esencial dentro de la Gestión de talento humano que impacta directamente en el desempeño, la proyección profesional y el bienestar integral de los colaboradores. Esta intrínsecamente ligado a las creencias que cada persona tiene sobre sí misma. (Núñez & Ramírez, 2021, p. 58).

Esto permite fortalecer las competencias del personal, y favorece su crecimiento dentro de la organización, contribuyendo al logro de los objetivos.

### **d) Evaluación del desempeño**

Esto permite identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora, además, facilita la toma de decisiones. Estas pueden incluir la implementación de procesos de retroalimentación, capacitación, promoción interna, reestructuración de funciones y el diseño de planes de mejora. (Rosales Padilla et al., 2024, p. 58).

### **e) Capacitación continua**

La capacitación continua es el proceso mediante la cual los empleados actualizan y fortalecen sus conocimientos y habilidades a lo largo de su vida profesional, a fin de adaptarse a los cambios del mercado laboral y tecnológico. (Córdova Verdugo et al., 2025, p. 5)

Resulta útil para garantizar una atención de calidad, mejorar la experiencia del visitante y fortalecer la imagen turística.

### **f) Participación del personal**

La participación de los empleados refleja su compromiso y entusiasmo por el trabajo. Cuando están involucrados, se sienten motivados para cumplir su tarea, proponer ideas y construir buenas relaciones con su equipo. (Asana, 2025)

Cuando los colaboradores se sienten escuchados y valorados, tienden a mostrar mayor responsabilidad, iniciativa y disposición para contribuir al logro de los objetivos institucionales.

### **g) Aplicación del conocimiento**

Consiste en transformar un saber teórico en práctica, compartir información como deber moral, ya que este intercambio permite ajustar y enriquecer el conocimiento, aumentando su beneficio para la sociedad. (Oleas & Cabrera, 2018, p. 5-6)

La adecuada aplicación del conocimiento contribuye a brindar servicios de calidad, resolver problemas de manera efectiva y fortalecer la experiencia del visitante.

#### **h) Reconocimiento laboral**

Reconocer el desempeño de los empleados, especialmente por parte del jefe inmediato, es fundamental, ya que un buen liderazgo valora y desarrolla las actividades de los colaboradores, destacando el talento de cada uno. (De León, 2021, p. 8)

El reconocimiento oportuno y justo favorece el desarrollo del talento humano y refuerza conductas alineadas con los objetivos institucionales.

#### **i) Motivación del personal**

Mejorar la calidad de vida de los colaboradores implica satisfacer sus necesidades humanas y mantener motivados, no solo con incentivos económicos, sino integrándolos al desarrollo de la organización. (García et al., 2017, p. 17)

Un personal motivado demuestra mayor compromiso, productividad y disposición para ofrecer un servicio de calidad.

#### **j) Formación continua**

(Córdova Verdugo et al., 2025, p. 2) según Weller (2024) es un proceso permanente mediante el cual los empleados desarrollan y actualizan sus habilidades y conocimientos a lo largo de vida profesional, con el fin de adaptarse a los cambios del mercado laboral y la tecnología.

Un proceso permanente que permite a los colaboradores actualizar conocimientos y desarrollar nuevas competencias a lo largo de su vida profesional.

#### **k) Mejora de competencias**

Al evaluar a contribución de un empleado a su puesto de trabajo, se consideran los factores que mejoran su desempeño y que influyen en su posicionamiento y desarrollo hacia el éxito laboral. (Gómez & Castilla, 2020, p. 86)

Influye directamente en el crecimiento profesional al fortalecer habilidades, conocimientos y actitudes necesarias para un desempeño laboral eficiente.

#### **l) Criterios de evaluación**

Permite establecer parámetros claros e identificar la necesidad de corregirlos para que sean claros y no ambiguos. (Pérez Hernández et al., 2017, p. 63)

Contar con criterios definidos facilita la identificación de áreas de mejora y garantiza procesos de evaluación.

#### **m) Retroalimentación**

Este proceso facilita el análisis crítico del desempeño, corregir errores, la toma de decisiones para mejorar y la reconstrucción de su aprendizaje. (Canabal & Margalef, 2017, p. 167)

Constituye un proceso para el aprendizaje y la mejora continua.

#### **2.1.2. Atención de calidad**

Según (G. Bravo & Bravo, 2024, p. 20) es un conjunto de acciones coordinadas que la empresa desarrolla para garantizar que el cliente reciba el producto en el lugar y momento oportunos, asegurando además su correcta utilización y satisfacción con el servicio recibido.

La calidad de atención en el sector turístico constituye un elemento fundamental que incide directamente en la satisfacción del cliente, la competitividad de los destinos y la sostenibilidad de los servicios (Velázquez-Castro et al., 2022, p. 106).

Para (Herrera Cárdenas et al., 2021, p. 8) la calidad es determinada principalmente por el turista, quien evalúa el servicio basándose en el cumplimiento de sus expectativas con respecto a la infraestructura, higiene del establecimiento y el servicio recibido.

El conjunto de acciones que realiza una empresa para brindar un servicio oportuno y adecuado, logrando la satisfacción del cliente. Esta calidad es evaluada principalmente por el turista según el cumplimiento de sus expectativas en aspectos como la infraestructura, la higiene y el trato recibido, y es útil para la competitividad y sostenibilidad de los destinos turísticos.

**a) Confiabilidad en el servicio**

Brindar una buena atención y un excelente servicio al cliente genera una ventaja competitiva cuando se logra satisfacer sus necesidades. (Valenzuela-Pérez et al., 2021, p. 219)

Un servicio confiable fortalece la percepción de profesionalismo y contribuye a la fidelización del visitante.

**b) Capacidad de respuesta del personal**

(Flores et al., 2018, p. 65) afirma que Liao (2003) sostiene que es la acción basada en el conocimiento y las habilidades desarrolladas, lo que permite a la organización comprender y actuar de manera efectiva. Está vinculada al desempeño, la rapidez y la coordinación con que se implementan y revisan las acciones.

Una buena disposición y habilidad del personal para atender de manera oportuna y eficiente las solicitudes de los clientes, influye directamente en la percepción de calidad y satisfacción del cliente.

**c) Seguridad en las actividades**

Implementación de medios técnicos y medidas organizativas orientadas a prevenir, reducir y controlar los riesgos para los turistas y los establecimientos. (Instituto Distrital de Turismo, 2018)

La seguridad se convierte en un aspecto importante para consolidar la credibilidad del destino.

**d) Empatía del personal**

Implica apreciar lo que los demás expresan, hacen y sienten, escuchando con atención e interactuando de forma abierta y honesta para fortalecer la conexión y el entendimiento entre los integrantes del equipo. (Cervantes-Chan et al., 2021, p. 147)

Una atención personalizada, trato amable y disposición para resolver inquietudes, contribuye a mejorar la experiencia del visitante y generar vínculos de confianza.

#### **e) Tangibilidad turística**

Se refiere a la base física de la experiencia turística y sostienen las vivencias intangibles. Las instalaciones confortables y espacios bien conservados generan experiencias positivas. (Mi mundo por el mundo, 2022)

La apariencia física de las instalaciones y del personal influye directamente en la impresión inicial del cliente, reforzando la imagen de profesionalismo y organización del servicio.

#### **f) Confiabilidad**

Se manifiesta en la habilidad de la organización para brindar el servicio correctamente desde el primer contacto, lo que permite al cliente percibir profesionalismo, responsabilidad y compromiso. (Vizuete & Toctaquiza, 2021, p. 36)

#### **g) Capacidad de respuesta**

Para (Vizuete & Toctaquiza, 2021, p. 37) implica que el personal esté disponible, preparado y con la actitud idónea para atender las necesidades del cliente de forma inmediata y eficaz.

#### **h) Seguridad**

Según (Vizuete & Toctaquiza, 2021, p. 37) la seguridad en el servicio hace refiere al conocimiento, atención y las habilidades de del personal para generar confianza en los clientes.

#### **i) Empatía**

Para (Vizuete & Toctaquiz, 2021, p. 38) se refiere no solo brindar un trato respetuoso y con buena disposición, sino también comprometerse activamente con el cliente para entender y satisfacer sus requerimientos específico.

**j) Tangibilidad**

Para (Vizuete & Toctaquiz, 2021, p. 38) la tangibilidad se refiere a los elementos físicos del servicio, como la apariencia física y los aspectos materiales que los clientes perciben directamente, como las instalaciones, el equipo, los materiales y el personal de la empresa.

## **CAPITULO III**

### **3. Metodología.**

#### **3.1. Tipo de investigación.**

Los estudios cuantitativos cumplen la función fundamental dentro de la investigación científica y académica, facilita la medición y análisis preciso de datos numéricos. A través de encuestas cuantitativas es posible obtener resultados objetivos y generalizables, los cuales no pueden alcanzarse mediante enfoques cualitativos. (Compilatio, 2024)

##### **Investigación documental**

La investigación documental es un proceso sistemático de recopilación, organización y análisis de fuentes documentales orientadas a establecer el estado del conocimiento existente sobre un tema específico. (Cotrina García, 2025, p. 5)

La presente investigación es de tipo documental, ya que se sustenta en la revisión de artículos científicos, tesis, libros e informes, los cuales permiten analizar y fundamentar el marco teórico, las variables, dimensiones e indicadores de estudio.

##### **Investigación de campo**

Esto implica que los estudios se desarrollan en contextos naturales, es decir, que el investigador se traslade a los espacios donde viven o se desenvuelven los participantes, como sus hogares o lugares de trabajo. (Mendoza Vargas, 2024)

Es de campo, ya que los datos fueron recolectados *in situ*, es decir, en el lugar donde se desarrollan la interacción de colaboradores y turistas, además de la Gestión de talento humano.

##### **Investigación correlacional**

Esta investigación permite determinar en qué medida un cambio en una variable se debe a la modificación experimentada en otra u otras variables. La intensidad y la dirección de dicha relación se miden mediante el coeficiente de correlación, cuyo estadístico varía en función de la naturaleza de las variables objeto de estudio. (García Sanz & García Meseguer, s. f., p. 4)

Es correlacional ya que permite establecer en qué grado la variación de una variable se relaciona con los cambios producidos en otra, en este caso, una buena Gestión de talento humano ayuda a brindar una buena atención de calidad o viceversa.

### **Investigación exploratoria**

La investigación exploratoria se lleva a cabo cuando el propósito es analizar un tema o problema de investigación poco estudiada, sobre el cual existe información limitada o escaso conocimiento previo. (Hernández Sampieri & Fernandez-Collado, 2014)

Debido a la naturaleza de la organización y el tamaño reducido del personal, la presente investigación es exploratorio. Se busca identificar tendencias iniciales entre la relación la Gestión de talento humano y la calidad, entendiendo que el tamaño de la muestra de colaboradores  $n = 6$  limita la potencia estadística, pero aporta una visión preliminar del fenómeno en este contexto específico.

#### **3.1.1. Diseño de investigación.**

##### **Diseño no experimental**

La investigación no experimental no se construye ni manipulan situaciones, sino que se observan fenómenos tal como ocurren en su contexto natural. En este tipo de investigación, las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser controladas ni modificadas por el investigador, quien se limita a analizar sus efectos sin intervenir directamente sobre ellos. (Hernández et al., s. f., p. 11)

El diseño es experimental, ya que no hay la necesidad de manipular ninguna de las variables, se centra en la observación y examinado tal y como es.

##### **Corte transaccional o transversal**

El diseño de un estudio de corte transversal recolecta los datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir las variables de estudio y analizar su incidencia e interrelación en un momento determinado. (Hernández et al., s. f., p. 11)

La investigación es de corte transversal, ya que la recolección de datos se realiza en un único momento o periodo determinado. Este corte permite la obtención de la percepción de la atención brindada por los colaboradores hacia los turistas.

### **Nivel de investigación descriptiva**

Los estudios descriptivos, describen una situación real y natural a partir de la observación sistemática no participante, así como mediante aplicación de preguntas dirigidas a una muestra de personas capaces de proporcionar información relevante sobre sus opiniones, comportamientos o circunstancias relacionadas con el fenómeno de estudio. (García Sanz & García Meseguer, s. f., p. 6)

El nivel de investigación es descriptivo, ya que se enfocó en describir las percepciones de la atención brindada, a través de la confiabilidad del servicio, la capacidad de respuesta del personal, la seguridad en las actividades, la empatía por parte del personal y la tangibilidad turística por parte de los turistas, y la gestión actual del talento humano dentro de la comunidad.

## **3.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.2.1. Encuesta**

Según (Sánchez & Barreto, 2024, p. 2) citando a Stantcheva (2023) la encuesta constituye una herramienta fundamental para recopilar información acerca de aspectos que no pueden observarse directamente, como las percepciones, los saberes y las creencias, así como las actitudes y los procesos de razonamiento.

En la presente investigación se empleó encuestas como técnica primaria para medir las variables de estudio. Para la variable independiente correspondiente a la Gestión de talento humano, se aplicaron 16 encuestas dirigidas a colaboradores y dirigentes. En cuanto a la variable dependiente, relacionado a la atención de calidad, se realizaron 372 encuestas dirigidas a turistas

El proceso de recolección se estructuró en tres encuestas diferenciadas:

**Colaboradores:** se realizó 6 encuestas orientadas a conocer sus percepciones sobre las prácticas de Gestión de talento humano, incluyendo capacitación, motivación, desarrollo profesional y evaluación de desempeño.

**Dirigentes:** se realizaron 10 encuestas destinadas a evaluar las perspectivas de dirigentes respecto a la gestión actual de talento humano en la comunidad y la importancia otorgada a la atención de calidad.

**Turistas:** se aplicaron 372 encuestas entre nacionales y extranjeros con el objetivo de conocer percepciones sobre la calidad del servicio recibido, evaluando a través de las dimensiones SERVQUAL.

### **Observación**

Según (Hernández Sampieri & Fernandez-Collado, 2014) la observación es una técnica de investigación que consiste en examinar atentamente los fenómenos tal como ocurren en su contexto natural, con el propósito de recoger información significativa para su posterior análisis e interpretación.

En este caso, la investigación se desarrolla mediante el método de observación en la comunidad, involucrando la interacción de los colaboradores y los turistas que visitan la comunidad, con el propósito de recopilar información relevante y significativa para el estudio.

#### **3.2.2. Instrumentos de medición**

Los recursos que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que se estudian, las cuales deben ser validos y confiables para garantizar la calidad de los resultados. (Hernández Sampieri & Fernandez-Collado, 2014)

Las encuestas estuvieron conformadas por ítems correspondientes a la variable independiente, Gestión de talento humano, y a la variable dependiente, atención de calidad. En el caso de la primera, se aplicaron 18 preguntas dirigidas a los colaboradores y 23 preguntas a

los dirigentes; mientras que para la variable dependiente se emplearon 21 preguntas dirigida a los turistas

Cada instrumento fue estructurado mediante la escala Likert con opciones de respuesta del 1 al 5, donde:

1= Totalmente en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Neutral

4= De acuerdo

5= Totalmente de acuerdo

Esta escala es ampliamente utilizada para medir actitudes y percepciones, ya que permite a los encuestados expresar su nivel de acuerdo o desacuerdo frente a distintas afirmaciones. Posteriormente, los datos obtenidos fueron procesados, analizados e interpretados mediante el uso de Excel y software estadístico IBM SPSS.

### **Microsoft Excel**

Representa una herramienta dinámica que facilita la aplicación práctica de conceptos teóricos, permitiendo simular procesos administrativos y financiero de manera estructurada y comprensible. (S. D. S. Bravo, 2025)

### **SPSS**

El software SPSS, constituye una herramienta fundamental para el análisis de los datos obtenidos mediante el instrumento de evaluación, ya que permite procesar la información de manera eficiente, general gráficos y elaborar tablas a partir de datos complejos, facilitando así su interpretación y análisis. (Mayorga-Ponce et al., 2021)

### **Analítico**

El análisis de un tipo de datos permite generar una tipología, es decir, un conjunto de categorías sustantivas que posteriormente se utilizan como marco de referencia para contrastar otros datos. (Hernández Sampieri & Fernandez-Collado, 2014)

El método analítico se caracteriza por el estudio detallado y directo de un fenómeno o elemento, descomponiéndolo en sus partes fundamentales para comprender sus componentes, relaciones y funcionamiento.

El análisis de datos se realizó mediante el software IBM SPSS Statistics. Para determinar la relación entre las variables se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, debido a que los datos obtenidos mediante escalas tipo Likert presentan naturaleza ordinal y no requieren supuestos de normalidad.

### **3.3. Unidad de análisis**

**a) Variable independiente - Gestión de talento humano:** la unidad de análisis estuvo representada por los colaboradores en funciones turísticas dentro de la comunidad y los dirigentes de la comunidad en posiciones de toma de decisiones.

#### **Dimensiones**

- Capacitaciones
- Reconocimiento y motivación
- Desarrollo profesional
- Evaluación de desempeño

**b) Variable dependiente - Atención de calidad:** la unidad de análisis utilizada estuvo representada por los turistas que visitan la comunidad. Estos visitantes son quienes experimentar directamente el servicio ofrecido y, por tanto, su percepción es fundamental para evaluar la calidad de este.

#### **Dimensiones**

- Capacidad de respuesta del personal
- Empatía del personal
- Seguridad en las actividades
- Tangibilidad turística
- Confiabilidad en el servicio

### 3.4. Población y muestra

#### 3.4.1. Población de estudio

La presente investigación se tomó como población a turistas, colaboradores y dirigentes de la comunidad.

##### **Población de la variable independiente: Gestión de talento humano**

La población estuvo conformada por los colaboradores y dirigentes vinculados directamente a la actividad turística en la comunidad Yanahurco. Debido a que el número de actores es reducido, se trabajó con la totalidad del personal, lo que permitió obtener información directa y representativa de la realidad comunitaria. Se contó con el apoyo de 6 colaboradores, además de 10 dirigentes que ocupan diferentes cargos en la comunidad.

**Tabla 3** *Dirigente y colaboradores de la comunidad Yanahurco*

<b>Numero</b>	<b>Cargo</b>
1	Presidente de la comunidad
2	Vicepresidente
3	Secretario
4	Tesorero
5	Coordinador de turismo
6	Comercializador
7	Administrador de la planta deshidratadora
8	Administrador de caja comunal
9	Dueño del paradero y hostería Puñuna Hurcu Wasi
10	Administrador de la quesera
11	Coordinador
12	Alimentación
13	Información
14	Músico
15	Guía
16	Mantenimiento

**Elaborado por:** David Tocumbe, 2025

##### **Población de la variable dependiente: Atención de calidad**

Se tomó como población a los turistas del cantón Pujilí de la provincia de Cotopaxi. Según la página de Censo Ecuador (2024) la población es de 66.980 pujilenses. Mientras que los turistas que visitaron el cantón son 83.745, entre extranjeros y nacionales, datos del año

2024 según información proporcionada por el gobierno descentralizado del cantón Pujilí (GAD). (Vega, 2025)

**Tabla 4 Población de turistas**

Población		
Segmento	Cantidad	Fuente
Habitantes del cantón	66.980	Censo Ecuador 2024
Turistas del cantón	83.745	Información obtenida del gobierno descentralizado (GAD) del cantón Pujilí

**Elaborado por:** David Tocumbe (2025)

### 3.5. Muestreo

Muestro por conveniencia, donde la muestra se selecciona según la conveniencia del investigador, quien decide de forma arbitraria el número de participantes que integran el estudio. (Hernández González, 2021)

Es un método estratégico que consiste en seleccionar una muestra de fácil acceso, con el propósito de facilitar al investigador el desarrollo del proyecto y optimizar el proceso de muestreo. Además, se aplicó el muestro probabilístico -aleatorio simple- determinando la muestra de 375 encuestas, aplicando la fórmula estadística específica con el 95% de nivel de confianza y 5% del error estimado. Para lo cual, se utilizó la siguiente fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra probabilístico para poblaciones finitas, basada en Cochran:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{N * E^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N= Población

E= Margen de error

E/2= Elevado a la potencia 2 (margen de error al cuadrado)

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza

p= Proporción de la población

q= Probabilidad de fracaso o en contra

Datos:

N= 83745

E= 0,05 (5%)

Z= 1.96 (95%)

p= 0,50; q=0,50

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,50) \cdot (0,50) \cdot (83745)}{(83745) \cdot (0,05)^2 + (1,96)^2 \cdot (0,50) \cdot (0,50)}$$

$$n = \frac{80406,438}{210.3229}$$

$$n = 372.3 \cong 372$$

### 3.6. Confiabilidad de instrumentos

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos de evaluación se utilizó el software IBM SPSS Statistics. Es muy importante mencionar que para la validez de los instrumentos debe ser mayor o igual a 0,70 según lo determina la siguiente tabla de valores.

**Tabla 5** Valores Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach ( $\alpha$ )	Consistencia interna
Coeficiente alfa >0.9	Excelente
Coeficiente alfa >0.8	Bueno
Coeficiente alfa $\leq 0.7$	Aceptable
Coeficiente alfa >0.6	Cuestionable
Coeficiente alfa $\leq 0.5$	Inaceptable

Fuente: (Hernández Sampieri & Fernandez-Collado, 2014)

Elaborado por: David Tocumbe (2025)

#### 3.6.1. Confiabilidad de instrumentos, alfa de Cronbach variable independiente:

##### Gestión de talento humano

##### Confiabilidad de instrumentos, colaboradores.

Para realizar las encuestas se tomó en consideración a 6 colaboradores de la comunidad Yanahurco. El coeficiente alfa de Cronbach de 0,923 indicó una alta consistencia interna entre los ítems del instrumento de medición utilizado en la variable independiente. Esto significa que los ítems están midiendo de manera confiable respaldando la solidez y validez del instrumento para su uso en investigación o evaluación.

**Tabla 6 Estadísticas de Fiabilidad variable independiente (Colaboradores)**

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.932	13

**Fuente:** Adaptada de Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

### **Confiabilidad de instrumentos, dirigentes**

Para realizar las encuestas se tomó en consideración a 10 dirigentes de la comunidad Yanahurco. El coeficiente alfa de Cronbach de 0,791 indicó una aceptable consistencia interna entre los ítems del instrumento de medición utilizado en la variable independiente. Esto significa que los ítems están midiendo de manera confiable respaldando la solidez y validez del instrumento para su uso en investigación o evaluación.

**Tabla 7 Estadísticas de Fiabilidad variable independiente (Dirigentes)**

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.791	21

**Fuente:** Adaptada de Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

### **3.6.2. Confiabilidad de instrumentos, alfa de Cronbach variable dependiente**

#### **Confiabilidad de instrumentos, turistas**

Para realizar las encuestas se tomó a 372 turistas que visitaron la comunidad Yanahurco. El coeficiente alfa de Cronbach de 0,923 indicó una alta consistencia interna entre los ítems del instrumento de medición utilizado en la variable independiente. Esto significa que los ítems están midiendo de manera confiable respaldando la solidez y validez del instrumento para su uso en la investigación o evaluación.

**Tabla 8 Estadísticas de Fiabilidad Variable Dependiente (Turistas)**

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.923	14

**Fuente:** Adaptada de Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

## CAPITULO IV

### 4. Resultados y discusión

#### 4.1. Análisis interpretación y discusión de los resultados

En el presente capítulo se detallan y analizan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de encuestad dirigidas a los colaboradores, dirigentes y turistas de la comunidad Yanahurco con la finalidad de poder interpretar la información recolectada.

**Tabla 9** Interpretación de resultados de encuestas

Nº	PREGUNTA	INTERPRETACION
		TURISTAS
<b>Información específica</b>		
1	<b>Desempeño</b>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco desempeñan un total de seis roles: Coordinador que representa el 16,7%, Alimentación que representa el 16,7%, Información que representa el 16,7%, músico que representa el 16,7%, guía, y mantenimiento que representa el 16,7%.</p> <p><b>Se concluye que esta diversidad funcional muestra que las obligaciones se reparten y no se focalizan en una única clase de actividad.</b></p>
2	<b>Sexo</b>	<p>Se observa con las encuestas aplicadas a los colaboradores lo siguiente: la mayoría de los encuestados son hombres, representando el 83,3%, mientras que las mujeres representan el 16,7% de los encuestados.</p> <p><b>Este dato sugiere que los hombres predominan en el desarrollo del área de turismo con el 83.3%.</b></p>
3	<b>Edad</b>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: entre los encuestados el grupo de 36 a 45 años comprende el 50% del total, mientras que el grupo de 26 a 35 años representa el 33,3% y de 46 a 55 años el 16,7%.</p> <p><b>Esto sugiere que hay presencia de colaboradores del grupo de 36 a 46 años, lo cual podría implicar una mayor experiencia en cada rol, aunque también una posible necesidad de actualización y formación continua.</b></p>
4	<b>Nivel de estudio</b>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: la mayoría de los encuestados 83.3% tienen un nivel de educación de educación secundaria, mientras que el 16,7% posee una educación de tercer nivel.</p> <p><b>Se identifica que la mayoría de los colaboradores tienen un nivel educativo secundario con el 83.3%.</b></p>

---

## Información general

---

<b>5</b> <b>Recibí suficiente capacitación específica para la atención al turista (idiomas, cultura local, técnica de guiado).</b>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: el 50% de los encuestados manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 33,3% se mantuvo neutro y el 16,7% estuvo de acuerdo.</p> <p><b>Esto refleja una importante brecha en la capacitación recibida con el 83,3% de los encuestados que están en desacuerdo.</b></p>
<b>6</b> <b>Los temas de las capacitaciones recibidas son relevantes para mejorar la experiencia de turista en la comunidad Yanahurco.</b>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: el 50% de los encuestados se mantienen neutral, mientras que el 33,3% están en desacuerdo y el 16,7% está de acuerdo.</p> <p><b>La respuesta de 83,3% sugieren que hay un alto porcentaje de encuestados que no percibe como suficiente relevantes los temas de capacitación.</b></p>
<b>7</b> <b>Puedo aplicar fácilmente los conocimientos y habilidades de las capacitaciones diario con los turistas.</b>	<p>De acuerdo con las encuestas: el 66,7% de los encuestados se mantuvo neutral sobre si se pueden aplicar fácilmente los conocimientos y habilidad de las capacitaciones en su día a día con los turistas, mientras que el 33,3% estuvo de acuerdo.</p> <p><b>Se concluye, el 66,7% de la neutralidad en la percepción de los colaboradores con la aplicabilidad práctica de los conocimientos en la interacción con los turistas.</b></p>
<b>8</b> <b>Las metodologías de capacitación son adecuadas para aprender y compartir la cultura de Yanahurco con los turistas.</b>	<p>La mayoría de los encuestados que representa el 83,3% se mostró neutral con respecto a si las metodologías de capacitación son adecuadas para aprender y compartir la cultura de Yanahurco con los turistas, mientras que el 16,7% estuvo de acuerdo.</p> <p><b>El alto porcentaje con 83,7% de colaboradores se mostró neutral ante las metodologías empleadas en las capacitaciones para compartir la cultura.</b></p>
<b>9</b> <b>Los beneficios del turismo en la comunidad me motivan a realizar mejor mi trabajo.</b>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: el 50% de los encuestados están de acuerdo con los beneficios del turismo en la comunidad para realizar mejor su trabajo, el 33,3% es neutral y el 16,7% está totalmente de acuerdo.</p> <p><b>Los resultados con un 83,3% evidencian que los beneficios del turismo generan motivación laboral en la mayoría de los encuestados.</b></p>
<b>10</b> <b>Considero que los criterios y procesos de reconocimiento por el servicio turístico son justos y equitativos.</b>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: el 50% de los encuestados estuvo de acuerdo, el 33,3% fue neutral y el 16,7% estuvo totalmente de acuerdo.</p> <p><b>Los resultados indican con 66,7% una percepción mayoritariamente positiva sobre lo justo y equitativo de los criterios de reconocimiento por el servicio turístico.</b></p>

11	<p><b>La motivación y el reconocimiento que recibo influye positivamente en mi compromiso para ofrecer una atención turística de calidad.</b></p>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: el 50% de los encuestados estuvo de acuerdo, el 33,3% fue neutral y el 16,7% estuvo totalmente de acuerdo.</p>
12	<p><b>Tengo oportunidades de especializarme en áreas específicas del turismo relevantes para la comunidad (Guía local, gastronomía)</b></p>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: el 50% estuvo de acuerdo, el 33,3% fue neutral y el 16,7% estuvo totalmente de acuerdo.</p>
13	<p><b>Recibo apoyo de la comunidad para desarrollar nuevas competencias turísticas.</b></p>	<p><b>Con 66,7%, se indica que están de acuerdo que existe oportunidad para el desarrollo de habilidades específicas en el sector.</b></p>
14	<p><b>Se me dan oportunidades de asumir nuevas responsabilidades o roles en la gestión o prestación de servicio de servicios turísticos.</b></p>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 50% estuvo de acuerdo, el 33,3% totalmente de acuerdo y el 16,7% fue neutral.</p>
15	<p><b>Tengo claridad sobre los criterios y estándares con los que se evalúa la calidad de mi atención al turista.</b></p>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 50% de los encuestados está de acuerdo sobre los criterios y estándares con los que se evalúa la calidad de su atención al turista, el otro 50% se mostró neutral.</p>
16	<p><b>La opinión y el feedback que recibo sobre mi desempeño en la atención al turista</b></p>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 50% de los encuestados están de acuerdo con la opinión y la retroalimentación que reciben sobre su desempeño en la</p>

	<b>es constructiva y útil para mejorar.</b>	atención al turista son constructivas y útiles para mejorar, mientras que el otro 50% se mantiene neutral.
<b>17</b>	<b>Considero que el proceso de evaluación del desempeño en el servicio turístico es objetivo y justo.</b>	<b>Los resultados reflejan que solo la mitad de los encuestados un 50% percibe la retroalimentación percibida como constructiva y útil, mientras que el otro 50% mantiene una postura neutral.</b>
<b>18</b>	<b>¿Qué otras temáticas o capacitaciones quisieran recibir?</b>	De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 50% de los encuestados considera que la evaluación del desempeño turístico es objetivo y justo mientras que el 50% restante es neutral.  <b>Los resultados muestran una percepción dividida de 50% entre estar de acuerdo y 50% neutral en el proceso de evaluación de desempeño</b>  De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: Los encuestados mostraron interés en varias temáticas de capacitación adicionales, cada una recibiendo el 16,7% de las respuestas: manejo de redes sociales, inglés, interpretación cultural, técnicas de guiado, atención al cliente y sin comentarios.  <b>Se concluye que hay interés en nuevas temáticas de capacitación, destacando la necesidad de formación en diversas áreas.</b>

## DIRIGENTES

### Información específica

<b>1</b>	<b>Cargo que ocupa</b>	Cada dirigente representa un rol diferente como: presidente de la comunidad que representa el 10%, vicepresidente que representa el 10%, secretario que representa el 10%, tesorero que representa el 10%, coordinador de turismo que representa el 10%, administrador de la planta deshidratadora que representa el 10%, comercializador que representa el 10%, administrador de caja comunal que representa el 10%, administrador de la quesera que representa el 10%, administrador de la quesera que representa el 10% y el dueño del paradero y hostería Puñuna Hurcu Wasi que representa el 10%.  <b>Los resultados muestran una representación equitativa entre los distintos cargos dirigenciales y administrativos.</b>
<b>2</b>	<b>Tiempo en el cargo</b>	De acuerdo con las encuestas aplicadas a los dirigentes de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 40% de los encuestados tiene menos de un año en su cargo, el 30% de 4 a 6 años, el 10% representado entre 1 a 3 años, 10% de 7 a 9 años, y 10% de 10 o más años respectivamente cada una.

---

**Se concluye que la mayoría, el 40% de los dirigentes han estado a cargo menos de 1 año.**

---

#### **Información específica**

---

**3 La comunicación efectiva es crucial para nuestro personal**

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los dirigentes de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 100% de los encuestados está totalmente de acuerdo con lo crucial que es la comunicación efectiva.

**Se concluye que el total, el 100% de encuestados están totalmente de acuerdo con la importancia de comunicación efectiva.**

---

**4 El conocimiento de la cultura e historia local es esencial para el servicio turístico.**

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los dirigentes de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 100% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que el conocimiento de la cultura e historia local es importante.

**Los resultados de las encuestas con un 100% están totalmente de acuerdo de la importancia del conocimiento de la cultura e historia.**

---

**5 Las habilidades de servicio al cliente y resolución de problemas son fundamentales.**

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los dirigentes de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 90% de los encuestados está totalmente de acuerdo y el 10% restante está de acuerdo con las habilidades de atención al cliente y la resolución de problemas.

**Los resultados muestran estar un 90% totalmente de acuerdo sobre lo fundamental de las habilidades de servicio al cliente y resolución de problemas.**

---

**6 Hablar inglés u otros idiomas es una habilidad importante para el personal**

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los dirigentes de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 90% de los encuestados están totalmente de acuerdo y el 10% de acuerdo de dominar otros idiomas para una experiencia más personal.

**Se concluye que el 90% están totalmente de acuerdo con los resultados que es importante hablar inglés u otros idiomas.**

---

**7 Los conocimientos en primeros auxilios y seguridad son indispensables.**

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los dirigentes de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 100% de los encuestados están totalmente de acuerdo en lo indispensable el conocimiento en seguridad y primeros auxilios.

**Las respuestas con un 100% muestran estar totalmente de acuerdo el conocimiento en primeros auxilios.**

---

**8 Las habilidades de guiado turístico y conocimiento de la flora/fauna local son clave.**

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los dirigentes de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 100% de los encuestados respondieron que están totalmente de acuerdo.

**Los resultados muestran con un 100% estar totalmente de acuerdo habilidades de guiado y el conocimiento de la flora y fauna de la localidad son importantes.**

---

<p><b>9</b></p> <p><b>Las habilidades de marketing y promoción turísticos son necesarias para el crecimiento.</b></p>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los dirigentes de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 90% de los encuestados están totalmente de acuerdo, y un 10% de acuerdo.</p> <p><b>Los resultados muestran con un 90% lo importante que es el marketing turístico y la promoción que ayude a un mayor alcance de nuevos mercados</b></p>
<p><b>10</b></p> <p><b>Consideramos el feedback de turistas o la observación directa para determinar la capacitación necesaria.</b></p>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los dirigentes de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 70% de los encuestados está totalmente de acuerdo con lo importante de utilizar el feedback para conocer áreas de mejora y posibles errores en la atención, el 20% neutral y un 10% en desacuerdo.</p> <p><b>Los resultados muestran un 70% estar totalmente de acuerdo el feedback para identificar necesidades de capacitación.</b></p>
<p><b>11</b></p> <p><b>Nuestro personal ha recibido capacitación en servicio al cliente y/o resolución de problemas.</b></p>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los dirigentes de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: Un 20% de los encuestados está totalmente en desacuerdo en que el personal no ha recibido capacitaciones de atención al cliente y resolución de problemas, mientras otro 20% está en desacuerdo, un 50% permanece neutro y un 10% está de acuerdo.</p> <p><b>Los encuestados muestran una postura neutra con un 50% en las capacitaciones recibidas del personal en servicio al cliente y resolución de problemas.</b></p>
<p><b>12</b></p> <p><b>Se han ofrecido capacitaciones en idiomas, cultura local o guiado turístico.</b></p>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los dirigentes de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: Un 50% de los encuestados están en desacuerdo de no haber recibido capacitaciones en idiomas, cultura local y guianza, un 40% totalmente en desacuerdo y un 10% permanece neutra.</p> <p><b>Los resultados evidencian que los encuestados están en desacuerdo con un 50% y perciben que no se han ofrecido capacitaciones en idiomas, cultura local, o guiado turístico.</b></p>
<p><b>13</b></p> <p><b>Hemos impartido formación de seguridad, sostenibilidad o gestión de residuos.</b></p>	<p>El 40% neutral permanece neutral al ser preguntado por la impartición de información de seguridad y sostenibilidad o la gestión de residuos, un 30% en desacuerdo y el otro 30% totalmente de acuerdo.</p> <p><b>Los resultados muestran percepciones neutras con un 40% sobre la capacitación en seguridad, sostenibilidad y gestión de residuos.</b></p>
<p><b>14</b></p> <p><b>Las capacitaciones actuales son suficientes y pertinentes para las necesidades de turismo en Yanahurco</b></p>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los dirigentes de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: Un 40% respondió neutral, un 30% está en desacuerdo y el otro 30% está totalmente en desacuerdo.</p> <p><b>Los resultados evidencian con un 40%, una neutralidad en las capacitaciones ya que no son percibidas como suficientes ni pertinentes.</b></p>

<b>15</b> <b>Los resultados de la evaluación del desempeño se utilizan para identificar necesidades de capacitación y planes de mejora para el turismo.</b>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los dirigentes de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: Un 50% de los encuestados respondieron neutral, un 20% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente y un 10% de acuerdo.</p> <p><b>Los resultados evidencian que el 50% de los encuestados permanecen neutros que las evaluaciones de desempeño se han utilizado para identificar necesidades de capacitaciones y planes de mejora.</b></p>
<b>16</b> <b>Implementamos reconocimientos (verbales/públicos) o incentivos para motivar al personal.</b>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los dirigentes de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 90% tiene una posición neutral y solo el 10% está en desacuerdo.</p> <p><b>El alto nivel de neutralidad de los resultados con 90%, evidencia que no está claro la implementación de reconocimientos o incentivos</b></p>
<b>17</b> <b>Fomentamos un ambiente de trabajo positivo y la participación en decisiones clave</b>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los dirigentes de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 70% está totalmente de acuerdo, el 20% de acuerdo sobre el fomento de un ambiente de trabajo favorable acuerdo, y el 10% en desacuerdo.</p> <p><b>Los resultados con un 70% evidencian estar totalmente de acuerdo en el ambiente positivo y participación del personal.</b></p>
<b>18</b> <b>Consideramos que nuestro personal tiene oportunidades de desarrollo personal (ej. Asumir nuevas responsabilidades, especialización)</b>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los dirigentes de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 80% está totalmente de acuerdo y el 20% de acuerdo con la oportunidad de asumir nuevos roles.</p> <p><b>Los encuestados están totalmente de acuerdo que el personal tiene oportunidades de desarrollo con un 80%.</b></p>
<b>19</b> <b>Existen programas de mentoría o acceso a capacitaciones avanzadas para el crecimiento del personal.</b>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los dirigentes de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 70% de los encuestados respondieron neutral, el 20% en desacuerdo, y el 10% de acuerdo.</p> <p><b>Los resultados evidencian una neutralidad en existencia de programas de mentoría o capacitaciones con un 70%.</b></p>
<b>20</b> <b>La gestión actual del talento humano en la comunidad tiene un impacto positivo en la calidad de los</b>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 80% respondió neutral, un 10% en desacuerdo y el otro 10% de acuerdo.</p> <p><b>Un alto nivel de neutralidad con 80% evidencia que no se percibe un impacto positivo de la gestión actual del talento humano.</b></p>

	<b>servicios turísticos.</b>	
21	<b>Una mejor Gestión de talento humano puede contribuir a la sostenibilidad del turismo comunitario en Yanahurco.</b>	De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 90% está totalmente de acuerdo y un 10% de acuerdo.  <b>Los resultados evidencian que los encuestados están totalmente de acuerdo en que una buena gestión contribuye a la sostenibilidad del turismo con un 90%.</b>
22	<b>La implementación de protocolos y procesos adecuados en la atención diaria es esencial para lograr servicios turísticos satisfactorios.</b>	De acuerdo con las encuestas aplicadas a los dirigentes de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: el 90% está totalmente de acuerdo y el 10% de acuerdo en la implementación de procesos adecuados e implementación de protocolos.  <b>Los resultados evidencian que los encuestados están totalmente de acuerdo con la implementación de protocolos y procesos con un 90%.</b>
23	<b>La percepción de seguridad del turista influye fuertemente en la experiencia y decisión de regresar a la comunidad.</b>	De acuerdo con las encuestas aplicadas a los dirigentes de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: el 70% está totalmente de acuerdo, el 20% neutral, un 10% de acuerdo en la percepción de seguridad influye en la experiencia y decisión de retorno del turista.  <b>Los encuestados muestran estar totalmente de acuerdo con la percepción de seguridad influye en la experiencia con un 70%.</b>

## TURISTAS

### Información específica

1	<b>Nacional o Extranjero</b>	De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: el 99% de los encuestados son nacionales y el solo el 1% extranjeros.  <b>Se concluye que los encuestados casi en su totalidad son nacionales con el 99%, mientras que un pequeño grupo son extranjeros.</b>
2	<b>Lugar de origen</b>	De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: el 81,2% de los encuestados provienen de Pujilí, seguido por Latacunga con el 10,2%, el 2,6 de Salcedo, el 1,3% de Saquisilí; La Maná, Sigchos, Quito, Píllaro e Imbabura representado por el 0,5% cada uno respectivamente. El 0,8 de Ambato y de Guaytacama, Machachi, Cayambe, Quevedo y Medellín representado por el 0,3% cada una respectivamente.

	<p><b>Se concluye que existe una fuerte presencia de visitantes cercanos a la zona, el 81,2% son del cantón Pujilí, misma que la comunidad pertenece.</b></p>
<b>3 Sexo</b>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 51,8% son hombres y el 48,2% son mujeres.</p> <p><b>Este dato sugiere que los visitantes que predominan con 51,8% son hombres con una diferencia mínima sobre las mujeres</b></p>
<b>4 Edad</b>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: De 26 a 35 años representado por el 33,2%, de 18 a 25 años el 31,2%, de 56 a 65 años el 11,5%, de 36 a 45% el 10,5%, más de 66 años el 10,2% y el 3,4% de 46 a 55 años.</p> <p><b>Se concluye que la edad del grupo que mayor presencia tiene con 33,2% está entre los 18 a 25 años.</b></p>
<b>5 Estudios</b>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 45,0% tienen educación de nivel secundario, el 41,9% de tercer nivel, el 11,8% de primaria y el 1,3% de cuarto nivel.</p> <p><b>Se concluye que las personas que más visitan la comunidad son turistas con título secundario con 45%.</b></p>
<b>6 ¿Es su primera visita a la comunidad Yanahurco?</b>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 53,7% visita por primera vez, y el 46,3 ya había visitado antes.</p> <p><b>Los resultados sugieren que la mayoría de los visitantes lo realizan por primera vez con un 53,7%.</b></p>
<b>7 Duración de la estancia en la comunidad Yanahurco</b>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: el 72,8% de los encuestados permanecen menos de 1 día, el 11,3% de 1 a 2 días, el 9,7% de 3 a 4 días, el 4,7% de 5 a 6 días y el 1,6% más de 7 días.</p> <p><b>Esto sugiere que los visitantes permanecen menos de un día en el lugar con 72,8%.</b></p>
<b>Información general</b>	
<b>8 Los servicios turísticos se proporcionaron tal como se describieron y su calidad fue consistente durante mi visita</b>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 63,6% está totalmente de acuerdo, el 23,0% de acuerdo, el 6,0% neutral, el 5,0% en desacuerdo, y 2,4% totalmente en desacuerdo en el servicio proporcionado es confiable y consistente durante la visita.</p> <p><b>Esto evidencia una gran fiabilidad y uniformidad en el servicio, un factor crucial para crear satisfacción con 63,6% están totalmente de acuerdo.</b></p>

9	<p><b>La información turística proporcionada por el personal sobre horarios, precios, cultura local fue correcta y precisa.</b></p>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: el 51,0% están totalmente de acuerdo, el 22,0% neutral, el 20,4% está de acuerdo, el 2,9 en desacuerdo, el 3,7% totalmente en desacuerdo en la información brindada por el personal.</p> <p><b>Los encuestados están totalmente de acuerdo con la información proporcionada fue correcta con 51%.</b></p>
10	<p><b>Al suceder algún problema o solicitud especial, el personal mostró interés y capacidad para resolver satisfactoriamente.</b></p>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 51,8% de los encuestados están totalmente de acuerdo, el 15,8% de acuerdo, el 14,4% en desacuerdo, el 12,6% permanece neutral, el 6,0% totalmente en desacuerdo acerca de la capacidad y el interés del personal al suscitar algún inconveniente.</p> <p><b>Las respuestas que la mayoría de los encuestados están totalmente de acuerdo con 51,8% en que el personal mostró interés en resolver el problema o solicitud.</b></p>
11	<p><b>El personal respondió rápidamente a mis preguntas y solicitudes de información o asistencia.</b></p>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: el 51,8% de los encuestados están totalmente de acuerdo, el 31,9% de acuerdo, el 6,8% neutral, el 6,3% está totalmente en desacuerdo, el 3,1 % está en desacuerdo a la rapidez de asistencia o información requerida.</p> <p><b>Los encuestados en su mayoría están totalmente de acuerdo con la rapidez del personal con un 51.8%.</b></p>
12	<p><b>El personal estuvo disponible y accesible cuando necesité ayuda o información.</b></p>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: el 50,8 de los encuestados contestaron estar totalmente de acuerdo con la disponibilidad del personal, 14,9% de acuerdo, el 14,1% neutral, el 11,5% está totalmente en desacuerdo y el 8,6% en desacuerdo.</p> <p><b>Se concluye que más de la mitad de los encuestados están totalmente de acuerdo con la disponibilidad del personal con un 50,8%.</b></p>
13	<p><b>El personal mostró flexibilidad para adaptarse a mis necesidades o preferencias como turista dentro de lo razonable.</b></p>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: el 50,0% están totalmente de acuerdo con la el 17,8% están de acuerdo, el 13,6% en desacuerdo, el 12,0% neutral y el 6,5% está totalmente en desacuerdo.</p> <p><b>Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados están totalmente de acuerdo con la flexibilidad de adaptarse a sus necesidades del personal con un 50%.</b></p>
14	<p><b>Me sentí seguro/a durante las actividades turísticas y en las instalaciones de la</b></p>	<p>De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 67,5% está totalmente de acuerdo el 16,0% está de</p>

	<b>comunidad de Yanahurco.</b>	acuerdo, el 11,3% neutral, el 3,1% en totalmente en desacuerdo, el 2,1% en desacuerdo.
		<b>Se concluye que el turista está totalmente de acuerdo y se siente seguro al realizar actividades turísticas en la comunidad con un 67,5%</b>
15	<b>El comportamiento y la presentación del personal transmitieron profesionalismo y confianza.</b>	De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: el 51,0% están totalmente de acuerdo, el 34,6% de acuerdo, el 9,2% neutral, el 4,5% en desacuerdo, el 0,8 está totalmente en desacuerdo.
		<b>Los resultados muestran que más de la mitad de los encuestados con un 51% están totalmente de acuerdo con el comportamiento del personal.</b>
16	<b>El personal comprendió mis intereses y expectativas como turistas en la comunidad.</b>	De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 51,0% estar de acuerdo, el 32,5% totalmente de acuerdo, 6,5% neutral, el 5,5% totalmente en desacuerdo y el 4,5% en desacuerdo.
		<b>Se concluye los encuestados estar de acuerdo con la comprensión del personal a sus intereses y expectativas con un 51%.</b>
17	<b>El personal fue sensible y respetuosa hacia mis propias costumbres y origen como turista.</b>	De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 37,7% está de acuerdo, el 35,1% totalmente de acuerdo, el 14,7% en desacuerdo, el 10,7% neutral y el 1,8% totalmente en desacuerdo. Este detalle es crucial, dado que la empatía cultural es un soporte fundamental en destinos interculturales y comunitarios.
		<b>Se concluye que muchos de los encuestados están de acuerdo que el personal fue respetuoso y sensible con un 37,7%.</b>
18	<b>El personal facilitó la comprensión y el aprecio por la cultura de Yanahurco de una manera respetuosa y atractiva.</b>	De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 53,4% está de acuerdo, el 34,3% está totalmente de acuerdo, el 7,6% neutral, el 2,6% totalmente en desacuerdo, el 2,1 en desacuerdo.
		<b>Se concluye que la mayoría de los encuestados están de acuerdo que el personal facilitó la comprensión y aprecio por la cultura con un 53,4%.</b>
19	<b>Las instalaciones turísticas y el entorno general de Yanahurco estaban limpios, bien mantenidos y eran agradables.</b>	De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 47,1% están totalmente de acuerdo, el 35,3% están de acuerdo, el 8,4% neutral y el 6,5% está totalmente en desacuerdo, el 2,6% en desacuerdo.
		<b>Se concluye que están totalmente de acuerdo la mayoría de los encuestados en las instalaciones turísticas estaban limpios y agradables con un 41,7%.</b>

	<b>El equipamiento utilizado para las actividades turísticas era adecuado, seguro y estaba en buen estado.</b>	De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 33,5% están de acuerdo, el 31,7% está totalmente de acuerdo, el 16,5% neutral, el 10,7% totalmente en desacuerdo, el 7,6% en desacuerdo.  <b>Se concluye que los encuestados están de acuerdo que el equipamiento utilizado era seguro y estaba en buen estado con un 33,5%.</b>
21	<b>Los materiales informativos como mapas, folletos, carteles sobre la comunidad Yanahurco eran claros, útiles y visualmente atractivo.</b>	De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 37,7% están de acuerdo, el 32,5% está totalmente de acuerdo, el 14,1% neutral, el 12,6% está totalmente en desacuerdo, el 3,1% está en desacuerdo.  <b>Se concluye que la mayoría de los encuestados están de acuerdo que los materiales informativos eran claros y útiles con un 37,7%.</b>

Elaborado por: *David Tocumbe, (2025)*

#### 4.2. Comprobación de hipótesis

Para la comprobación de hipótesis se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman, con el fin de comprobar la relación entre las variables y sus dimensiones, además de los siguientes criterios de valoración.

**Tabla 10:** *Criterio de valoración del coeficiente de Rho de Spearman*

Valor de Rho	Significado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0,01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
0.01 a 0.10	Correlación positiva débil
0.11 a 0.50	Correlación positiva media
0.51 a 0.75	Correlación positiva considerable
0.76 a 0.90	Correlación positiva muy fuerte
0.91 a 1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: *Mondragón, 2014*

Elaborado por: *Tocumbe David, (2025)*

#### 4.2.1. Hipótesis general

Planteamiento de la hipótesis

H1 = Existe relación estadísticamente significativa entre la Gestión de talento humano y la atención de calidad turística en la comunidad Yanahurco

H0 = No existe relación estadísticamente significativa entre la Gestión de talento humano y la atención de calidad turística en la comunidad Yanahurco

Margen de error = 0,05

Estadístico de prueba: Rho Spearman

El resultado obtenido de P\_valor (sig): 0,028

**Tabla 11** *Pruebas de Hipótesis General*

		Coeficiente de correlación	
		Gestión de talento humano	Atención de calidad
Rho de Spearman	Gestión de talento humano	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,053**
		N	,028
	Atención de calidad	Coeficiente de correlación	6
		Sig. (bilateral)	6
		N	6

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

**Fuente:** *Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** *Tocumbe David, (2025)*

#### Decisión

El coeficiente de Rho de Spearman obtenido es -,053, lo cual indica la existencia de una correlación negativa débil. Así mismo, el valor de significancia bilateral de 0,028, el cual es menor que alfa 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (**H0**) y se acepta la hipótesis alternativa (**H1**). En consecuencia, se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre la Gestión de talento humano y la atención de calidad turística en la comunidad Yanahurco.

#### 4.2.2. Hipótesis específica 1

Planteamiento de la hipótesis

H1 = Existe relación estadísticamente significativa entre la confiabilidad en el servicio y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.

H0= No existe relación estadísticamente significativa entre la confiabilidad en el servicio y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.

Margen de error = 0,05

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

El resultado obtenido de P\_valor (sig): 0,504

**Tabla 12** Prueba de Hipótesis Específica 1

		Coeficiente de correlación	
		Confiabilidad en el servicio	Gestión de talento humano
Rho de Spearman	Confiabilidad en el servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,344**
		N	372
	Gestión de talento humano	Coeficiente de correlación	,504
		Sig. (bilateral)	372
		N	1,000

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** Tocumbe David, (2025)

Decisión

Con un valor de significancia bilateral de 0,504 el cual es mayor que alfa 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (**H0**) y se rechaza la hipótesis alternativa (**H1**). En consecuencia, no existe una relación estadísticamente significativa entre la confiabilidad en el servicio y de Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco. Además, se observa que una vez aplicado el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se obtiene un valor de 0,344, demostrando una correlación positiva media.

#### 4.2.3. Hipótesis específica 2

Planteamiento de la hipótesis

H1= Existe relación estadísticamente significativa entre capacidad de respuesta del personal y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.

H0= No existe relación estadísticamente significativa entre capacidad de respuesta del personal y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.

Margen de error = 0,05

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

El resultado obtenido de P\_valor (sig): 0,651

**Tabla 13** Prueba de Hipótesis Específica 2

		Coeficiente de correlación		
			Capacidad de respuesta del personal	Gestión de talento humano
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta del personal	Coeficiente de correlación	1,000	-,024**
		Sig. (bilateral)	-	,651
		N	372	372
	Gestión de talento humano	Coeficiente de correlación	-,024**	1,000
		Sig. (bilateral)	,651	-
		N	372	372

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** Tocumbe David, (2025)

#### Decisión

Con un valor de significancia bilateral de 0,651, el cual es mayor que alfa 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (**H0**) y se rechaza la hipótesis alternativa (**H1**). En consecuencia, no existe una relación estadísticamente significativa entre la capacidad de respuesta del personal y la Gestión de talento humano turística en la comunidad Yanahurco.

Además, se observa que una vez aplicado el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se obtiene un valor de -0,024 demostrando una correlación negativa débil.

#### 4.2.4. Hipótesis específica 3

Planteamiento de la hipótesis

H1= Existe relación estadísticamente significativa entre la seguridad en las actividades y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.

H0= No existe relación estadísticamente significativa entre la seguridad en las actividades y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.

Margen de error = 0,05

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

El resultado obtenido de P\_valor (sig): 0,603

**Tabla 14** Prueba de Hipótesis Específica 3

		Coeficiente de correlación	
		Seguridad en las actividades	Gestión de talento humano
Rho de Spearman	Seguridad en las actividades	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,027**
		N	372
	Gestión de talento humano	Coeficiente de correlación	,603
		Sig. (bilateral)	,027**
		N	372

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** Tocumbe David, (2025)

#### Decisión

Con un valor de significancia bilateral de 0,603, el cual es mayor que alfa 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (**H0**) y se rechaza la hipótesis alternativa (**H1**). No existe una relación estadísticamente significativa entre la seguridad en las actividades y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco. Además, se observa que una vez aplicado el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se obtiene un valor de 0,027, demostrando una correlación positiva débil.

#### 4.2.5. Hipótesis específica 4

Planteamiento de la hipótesis

H1= Existe relación estadísticamente significativa entre la empatía del personal y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.

H0= No existe relación estadísticamente significativa entre la empatía del personal y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.

Margen de error = 0,05

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

El resultado obtenido de P\_valor (sig): 0,579

**Tabla 15** Prueba de Hipótesis Específica 4

		Coeficiente de correlación	
		Empatía del personal	Gestión de talento humano
Rho de Spearman	Empatía del personal	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,579
		N	6
	Gestión de talento humano	Coeficiente de correlación	-,029**
		Sig. (bilateral)	,579
		N	6

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** Tocumbe David, (2025)

#### Decisión

Con un valor de significancia bilateral de 0,579, el cual es mayor que alfa 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (**H0**) y se rechaza la hipótesis alternativa (**H1**). No existe una relación estadísticamente significativa entre la empatía y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco. Además, se observa que una vez aplicado el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se obtiene un valor de -0,029, demostrando una correlación negativa débil.

#### 4.2.6. Hipótesis específica 5

Planteamiento de la hipótesis

H1= Existe relación estadísticamente significativa entre la tangibilidad turística y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.

H0= No existe relación estadísticamente significativa entre la tangibilidad turística y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.

Margen de error = 0,05

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

El resultado obtenido de P\_valor (sig): 0,595

**Tabla 16** Prueba de Hipótesis Específica 5

		Coeficiente de correlación	
		Tangibilidad turística	Gestión de talento humano
Rho de Spearman	Tangibilidad turística	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,595
		N	372
	Gestión de talento humano	Coeficiente de correlación	-,028**
		Sig. (bilateral)	,595
		N	372

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** Tocumbe David, (2025)

Decisión

Con un valor de significancia bilateral de 0,595, el cual es mayor que alfa 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (**H0**) y se rechaza la hipótesis alternativa (**H1**). No existe una relación, entre la tangibilidad y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco. Además, se observa que una vez aplicado el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se obtiene un valor de -0,028, demostrando una correlación negativa media.

#### 4.3. Discusión

Los hallazgos en la presente investigación han permitido conocer la relación a través de Rho de Spearman entre la Gestión de talento humano y la atención de calidad y sus dimensiones.

El estudio encontró que si existe la relación entre la Gestión de talento humano y la atención de calidad ( $\text{Rho} = -0,053$ ,  $p = 0,028$ ). La significancia estadística confirma la hipótesis alternativa, rechazando la nula, aunque la correlación es negativa débil, indicando que una atención de calidad no necesariamente debe depender de una buena Gestión de talento humano. A diferencia de Castillo & Alva (2022), quien reportó una relación positiva fuerte ( $\text{Rho} = 0.744$ ), este resultado se alinea parcialmente con Sánchez Padilla (2022) con ( $p = 0.244$ ) destacando que en entornos comunitarios la calidad del servicio depende más de las relaciones humanas y la experiencia empírica que de una gestión estructurada del talento humano.

Según los resultados ( $\text{Rho} = 0,344$ ,  $p = 0,504$ ) no existe una relación significativa entre la confiabilidad del servicio y la Gestión de talento humano. A pesar de que indica una relación positiva media, esta no es estadísticamente significativa, lo cual quiere decir que la forma en que se gestiona al personal no influye de manera clara en que el servicio se brinde de forma constante y confiable. A diferencia de Rodríguez (2023), quien evidenció una relación fuerte en contextos turísticos formales, en este caso la ausencia de protocolos definidos y estructurados reduce el impacto de la Gestión de talento humano.

Se analizó la relación entre la capacidad de respuesta del personal y la Gestión de talento humano. Los resultados muestran ( $\text{Rh} = 0 -0.024$ ,  $p = 0,651$ ), una relación negativa débil, por lo que se aceptó la hipótesis nula, esto significa que la rapidez con la que el personal atiende a los turistas no depende directamente de cómo se gestiona el talento humano en la comunidad. Igualmente, Fernández Romero (2024), quien identifica problemas similares en la selección

del personal, pero destacó la necesidad de un seguimiento continuo, en este caso se evidencia que la ausencia de mecanismos de evaluación limita la mejora del servicio.

Los resultados de la relación entre la seguridad en las actividades turísticas y la Gestión de talento humano ( $\text{Rho} = 0,027$ ,  $p = 0,603$ ) que muestran una relación positiva débil, por lo que se acepta la hipótesis nula. Esto indica que la percepción de seguridad no está directamente relacionada con la forma en que se gestiona del personal. A diferencia de Limo et al. (2024), donde la seguridad si se relaciona de manera positiva con la Gestión de talento humano, en este caso se evidencia la necesidad de fortalecer la capacitación en temas de seguridad.

La empatía del personal no se relaciona con la Gestión de talento humano ( $\text{Rho} = -0,029$ ,  $p = 0,579$ ) demostrando una relación negativa débil y sin significancia estadística, esto significa que la empatía del personal no depende directamente de los procesos formales de Gestión de talento humano. El hecho de que un 37,7% de los participantes perciba un trato respetuoso indica que la empatía surge principalmente de los valores culturales y comunitarios. Este hallazgo coincide con Ruiz de Chávez Alfaro et al. (2024), destacan que las habilidades blandas suelen desarrollarse de manera natural en contextos comunitarios.

La relación entre la tangibilidad turística y la gestión de talento humano ( $\text{Rho} = -0,028$ ,  $p = 0,0595$ ) muestra una relación negativa media, por lo que se acepta la hipótesis nula. Esto indica que la percepción de la infraestructura y los recursos físicos no depende directamente del desempeño o Gestión de talento humano. A pesar de que los participantes consideran adecuado los materiales y la infraestructura, esta percepción no está relacionado con el talento humano, lo que sugiere que la tangibilidad requiere principalmente inversión en recursos físicos. A diferencia de lo señalado por Savi Mondo & Gonçalves Silveira Fiates (2016) en donde la infraestructura si se vincula con la Gestión de talento humano, en contextos rurales como este se evidencia que las mejoras materiales deben abordarse de forma independiente, aunque acompañados de capacitación para lograr mejor articulación práctica.

Una limitación de este estudio es la asimetría entre las unidades de análisis. Mientras que la percepción de calidad cuenta con una muestra robusta de usuarios ( $n = 372$ ) la Gestión de talento humano se evaluó en la totalidad de colaboradores involucrados en turismo ( $n = 6$  colaboradores), esta disparidad y el reducido tamaño muestral del personal influyen en la estabilidad de los coeficientes de correlación y la obtención de la significancia estadística por lo que los resultados deben interpretarse con cautela y no son generalizables a otras instituciones.

A pesar de la disparidad se procedió con el análisis mediante Rho de Spearman, el cual es recomendado para muestras pequeñas y distribuciones no normales (Hernandez-Sampieri & Mendoza, 2018).

Los resultados obtenidos ( $p > 0,05$ ) deben interpretarse bajo un enfoque exploratorio, reconociendo que el tamaño muestral influye en la potencia estadística del estudio. (Bologna, 2018)

## CAPITULO V

### 5. CONCLUSIONES

Se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre la Gestión de talento humano y la atención de calidad turística ( $\text{Rho} = -0,053, p = 0,028$ ), aunque la relación es negativa considerable y lo que permite aceptar la hipótesis alternativa. Esto evidencia que, en entornos indígenas, la Gestión de talento humano si tiene incidencia en la calidad del servicio, aunque de manera moderada y condicionada por prácticas culturales, aprendizajes empíricos y dinámicas sociales propias.

Se concluye que no existe una relación estadísticamente significativa entre la confiabilidad del servicio y la Gestión de talento humano ( $\text{Rho} = 0,0344, p = 0,504$ ), por lo que se acepta a hipótesis nula, esta refleja principalmente la buena disposición de la comunidad y no una gestión sistemática del talento humano.

Se concluye que no hay una relación estadísticamente significativa entre la capacidad de respuesta del personal y la Gestión de talento humano ( $\text{Rho} = -0,024, p = 0,651$ ), por lo que se acepta la hipótesis nula. La relación negativa media evidencia la ausencia de sistemas formales de evaluación del desempeño.

Se concluye que la relación entre las variables seguridad en las actividades y Gestión de talento humano no es significativa ( $\text{Rho} = 0,027, p = 0,603$ ), aceptando la hipótesis nula. Aunque el 35% percibe equipamiento seguro, la falta de asociación con la Gestión de talento humano evidencia necesidades en la preparación de emergencias.

Se concluye que no existe relación estadísticamente significativa entre la empatía del personal y la Gestión de talento humano ( $\text{Rho} = 0,029, p = 0,579$ ), por lo que se acepta la hipótesis nula. El 37% de acuerdo respecto a un trato respetuoso sugiere que la empatía constituye una fortaleza cultural indígena de la comunidad.

Se concluye que no hay una relación estadísticamente significativa entre la tangibilidad turística y la Gestión de talento humano  $\text{Rho} = -0,028$ ,  $p = 0,595$ ), por lo que se acepta la hipótesis nula. La percepción moderada de la infraestructura y los recursos físicos indica que las mejoras en la tangibilidad turística dependen principalmente en inversiones en infraestructura.

## 6. RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar un plan integral de capacitación, que incluya talleres en seguridad (primeros auxilios) y atención al cliente, así como las necesidades de formación identificadas a través de instrumentos aplicados, tales como técnicas de guiado, interpretación cultural, inglés básico, liderazgo y gestión comunitaria, integrando de manera respetuosa los conocimientos y prácticas indígenas de la comunidad. con el fin de reducir brechas.

Se recomienda establecer alianzas estratégicas con el GAD de Pujilí y la Universidad Nacional de Cotopaxi (UTC), con el fin de apoyar la ejecución del plan de capacitación, aportar asistencia técnica y fortalecer las capacidades locales para la mejora del servicio turístico comunitario.

Se recomienda crear un sistema de evaluación comunitaria, basado en espacios mensuales de retroalimentación participativa que permita evaluar la capacidad de respuesta y la empatía del personal, fortaleciendo la mejora del servicio.

Se recomienda mejorar la tangibilidad infraestructural mediante la inversión en materiales informativos claros y equipamientos seguro, de forma independiente a la Gestión de talento humano. Así mismo, se sugiere establecer alianzas locales que permitan garantizar la sostenibilidad y el mantenimiento de la infraestructura, fortaleciendo así la experiencia turística.

## CAPITULO VI

### 7. Propuesta

#### 7.1. Plan Integral de Capacitación en Gestión de talento humano

Propuesta de plan de capacitación para el fortalecimiento del talento humano en turismo en la comunidad Yanahurco.

#### 7.2. Introducción

La Gestión de talento humano constituye un eje para garantizar la atención de calidad turística, especialmente en contextos de turismo comunitario, donde el servicio se fundamenta en la interacción directa entre el visitante y la comunidad. En este sentido, la capacitación continua del personal se convierte en una herramienta para fortalecer competencias de técnicas, comunicativas y culturales, contribuyendo a mejorar la experiencia del visitante y la sostenibilidad del destino.

Ante esta realidad, se propone un plan de capacitación orientado a fortalecimiento de competencias en atención al cliente, manejo de redes sociales, inglés básico, técnicas de guiado, interpretación cultural y primeros auxilios.

#### 7.3. Objetivo General

- Diseñar un plan de capacitación orientado a fortalecer las competencias del talento humano de la comunidad, con el fin de mejorar la calidad del servicio turístico y promover la sostenibilidad.

##### 7.3.1. Objetivos específicos

- Desarrollar habilidades de atención al cliente y hospitalidad en los colaboradores comunitarios.
- Capacitar en el uso básico de redes sociales para la promoción turística
- Fortalecer competencias básicas en inglés aplicada al turismo
- Desarrollar técnicas de guiado e interpretación cultural del patrimonio local

- Capacitar en primeros auxilios para la atención de emergencias durante las actividades turísticas.

#### 7.4. Justificación:

El turismo comunitario en la comunidad Yanahurco, cantón Pujilí, se consolida como una herramienta importante para el desarrollo local sostenible, al promover la valorización del patrimonio natural y cultural mediante la participación de sus habitantes. Sin embargo, el diagnóstico efectuado en el marco de la investigación determinó que uno de los factores limitantes para alcanzar un servicio de calidad radica en la falta de capacitación técnica del talento humano, lo que afecta la satisfacción de los visitantes y la competitividad del destino.

Dicho esto, el diseño de un plan de capacitación permitirá fortalecer las competencias del talento humano comunitario, garantizando una atención turística de calidad acorde a las exigencias del mercado actual. La capacitación contribuirá al empoderamiento de los actores locales, al mejoramiento de la experiencia del visitante y al fortalecimiento del turismo comunitario como estrategia de desarrollo local sostenible.

#### 7.5. Estructura de la Propuesta

Para la siguiente estructura de la propuesta es la presente tesis se ha tomado como referencia los procesos de la capacitación del autor Chiavenato Idalberto (2017) los cuales se muestran en el siguiente gráfico.

**Gráfico 1: Estructura de la propuesta**



**Fuente:** Chiavenato, 2017

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

## **7.6. Desarrollo de la Propuesta**

Los servicios turísticos es un medio importante en el ámbito turístico especialmente en la comunidad Yanahurco, ya que mediante ellas se puede mantener un determinado número de turistas que visitan y las diferentes actividades que posee la comunidad.

### **7.6.1. Diagnóstico de la Capacitación**

A partir de las encuestas aplicadas a los colaboradores y dirigentes se identificó la necesidad de plantear un plan de capacitación a las personas que laboran en la comunidad. Los temas propuestos responden a los criterios de necesidad expresadas por los participantes, quienes consideran que la capacitación contribuiría de manera significativa a mejorar la calidad del servicio y la atención brindada a los turistas que visitan la comunidad.

### **7.6.2. Actividades realizadas en el diagnóstico**

- Aplicación de encuestas estructuradas a colaboradores y dirigentes.
- Aplicación de encuestas sobre la atención brindada a los turistas.
- Análisis de los resultados mediante técnicas estadísticas.

### **7.6.3. Instrumentos**

- Encuestas
- Ficha de observación
- Software IBM SPSS

El diagnóstico realizado en la comunidad e Yanahurco evidencia que, si bien los turistas perciben una satisfacción basada en la hospitalidad y autenticidad cultural, existen debilidades en la formación técnica de talento humano. Los colaboradores comunitarios manifiestan limitaciones en atención al cliente, manejo de herramientas digitales, dominio básico del idioma inglés, técnicas de guiado, interpretación cultural y primeros auxilios, lo que afecta la sostenibilidad y mejora continua de la calidad el servicio turístico.

## 7.7. Diseño Del Plan de Capacitación

Una vez determinada las necesidades, se pasa a la planificación de la capacitación en la que se detalla cada uno de los temas a capacitar.

**Tabla 17** *Atención al cliente y hospitalidad*

<b>Tema:</b> Atención al cliente y hospitalidad
<b>Objetivo:</b> Desarrolla habilidades de servicio y hospitalidad para mejorar la experiencia del visitante
<b>Subtemas:</b> Comunicación efectiva Protocolo del servicio Resolución de conflictos Calidad del servicio Protocolos de atención Turismo Comunitario Hospitalidad Servicio al cliente
<b>Participantes:</b> Colaboradores comunitarios
<b>Responsables:</b> Universidad Técnica de Cotopaxi, GAD del Cantón Pujilí, ONG, MINTUR (Ministerio de producción comercio exterior, inversión y pesca)
<b>Duración:</b> 40 horas
<b>Metodología:</b> Talleres participativos, Estudio de caso, Juego de roles

**Elaborado por:** *Tocumbe David, (2025)*

**Tabla 18** *Manejo de redes sociales*

<b>Tema:</b> Manejo de redes sociales
<b>Objetivo:</b> Desarrollar competencias básicas para la promoción turística a través de redes sociales.
<b>Subtemas:</b> Uso de Facebook e Instagram Fotografía y videos básico Creación de contenido turístico Redacción de mensajes promocionales Manejo de comentarios y reseñas
<b>Participantes:</b> Colaboradores comunitarios
<b>Responsables:</b> Universidad Técnica de Cotopaxi, GAD del Cantón Pujilí
<b>Duración:</b> 40 horas
<b>Metodología:</b> Talleres participativos Aprendizaje colaborativo

**Elaborado por:** *Tocumbe David, (2025)*

**Tabla 19** *Manejo de redes sociales*

<b>Tema:</b> Ingles básico
<b>Objetivo:</b> Fortalecer habilidades básicas de comunicación en inglés para la atención al turista.
<b>Subtemas:</b> Saludos y despedidas Presentación personal Vocabulario turístico básico Atención al cliente en inglés Dar indicaciones Información sobre atractivos Precios y horarios Manejo de situaciones simples con turistas con turistas extranjeros
<b>Participantes:</b> Colaboradores comunitarios
<b>Responsables:</b> Universidad Técnica de Cotopaxi
<b>Duración:</b> 40 horas
<b>Metodología:</b> Talleres interactivos de atención a turistas extranjeros

**Elaborado por:** *Tocumbe David, (2025)*

**Tabla 20** *Técnicas de guiado*

<b>Tema:</b> Técnicas de guiado
<b>Objetivo:</b> Desarrollar competencias para el guiado turístico y la interpretación del patrimonio local.
<b>Subtemas:</b> Técnicas de guiado turístico Tipos de guías Narrativa y storytelling Interpretación cultural Patrimonio cultural y natural Identidad comunitaria Manejo de grupos Ética del guía comunitario
<b>Participantes:</b> Colaboradores comunitarios
<b>Responsables:</b> Universidad Técnica de Cotopaxi MINTUR
<b>Duración:</b> 40 horas
<b>Metodología:</b> Talleres prácticos Salidas de campo

**Elaborado por:** *Tocumbe David, (2025)*

**Tabla 21** *Interpretación cultural*

<b>Tema:</b> Interpretación cultural
<b>Objetivo:</b> Capacitar al personal en la interacción básica de emergencias durante actividades turísticas
<b>Subtemas:</b> Evaluación primaria del paciente Primeros auxilios básicos RCP básico Control de hemorragias Manejo de heridas y fracturas Atención de accidentes comunes Protocolos de emergencia y evacuación
<b>Participantes:</b> Colaboradores comunitarios
<b>Responsables:</b> Cruz roja Ministerios de salud GAD del cantón Pujilí
<b>Duración:</b> 40 horas
<b>Metodología:</b> Talleres prácticos simulacros Salidas de campo

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Tabla 22** *Primeros auxilios*

<b>Tema:</b> Primeros auxilios
<b>Objetivo:</b> Capacitar al personal en la interacción básica de emergencias durante actividades turísticas
<b>Subtemas:</b> Evaluación primaria del paciente Primeros auxilios básicos RCP básico Control de hemorragias Manejo de heridas y fracturas Atención de accidentes comunes Protocolos de emergencia y evacuación
<b>Participantes:</b> Colaboradores comunitarios
<b>Responsables:</b> Cruz roja Ministerios de salud GAD del cantón Pujilí
<b>Duración:</b> 40 horas
<b>Metodología:</b> Talleres prácticos simulacros Salidas de campo

**Fuente:** *Elaboración propia*

### 7.7.1. Mecanismo Para la Planificación

El mecanismo para la planificación del plan de la capacitación constituye el eje organizativo que orienta la definición de objetivos, estrategias, recursos y actividades formativas destinadas fortalecer las competencias del talento humano turístico en la comunidad Yanahurco. Este proceso se sustenta en un enfoque participativo y técnico. Su finalidad es garantizar que cada acción formativa responda a las necesidades identificadas en el diagnóstico, optimizada el uso de los recursos y asegurando la coherencia entre las metas propuestas, las fases del programa y los resultados esperados en términos de calidad del servicio turístico.

**Tabla 23** *Planificación de capacitación*

<b>Plan de capacitación para la comunidad Yanahurco</b>		
<b>Estrategias</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo de duración</b>
<b>Planificación de los dirigentes de la comunidad.</b>	<b>Humanos:</b> Presidente de la comunidad Coordinador de turismo <b>Materiales:</b> Hojas de papel bond Esferográficos. <b>Tecnológicos:</b> Computadora Impresora	6 horas

---

**Fuente:** *Elaboración propia*

## 7.8. Implementación Del Plan de Capacitación

Se implementarán los módulos de formación en sesiones teóricas y prácticas, combinando talleres, dinámicas grupales y actividades en campo. Se promoverá la participación y la integración del conocimiento local.

**Tabla 24** *Implementación de capacitación*

<b>Plan de capacitación turística</b>			<b>Mes</b>	<b>Mes</b>	<b>Mes</b>	<b>Mes</b>	<b>Mes</b>	<b>Mes</b>
<b>Nº</b>	<b>Tipo de capacitación</b>	<b>Responsable</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
1	Atención al cliente			X				
2	Técnicas de guiado	Presidente de la comunidad		X				
3	Interpretación cultural.	Coordinador de turismo			X			
4	Ingles básico.					X		
5	Liderazgo y gestión comunitaria						X	
6	Primeros auxilios							X

**Fuente:** *Elaboración propia*

## 7.9. Presupuesto

El presupuesto del plan de capacitación constituye una herramienta fundamental para garantizar la correcta ejecución de las actividades formativas previstas. Este apartado detalla la asignación de recursos humanos, materiales, logísticos y financieros necesarios para el desarrollo de los módulos, asegurando la eficiencia en el uso de los fondos disponibles y la sostenibilidad del proceso. Su planificación responde a criterios de transparencia y corresponsabilidad entre las instituciones participantes.

**Tabla 25** *Presupuesto*

<b>Presupuesto</b>			
<b>Unidades</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio Unitario.</b>	<b>Precio Total</b>
30	Folletos	3.00	90,00
600	Hojas	0.02	6.40
30	Esferos	0,75	22,50
12	Marcadores	0.80	9,60
1	Computador	500	500
1	Proyector	700	700
6	Capacitadores	500	3000
30	Alimentación	3.00	90
10	Transporte	5.00	50
			<b>Total</b>
			<b>4,368.5</b>

**Fuente:** *Elaboración propia*

## **7.10. Evaluación De Capacitación**

### **7.10.1. Evaluación y Retroalimentación**

La evaluación constituye una fase importante dentro del ciclo de capacitación, ya que permite determinar si las metas planteadas fueron alcanzadas y si los contenidos impartidos respondieron efectivamente a las necesidades detectadas en el diagnóstico inicial.

La retroalimentación no se limita a una etapa final, sino que se aplicará de forma continua durante todo el proceso formativo. Esto permitirá ajustar contenidos, metodologías o dinámicas de acuerdo con las necesidades de los participantes.

La evaluación del plan de capacitación se desarrollará en tres niveles complementarios:

### **7.10.2. Evaluación del aprendizaje:**

Se medirá los conocimientos, habilidades y actitudes adquiridos durante los módulos. Además, se aplicarán pruebas diagnósticas y finales, ejercicios prácticos con el objetivo de observar la capacidad de aplicar lo aprendido en situaciones simuladas o reales de atención turística

#### **7.10.2.1. Evaluación del Desempeño:**

Valora la aplicación práctica de los conocimientos en el entorno laboral, se realizará observaciones de campo, entrevistas a los instructores y revisión de informes de desempeño. Además, se analizará indicadores como la amabilidad en el trato, la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la capacidad de liderazgo.

#### **7.10.2.2. Evaluación del Impacto:**

Examina los efectos de la capacitación en la organización comunitaria y en la satisfacción del visitante con testimonios de turistas, dirigentes y miembros de la comunidad. Además, se evaluará si los servicios turísticos presentan mejoras en su organización, presentación y sostenibilidad.

### 7.10.2.3. Instrumento de evaluación

Para garantizar la validez y confiabilidad del proceso, se utilizarán diversos instrumentos técnicos, entre ellos la lista de cotejo, encuestas estructuradas, rubricas de desempeño, entrevistas semiestructuradas y observaciones directas.

- Evaluación de atención al cliente y hospitalidad (Anexo 1)
- Encuestas de satisfacción al turista (Anexo 2)
- Evaluación de manejo de redes sociales (Anexo 3)
- Evaluación de inglés básico aplicado al turismo (Anexo 4)
- Ficha de observación de técnicas de guiado (Anexo 5)
- Evaluación de primeros auxilios básicos (Anexo 6)

### 7.10.2.4. Indicadores de evaluación

**Tabla 26** *Indicadores de evaluación*

Dimensión	Indicador	Medios de verificación
Aprendizaje	Porcentaje de participantes que aprueban las evaluaciones finales	Pruebas, lista de cotejo.
Desempeño	Nivel de aplicación de conocimientos en atención al visitante	Observaciones en campo, informes
Satisfacción	Grado de satisfacción de los participantes con la capacitación	Encuestas de percepción
Impacto	Mejoras observables en la calidad del servicio y en la gestión comunitaria	Entrevistas, encuestas a turistas

**Fuente:** *Elaboración propia*

### 7.10.3. Seguimiento y mejora continua

Permitirá que los logros obtenidos durante la capacitación no se limiten a un proceso puntual, sino que se transformen en una práctica permanente de desarrollo humano y organizativo.

De esta manera, la comunidad Yanahurco fortalecerá su identidad turística, su capacidad de gestión y compromiso con la calidad del servicio, asegurando la continuidad de aprendizaje como base del turismo comunitario sostenible

El seguimiento se desarrollará bajo un enfoque participativo y colaborativo, que involucre a todos los actores del sistema turístico comunitario. Se basará en los principios de mejora continua, transparencia y corresponsabilidad, promoviendo la autogestión del conocimiento dentro de la comunidad. Esto permitirá:

- Monitorear la aplicación práctica de las competencias adquiridas
- Detectar necesidades emergentes de capacitación
- Promover la actualización constante del talento humano
- Fortalecer el liderazgo y la cohesión organizativa.

#### **7.10.3.1. Instrumentos de seguimiento**

- Fichas de monitoreo de competencias (Anexo 1)
- Encuestas de retroalimentación a turistas (Anexo 2)
- Informes de desempeño del personal turístico (Anexo3)
- Registro de asistencia a talleres y capacitaciones (Anexo 4)
- Actas de reuniones del comité local de capacitación (Anexo 5)

## BIBLIOGRÁFIA

- Asana. (2025). Participación de los empleados: El secreto para el éxito del equipo [2025] • Asana. Asana. <https://asana.com/es/resources/employee-engagement>
- Ayala Gamarra, J. R., & Camones Jara, D. J. (2024). Gestión de talento humano y el compromiso organizacional del personal en una empresa de transportes: Una revisión de literatura. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/164324>
- Bologna, E. (2018). Métodos Estadísticos de Investigación. Editorial Brujas & Encuentro Grupo Editor.
- Bone Rodríguez, L. (2023) La Gestión de talento humano por competencia y la calidad de servicio que presta el personal del centro Turístico Comunitario Chalwa Organik.pdf. (s. f.). Recuperado 18 de enero de 2025, de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/11012/1/Bone%20Rodr%c3%adguez%2c%20L.%20%282023%29%20La%20gesti%c3%b3n%20del%20talento%20humano%20por%20competencia%20y%20la%20calidad%20de%20servicio%20que%20presta%20el%20personal%20del%20centro%20Tur%c3%adstico%20Comunitario%20Chalwa%20Organik.pdf>
- Bravo, G., & Bravo, A. (2024). Calidad de atención a los visitantes en el servicio de restauración y su aporte en el turismo de Portoviejo [bachelorThesis, Jipijapa - Unesum]. <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/6748>
- Bravo, S. D. S. (2025). Hacia El Mundo Público. Uso De Excel Como Herramienta Pedagógica En Contabilidad: Propuesta Y Análisis Estadístico De Su Efectividad Frente Al Método Tradicional. Política Justicia Social y Gobernanza, 1(1). <https://doi.org/10.47189/rpsg.v1i1.41>

Canabal, C., & Margalef, L. (2017). La retroalimentación: La clave para una evaluación orientada al aprendizaje. *Profesorado, Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 21(2), 149-170. <https://doi.org/10.30827/profesorado.v21i2.10329>

Carazas Chávez, J. L., Alarcón Díaz, O., Gonzales Vásquez, C., & Zapata Garay, M. C. (2023). La Gestión de talento humano en las entidades públicas: Una revisión literaria. *Revista de Climatología*, 23, 3507-3513. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.3507-3513>

Castillo, S. S. Q., & Alva, F. A. C. (2022). Gestión de talento humano y la calidad de atención de la Caja Piura – 2022. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(2), 802-815. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i2.407>

Cervantes-Chan, C., Lara-López, H., & Gómez-Xul, G. de los Á. (2021). Empatía y Calidad de Servicio. “Papel clave en las emociones Positivas en Equipos de Trabajo” | 593

[https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/869](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/869)  
Chiavenato, I., Guzmán Brito, M. P., Rodríguez Tepezano, J. L., & Mascaró Sacristán, P. (2009). Gestión de talento humano (3a ed). McGraw Hill.

Compilatio. (2024). Estudio cuantitativo: Definición, métodos, diseño y análisis. Compilatio. <https://www.compilatio.net/es/noticias/investigacion-cuantitativa>

Córdova Verdugo, S. V., Aillón Albán, J. C., Maldonado Palacios, I. A., Córdova Verdugo, S. V., Aillón Albán, J. C., & Maldonado Palacios, I. A. (2025). La capacitación continua en la productividad laboral. *Revista InveCom*, 5(3). <https://doi.org/10.5281/zenodo.14051865>

Cotrina García, M. J. (2025). Guía didáctica de Investigación Documental. <https://doi.org/10.4238/26110>

De León, M. (2021). Universidad Rafael Landívar.  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2021/05/43/De-Leon->

Mariam.pdf#:~:text=MYNOR%20RODOLFO%20PINTO%20SOLIS%2C%20S.J.%20El%20reconocimiento,sus%20acciones%20de%20lealtad%20y%20buen%20trabajo.

Fernández Romero, T. I. (2024). Gestión de talento humano y su incidencia en la calidad del servicio del hotel “noches de parís” del Cantón Vinces, año 2023. <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/7750>

Figueroa González, E. G., Tortolero Portugal, R., Herrera Soto, M., Asef, J. G. S., Figueroa González, E. G., Tortolero Portugal, R., Herrera Soto, M., & Asef, J. G. S. (2024). Gestión de talento humano y el desempeño laboral del personal administrativo en la academia. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0719-62452024000200210&lang=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-62452024000200210&lang=es)

Flores Atilano, B., & Beltrán Lugo, N. I. (2015). RECONOCIMIENTO Y MOTIVACIÓN EN EL AULA: RESALTANDO LAS FORTALEZAS DE LOS ESTUDIANTES. Revista CuidArte, 3(6), 20. <https://doi.org/10.22201/fesi.23958979e.2014.3.6.69084>

Flores, M. del R. D., Torres, O. U. B., & Cisneros, M. A. I. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. Nóesis. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades, 27(53-2), 61-77. <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>

García, J., Galarza, S., & Ruata, A. (2017). Motivación empresarial como estrategia para aumentar la productividad del trabajador. <https://yura.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2017/06/11.17-Motivaci%C3%B3n-empresarial-como-estrategia-para-aumentar-la-productividad-del-trabajador.pdf>

García Sanz, M. P., & García Meseguer, M. (s. f.). Los métodos de investigación. <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-135806/12%20metodolog%C3%ADa-1-garcia-y-martinez.pdf>

- Gómez, M., & Castilla, S. (2020). La gestión por competencias como estrategia para el mejoramiento de la eficiencia y la eficacia organizacional. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/6291/5734>
- Hernández González, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&nrm=iso&tlang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&nrm=iso&tlang=es)
- Hernández, S., R, C., & L, L. (s. f.). Metología de la investigación en ciencia política. Recuperado 16 de diciembre de 2025, de <https://es.slideshare.net/slideshow/hernandez-sampieri-cap7disenosnoexperimentales/30835624>
- Hernández Sampieri, R., & Fernandez-Collado, C. F. (2014). Metodología de la investigación (P. Baptista Lucio, Ed.; Sexta edición). McGraw-Hill Education.
- Hernandez-Sampieri, & Mendoza, C. (2018). Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta | RUDICS. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Herrera Cárdenas, P. L., López Rodríguez, M., Herrera Cárdenas, P. L., & López Rodríguez, M. (2021). El turismo: La gestión de la calidad y sus costos. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612021000200009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612021000200009)
- Herrera, D., Figueroa, E. G., & Villaroel, F. (2022). La Motivación y su Correlación con el Reconocimiento Laboral Enfocada en una Empresa del Sector Hotelero de la Ciudad de Durango, México. ResearchGate. [https://www.researchgate.net/publication/367068161\\_La\\_Motivacion\\_y\\_su\\_Correlacion\\_con\\_el\\_Reconocimiento\\_Laboral\\_Enfocada\\_en\\_una\\_Empresa\\_del\\_Sector\\_Hotelero\\_de\\_la\\_Ciudad\\_de\\_Durango\\_Mexico](https://www.researchgate.net/publication/367068161_La_Motivacion_y_su_Correlacion_con_el_Reconocimiento_Laboral_Enfocada_en_una_Empresa_del_Sector_Hotelero_de_la_Ciudad_de_Durango_Mexico)

- Instituto Distrital de Turismo. (2018). Recomendaciones de Seguridad Turística para el Sendero Las Delicias. Studocu. <https://www.studocu.com/bo/document/universidad-privada-domingo-savio/marketing-turistico/documento-final-recomendaciones-de-seguridad-turistica-para-las-delicias/98482729>
- Limo, A., Llenque, F., & Leon, G. (2024). Facultad de ciencias e ingeniería escuela profesional de administración acta n° 0007-061-2024 de sustentación del informe de tesis.
- Llugsha, J. (2014). "El turismo comunitario y su incidencia en el desarrollo eco. <https://redi.cedia.edu.ec/document/1005>
- Maldonado-Erazo, C. P., del Río-Rama, M. de la C., Noboa-Viñan, P., & Álvarez-García, J. (2020). Community-Based Tourism in Ecuador: Community Ventures of the Provincial and Cantonal Networks. *Sustainability*, 12(15), 6256. <https://doi.org/10.3390/su12156256>
- Martínez, M. C., Hernández, S. A., Liccioni, E., & Trujillo, E. P. (2022). 20.- Las competencias laborales en la formacion universitaria del talento humano: Una ruta profesional en el turismo. *Revista EDUCARE - UPEL-IPB - Segunda Nueva Etapa 2.0*, 26(1), 427-445. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v26i1.1648>
- Martínez, M. F. C. (2020). El turismo rural-comunitario como eje dinamizador en las prácticas del talento humano. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 4(16), 261-271.
- Mayorga-Ponce, R. B., Monroy-Hernández, A., Hernández-Rubio, J., Roldan-Carpio, A., & Reyes-Torres, S. B. (2021). Programa SPSS. *Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 10(19), 282-284. <https://doi.org/10.29057/icsa.v10i19.7761>

Mendoza Vargas, H. (2024). Pontis, Sh. (2022) Comprender la investigación de campo. Una guía práctica para diseñadores de información. *Investigaciones geográficas*, 114. <https://doi.org/10.14350/rig.60930>

Mi mundo por el mundo. (2022, julio 28). Qué es tangible en turismo: Una exploración completa | Mi Mundo por el Mundo. Mi mundo por el mundo. <https://mimundoporelmundo.com.ar/que-es-tangible-en-turism/>

Mondragon, A. (2014). Uso de la correlación de spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. [https://www.researchgate.net/publication/281120822\\_uso\\_de\\_la\\_correlacion\\_de\\_spearman\\_en\\_un\\_estudio\\_de\\_intervencion\\_en\\_fisioterapia](https://www.researchgate.net/publication/281120822_uso_de_la_correlacion_de_spearman_en_un_estudio_de_intervencion_en_fisioterapia)

Noroña, K., & Maisanche, K. N., Fabián. (2020, febrero 7). Afluentes y aguas termales en los páramos de Aluchan. El Comercio. <https://www.elcomercio.com/tendencias/intercultural/afluentes-aguas-termales-paramos-aluchan/>

Núñez, O. M., & Ramírez, M. D. M. (2021). DESARROLLO PERSONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA ORGANIZACIÓN PÚBLICA DE GESTIÓN DE PROYECTOS INFORMÁTICOS EN PERÚ- 2019. *TZHOECOEN*, 13(1), Article 1. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i1.1872>

Oleas, M. E. E., & Cabrera, P. S. Z. (2018). La aplicación del conocimiento como propulsor de su valor. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, 5(3), 1-16. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.53.64>

Paucar-Toasa, A. B., Heredia -Gamboa, E. A., & Heredia-Gamboa, D. A. (2022). Turismo Comunitario y Capital Humano, una revisión de literatura. *Polo del Conocimiento*, 7(6), 1756-1771. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i6.4163>

Pérez Hernández, A. F., Méndez Sánchez, C. J., Arellano, P. P., & Yris Whizar, H. M. (2017).

Los Criterios de Evaluación del Aprendizaje en la Educación Superior. Perspectivas docentes, 28(63), 60-68.

Pérez Morejón, K., Alfonso Porraspita, D., Pérez Morejón, K., & Alfonso Porraspita, D.

(2023). El proceso de capacitación. Retos para lograr resultados superiores en una organización. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2310-340X2023000200006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2023000200006)

Plan de vida comunitario Yanahurco. (s. f.).

Rodríguez, D. (2023). La Gestión de Talento Humano por Competencia y la Calidad de

Servicio que presta el personal del Centro de Turismo Comunitario Chalwa Organik. [bachelorThesis, Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/11012>

Rosales Padilla, N. V., Carlos-Ornelas, C. E., Gómez García, M. T., Rosales Padilla, N. V.,

Carlos-Ornelas, C. E., & Gómez García, M. T. (2024). Evaluación de Desempeño e Intención de Mejora en Empleados de Empresas Manufactureras. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2683-26232024000100105&lang=es](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2683-26232024000100105&lang=es)

Ruiz de Chávez Alfaro, C., Álvarez Cedillo, J. A., Yarzábal Coronel, N., Ruiz de Chávez

Alfaro, C., Álvarez Cedillo, J. A., & Yarzábal Coronel, N. (2024). Evaluación de habilidades blandas para mejora en el servicio de las pequeñas y medianas empresas turísticas. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672024000100646&lang=es](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672024000100646&lang=es)

Sánchez, D. D. D., & Barreto, R. G. (2024). La encuesta como instrumento de recolección de

datos, confiabilidad y validez en investigación científica. Revista de ciencias empresariales, tributarias, comerciales y administrativas, 3(2), 94-107.

- Sánchez Padilla, R. I. (2022). Gestión de Talento Humano y Turismo Comunitario de las Parroquias Rurales del Cantón Riobamba. [bachelorThesis, Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9222>
- Savi Mondo, T., & Gonçalves Silveira Fiates, G. (2016). Atributos de la calidad de servicios en atractivos turísticos: Un estudio netnográfico en el uso del protocolo TOURQUAL. [https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-17322016000200002&lang=es](https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322016000200002&lang=es)
- Valenzuela-Pérez, K., Carrera-Torres, M., & Gómez-Xul, G. D. L. Á. (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. 593 Digital Publisher CEIT, 6(6-1), 219-232. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886>
- Vallejo Chavez, L. M. (2016). Gestión del talento humano: Vol. 17 x 24 cm. la Caraola Editores.
- Vega, P. (2025). ANALISTA DE LA UNIDAD DE TURISMO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL INTERCULTURAL DEL CANTÓN PUJILÍ.
- Velázquez-Castro, J. A., Cruz-Coria, E., Velázquez-Castro, J. A., & Cruz-Coria, E. (2022). Gestión de talento e innovación en el sector hotelero. El caso de Pachuca, Hidalgo, México. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512022000100105](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512022000100105)
- Vizuete, O., & Toctaquizá, E. (2021). Las dimensiones del modelo SERVQUAL en la satisfacción del cliente de la empresa CLOUDSTUDIO Cia. Ltda. En la ciudad de Quito [bachelorThesis, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7432>

## **ANEXOS**

### 7.11. Anexo 1. Ficha de atención al cliente y hospitalidad

#### Ficha de evaluación

Nombre del participante:

Fecha:

Ítem	Criterios de evaluación	Si	No	Observaciones
1	Saluda al visitante de manera cordial y respetuosa			
2	Mantiene comunicación clara			
3	Aplica protocolos de atención correctamente			
4	Maneja adecuadamente quejas o reclamos			
5	Demuestra actitud de hospitalidad genuina			
6	Demuestra escucha activa ante requerimientos del turista			
7	Mantiene una actitud positiva durante el servicio			

## 7.12. Anexo 2. Encuesta a Turistas

### Encuesta a Turistas

Fecha de aplicación:

Datos generales					
<b>Edad</b>	<b>18 - 25</b>	<b>26 - 35</b>	<b>36 - 50</b>	<b>Más de 50</b>	
<b>Procedencia</b>	<b>Nacional</b>	<b>Extranjero</b>			
<b>Tipo de visita</b>	<b>Individual</b>	<b>Grupal</b>	<b>Familiar</b>	<b>Educativa</b>	
<b>Tiempo de estadía</b>	<b>1 día</b>	<b>2 -3 días</b>	<b>Más de 3 días</b>		

Calidad del servicio turístico					
Aspecto evaluado	1 (Muy insatisfecho)	2 (Insatisfecho)	3 (Neutral)	4 (Satisfecho)	5 (Muy satisfecho)
Amabilidad y cortesía del personal					
Claridad de la información proporcionada					
Limpieza y presentación					
Puntualidad y cumplimiento del itinerario					
Atención general recibida					

Comentarios adicionales

---



---

### 7.13. Anexo 3. Manejo de redes sociales

**Nombre del participante:**

**Red social evaluada:**

<b>Criterio</b>	<b>Competencias evaluadas</b>			<b>Observaciones</b>
	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	
Calidad visual del contenido (Fotografía, diseño gráfico)				
Claridad y coherencia del mensaje				
Pertenencia cultural del contenido				
Uso adecuado del lenguaje y ortografía				
Frecuencia y constancia de publicaciones				
Interacción con los seguidores				
Atención oportuna a mensajes y comentarios				

### 7.14. Anexo 4 Ingles básico

**Nombre del participante**

**Situación evaluada:**

<b>Criterio</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
Utiliza saludos y despedidas correctamente			
Se presenta adecuadamente en inglés			
Brinda información básica sobre atractivos			
Explica precios, horarios y servicios			
Usa vocabulario turístico básico			
Pronuncia comprensible			
Mantiene una actitud segura al comunicarse			

## 7.15. Anexo 5 Técnicas de guiado

**Nombre del participante**

**Ruta/actividad:**

Criterio	Cumple	No cumple	Observaciones
Claridad en la explicación			
Secuencia lógica del recorrido			
Manejo adecuado del grupo			
Uso de técnicas de interpretación cultural			
Dominio del contenido cultural y natural			
Interacción con los visitantes			
Actitud profesional y ética			

## 7.16. Anexo 6 Primeros auxilios

**Nombre del participante**

**Situación evaluada:**

Procedimiento	Si	No	Observaciones
Evalúa la escena y garantiza la seguridad			
Aplica evaluación primaria correctamente			
Aplica RCP básica de forma adecuada			
Controla hemorragias			
Inmoviliza lesiones			
Solicita ayuda y activa el protocolo de emergencia			
Mantiene la calma y liderazgo			

## 7.17. Anexo 7. Registro de Asistencia a Talleres y Capacitaciones

### Registro de Asistencia a Talleres y Capacitaciones

**Plan de capacitación:** Impulsar una atención de calidad en la comunidad Yanahurco

#### Objetivo:

Registrar la participación efectiva de los miembros de la comunidad y del personal turístico en las jornadas formativas del plan de capacitación, con el fin de garantizar la trazabilidad y el control académico del proceso de formación continua.

	<b>Apellido y nombre</b>	<b>Cedula</b>	<b>Teléfono/celular</b>	<b>Correo electrónico</b>	<b>Cargo que desempeña</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							

**Firma del facilitador/a:**

## 7.18. Anexo 6. Encuesta dirigida a los turistas

### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TURISTAS

**Tema de investigación:** Gestión de talento humano para promover una atención de calidad en la comunidad Yanahurco

**Objetivo general:** Recoger información sobre la percepción de los visitantes respecto a la atención de calidad turística brindada en la comunidad Yanahurco.

**Nota:** Tu colaboración en la siguiente encuesta es para conocer su percepción sobre la calidad del servicio turístico que ha recibido. Su participación es voluntaria y la información obtenida será tratada con absoluta confidencialidad ya que son con fines investigativos.

**Instrucciones:**  
Lea detenidamente los siguientes ítems y responda en base a su criterio.  
Marque con una X la opción que mejor refleje su experiencia.  
Escala: 1 (Totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Neutral), 4 (De acuerdo), 5 (Totalmente de acuerdo).

#### Información general:

Nacional	Extranjero
----------	------------

Lugar de origen: .....

Sexo	Masculino	Femenino:		
Edad	18- 25	26- 35	36- 45	46- 55
Estudios	Primaria	Secundaria	Tercer nivel	Cuarto nivel

¿Es su primera visita a la comunidad Yanahurco?

Si		No	
----	--	----	--

Duración de su estancia en Yanahurco:

Menos de 1 día	1-2 días	3-4 días	5-7 días	Mas de 7 días	
----------------	----------	----------	----------	---------------	--

Ítems	CALIFICACION				
	Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Neutral 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5

<b>Confiabilidad</b>						
<b>1</b>	Los servicios turísticos se proporcionaron tal como se describieron y su calidad fue consistente durante mi visita.					
<b>2</b>	La información turística proporcionada por el personal sobre horarios, precios, cultura local fue correcta y precisa.					
<b>3</b>	Al suceder algún problema o solicitud especial, el personal mostró interés y capacidad para resolver satisfactoriamente.					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
<b>4</b>	El personal respondió rápidamente a mis preguntas y solicitudes de información o asistencia.					
<b>5</b>	El personal estuvo disponible y accesible cuando necesité ayuda o información.					
<b>6</b>	El personal mostró flexibilidad para adaptarse a mis necesidades o preferencias como turista dentro de lo razonable.					
<b>Seguridad</b>						
<b>7</b>	Me sentí seguro/a durante las actividades turísticas y en las instalaciones de la comunidad de Yanahurco.					
<b>8</b>	El comportamiento y la presentación del personal transmitieron profesionalismo y confianza.					
<b>Empatía</b>						
<b>9</b>	El personal comprendió mis intereses y expectativas como turistas en la comunidad.					
<b>10</b>	El personal fue sensible y respetuosa hacia mis propias costumbres y origen como turista.					
<b>11</b>	El personal facilitó la comprensión y el aprecio por la cultura de Yanahurco					

	de una manera respetuosa y atractiva.					
<b>Tangibilidad</b>						
12	Las instalaciones turísticas y el entorno general de Yanahurco estaban limpios, bien mantenidos y eran agradables.					
13	El equipamiento utilizado para las actividades turísticas era adecuado, seguro y estaba en buen estado.					
14	Los materiales informativos como mapas, folletos, carteles sobre la comunidad Yanahurco eran claros, útiles y visualmente atractivo.					

**Recomendaciones:**

.....

.....

.....

## 7.19. Anexo 7. Encuesta dirigida a los colaboradores

### ENCUESTA DIRIGIDA A COLABORADORES

**Tema de investigación:** Gestión de talento humano para promover una atención de calidad en la comunidad Yanahurco.

**Objetivo general:** Conocer la percepción del personal turístico sobre los procesos de identificación de competencias, capacitación y fortalecimiento profesional que se aplican en la comunidad de Yanahurco, con el fin de evaluar la Gestión de talento humano y su impacto en la calidad del servicio ofrecido.

**Nota:** Esta encuesta es de carácter confidencial y anónima. Su propósito es recopilar información sobre la Gestión de talento humano en la comunidad de Yanahurco, con fines exclusivamente investigativos. Su participación es voluntaria y la información obtenida será tratada con absoluta confidencialidad ya que son con fines investigativos.

<b>Instrucciones:</b> <b>Lea detenidamente y responda de acuerdo con su criterio.</b>
<b>Marque con una 'X' la opción que mejor refleje su experiencia.</b> <b>Escala: 1 (Totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Neutral), 4 (De acuerdo), 5 (Totalmente de acuerdo).</b>

**Desempeño:** .....

**Información general:**

Sexo:	Masculino		Femenino					
Edad:	18- 25		2 6 - 3 5	36- 45	46 - 55	56- 65		Mas de 65
Estudios:	Primaria		Secundaria		Tercer nivel	Cuarto nivel		

Ítems	CALIFICACION

		<b>Totalmente en desacuerdo 1</b>	<b>En desacuerdo 2</b>	<b>Neutral 3</b>	<b>De acuerdo 4</b>	<b>Totalmente de acuerdo 5</b>
<b>Capacitación</b>						
<b>1</b>	Recibí suficiente capacitación específica para la atención al turista (idiomas, cultura local, técnica de guiado).					
<b>2</b>	Los temas de las capacitaciones recibidas son relevantes para mejorar la experiencia de turista en la comunidad Yanahurco.					
<b>3</b>	Puedo aplicar fácilmente los conocimientos y habilidades de las capacitaciones diario con los turistas.					
<b>4</b>	Las metodologías de capacitación son adecuadas para aprender y compartir la cultura de Yanahurco con los turistas.					
<b>Motivación y reconocimiento</b>						
<b>5</b>	Los beneficios del turismo en la comunidad me motivan a realizar mejor mi trabajo					
<b>6</b>	Considero que los criterios y procesos de reconocimiento por el servicio turístico son justos y equitativos.					
<b>7</b>	La motivación y el reconocimiento que recibo influye positivamente en mi compromiso para ofrecer una atención turística de calidad					
<b>Desarrollo profesional</b>						
<b>8</b>	Tengo oportunidades de especializarme en áreas específicas del turismo relevantes para la comunidad (guía					

	especializado, gastronomía local).					
<b>9</b>	Recibo apoyo de la comunidad para desarrollar nuevas competencias turísticas.					
<b>10</b>	Se me dan oportunidades de asumir nuevos responsabilidades o roles en la gestión o prestación de servicios turísticos.					
<b>Evaluación de desempeño</b>						
<b>11</b>	Tengo claridad sobre los criterios y estándares con los que se evalúa la calidad de mi atención al turista.					
<b>12</b>	La opinión y el feedback que recibo sobre mi desempeño en la atención al turista es constructiva y útil para mejorar.					
<b>13</b>	Considero que el proceso de evaluación del desempeño en el servicio turístico es objetivo y justo.					

## 7.20. Anexo 8. Encuesta dirigida para dirigentes de la comunidad

### ENCUESTA DIRIGIDA PARA DIRIGENTES DE LA COMUNIDAD

**Tema de investigación:** Gestión de talento humano para promover una atención de calidad en la comunidad Yanahurco.

**Objetivo general:** Recopilar información cualitativa detallada sobre la percepción, los desafíos y las estrategias actuales de los dirigentes en relación con la Gestión de talento humano y su impacto en la calidad de la atención turística en la comunidad.

**Nota:** Esta encuesta es de carácter confidencial y anónima. Su propósito es recopilar información sobre la Gestión de talento humano en la comunidad de Yanahurco, con fines exclusivamente investigativos. Su participación es voluntaria y la información obtenida será tratada con absoluta confidencialidad ya que son con fines investigativos.

<b>Instrucciones:</b> <b>Lea detenidamente y responda de acuerdo con su criterio.</b>
<b>Marque con una 'X' la opción que mejor refleje su experiencia.</b> <b>Escala: 1 (Totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Neutral), 4 (De acuerdo), 5 (Totalmente de acuerdo).</b>

#### Cargo en la comunidad:

Presidente de la comunidad	
Coordinador de turismo	
Miembro de la junta directiva	

Otro (especifique):

#### Tiempo en el cargo:

Menos de 1 año	
1-3 años	
4-6 años	
7-10 años	
Mas de 10 años	

Ítems	CALIFICACION				
	Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Neutral 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
Habilidades y conocimientos					
1	La comunicación efectiva es crucial para nuestro personal.				
2	El conocimiento de la cultura e historia local es esencial para el servicio turístico.				

<b>3</b>	Las habilidades de servicio al cliente y resolución de problemas son fundamentales.					
<b>4</b>	El bilingüismo (inglés u otros idiomas) es una habilidad importante para el personal.					
<b>5</b>	Los conocimientos en primeros auxilios y seguridad son indispensables.					
<b>6</b>	Las habilidades de guiado turístico y conocimiento de la flora/fauna local son clave.					
<b>7</b>	Las habilidades de marketing y promoción turística son necesarias para el crecimiento.					

**Capacitación y Evaluación de Necesidades**

<b>8</b>	Consideramos el feedback de turistas o la observación directa para determinar la capacitación necesaria.					
<b>9</b>	Nuestro personal ha recibido capacitación en servicio al cliente y/o resolución de problemas.					
<b>10</b>	Se han ofrecido capacitaciones en idiomas, cultura local o guiado turístico.					
<b>11</b>	Hemos impartido formación en seguridad, sostenibilidad o gestión de residuos.					
<b>12</b>	Las capacitaciones actuales son suficientes y pertinentes para las necesidades de turismo en Yanahurco.					
<b>13</b>	Los resultados de la evaluación del desempeño se utilizan para identificar necesidades de capacitación y planes de mejora para el turismo.					

**Motivación y Desarrollo Profesional del Personal**

<b>14</b>	Implementamos reconocimientos (verbales/públicos) o incentivos para motivar al personal.					
<b>15</b>	Fomentamos un ambiente de trabajo positivo y la participación en decisiones clave.					
<b>16</b>	Consideramos que nuestro personal tiene oportunidades de desarrollo profesional (ej. asumir nuevas responsabilidades, especialización).					
<b>17</b>	Existen programas de mentoría o acceso a capacitaciones avanzadas para el crecimiento del personal.					

**Impacto de la Gestión de talento Humano y Calidad del Servicio**

<b>19</b>	La gestión actual del talento humano en la comunidad tiene un impacto positivo en la calidad de los servicios turísticos.					
<b>20</b>	Una mejor Gestión de talento humano puede contribuir a la					

	sostenibilidad del turismo comunitario en Yanahurco.					
<b>21</b>	La implementación de protocolos y procesos adecuados en la atención diaria es esencial para lograr servicios turísticos satisfactorios.					
<b>22</b>	La percepción de seguridad del turista influye fuertemente en la experiencia y decisión de regresar a la comunidad.					

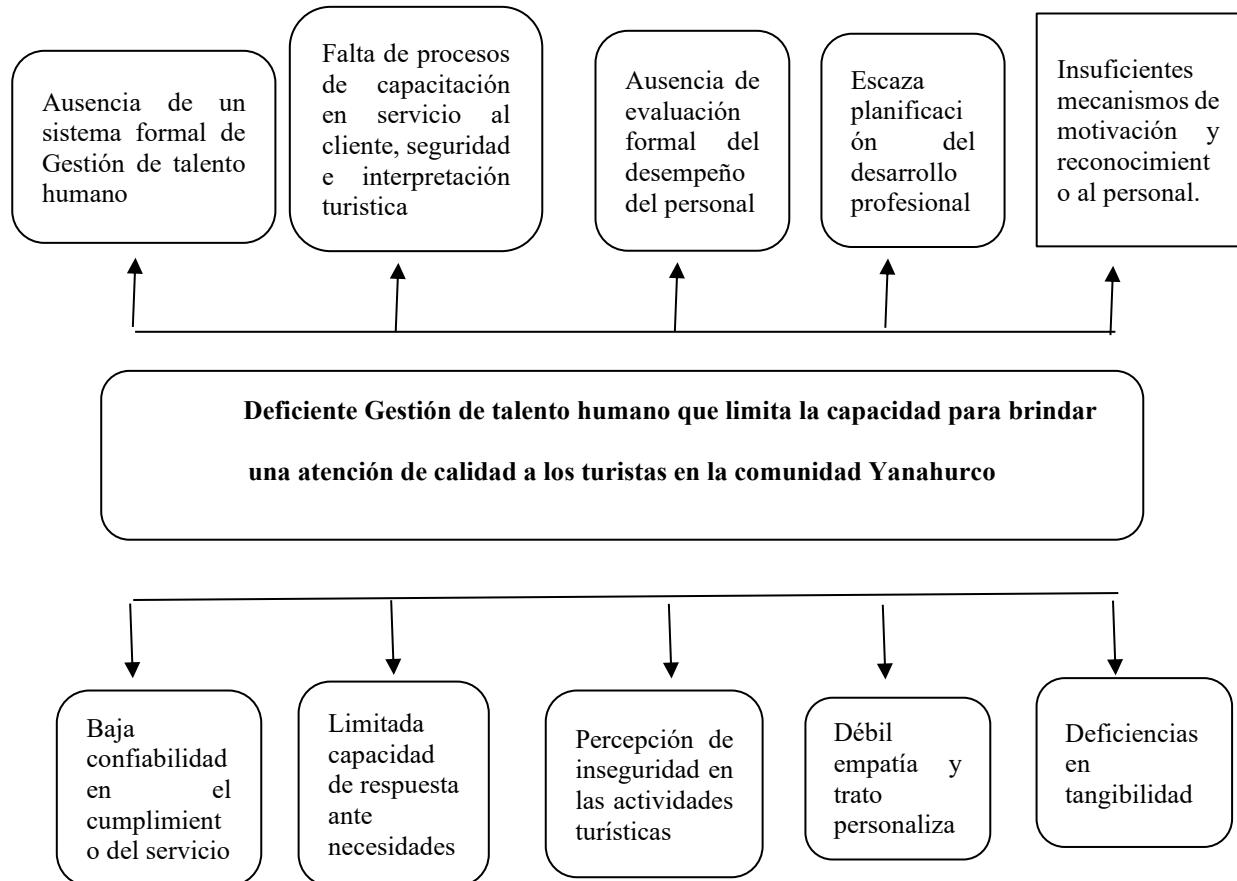
## 7.21. Anexo 9 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Gestión de talento humano</b> Según Chiavenato (2009) la Gestión de talento humano es el conjunto de procesos organizados para atraer, desarrollar, motivar y retener al personal en una organización, buscando alinearlos con los objetivos institucionales. Incluye procesos como la selección, capacitación, evaluación y desarrollo.	Proceso mediante la cual el talento humano recibe una capacitación adecuada, motivación y reconocimiento, lo que influye en el desarrollo profesional con un control adecuado de evaluación del desempeño al personal turístico.	Capacitación	Capacitación continua
			Participación del personal
			Aplicación del conocimiento
		Motivación y reconocimiento	Reconocimiento laboral
			Motivación del personal
		Desarrollo profesional	Formación continua
			Mejora de competencias
		Evaluación del desempeño	Criterios de evaluación
			Retroalimentación
<b>Atención de calidad</b> Según Parasuraman et al (1995) la atención de calidad turística hace referencia al grado de satisfacción del turista respecto al servicio recibido en un destino considerando aspectos como la hospitalidad, la empatía, resolución de problemas y la experiencia vivida.	La atención de calidad turística se mide a través de la capacidad del personal para la satisfacción del cliente o incluso superando las expectativas de estos.	Confiabilidad en el servicio Capacidad de respuesta Seguridad del personal Seguridad en las actividades Empatía del personal Tangibilidad turística	Confiabilidad
			Capacidad de respuesta
			Seguridad
			Empatía
			Tangibilidad

## 7.22. Anexo 10 Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGIA
¿Cuál es la relación de la Gestión de talento humano y la atención de calidad en la comunidad Yanahurco?	Analizar la relación entre la Gestión de talento humano y la atención de calidad turística en la comunidad Yanahurco	Existe relación entre la Gestión de talento humano y la atención de calidad turística en la comunidad Yanahurco	Variable independiente Gestión de talento humano	<p><b>Tipo de investigación:</b> Documental</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Método</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b> No experimental</p>
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	Variable dependiente	Diseño de la investigación:
¿Cuál es la relación de la confiabilidad en el servicio con la Gestión de talento humano?	Analizar la relación entre la confiabilidad en el servicio y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.	Existe relación entre la confiabilidad en el servicio y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.	Calidad de Atención Turística	
¿Cuál es la relación de la capacidad de respuesta el personal con la Gestión de talento humano?	Analizar la relación entre la capacidad de respuesta del personal y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.	Existe relación entre capacidad de respuesta del personal y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.		
¿Cuál es la relación de la seguridad en las actividades con la Gestión de talento humano?	Analizar la relación entre la seguridad en las actividades y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.	Existe relación entre la seguridad en las actividades y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.		
¿Cuál es la relación de la empatía del personal con la Gestión de talento humano?	Analizar la relación entre la empatía del personal y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.	Existe relación entre la empatía del personal y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.		
¿Cuál es la relación de la tangibilidad turística con la Gestión de talento humano?	Analizar la relación entre la tangibilidad turística y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.	Existe relación entre la tangibilidad turística y la Gestión de talento humano en la comunidad Yanahurco.		

### 7.23. Anexo 11 Árbol de problemas



## 7.24. Anexo 12. Encuestas

### Encuesta a Colaboradores

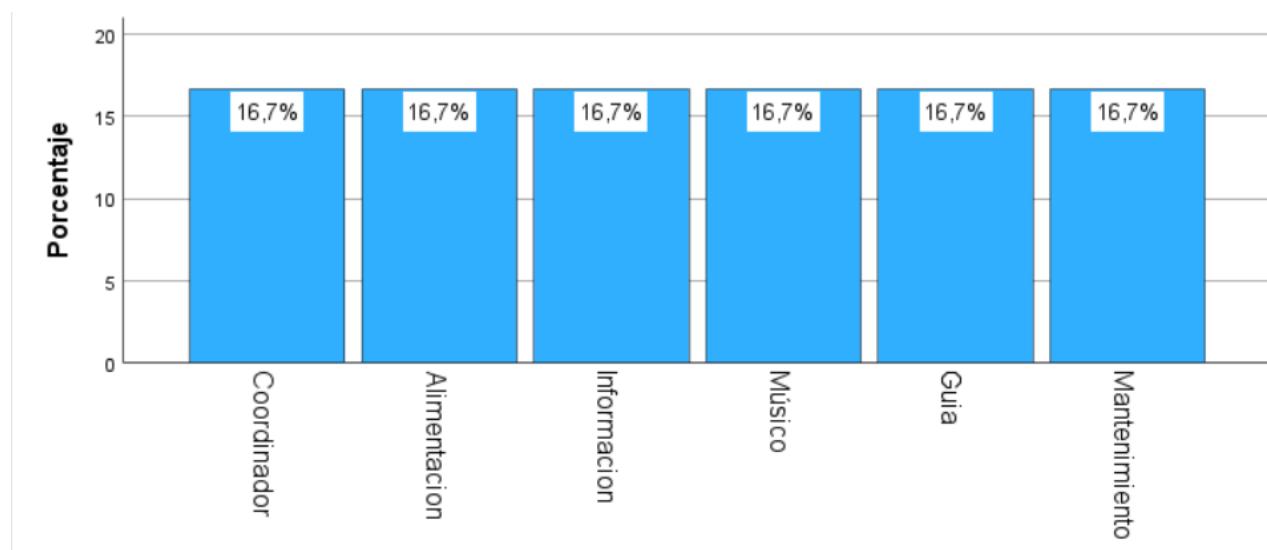
**Tabla 27 Desempeño**

1. Desempeño del encuestado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Valido</b>	<b>Coordinador</b>	1	16,7	16,7	16,7
	<b>Alimentación</b>	1	16,7	16,7	33,3
	<b>Información</b>	1	16,7	16,7	50,0
	<b>Músico</b>	1	16,7	16,7	66,7
	<b>Guía</b>	1	16,7	16,7	83,3
	<b>Mantenimiento</b>	1	16,7	16,7	100,0
<b>Total</b>		6	100,0		

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 2 Desempeño**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco desempeñan un total de seis roles: Coordinador que representa el 16,7%, Alimentación que representa el 16,7%, Información que representa el 16,7%, músico que representa el 16,7%, guía, y mantenimiento que representa el 16,7%.

Se concluye que esta diversidad funcional muestra que las obligaciones se reparten y no se focalizan en una única clase de actividad.

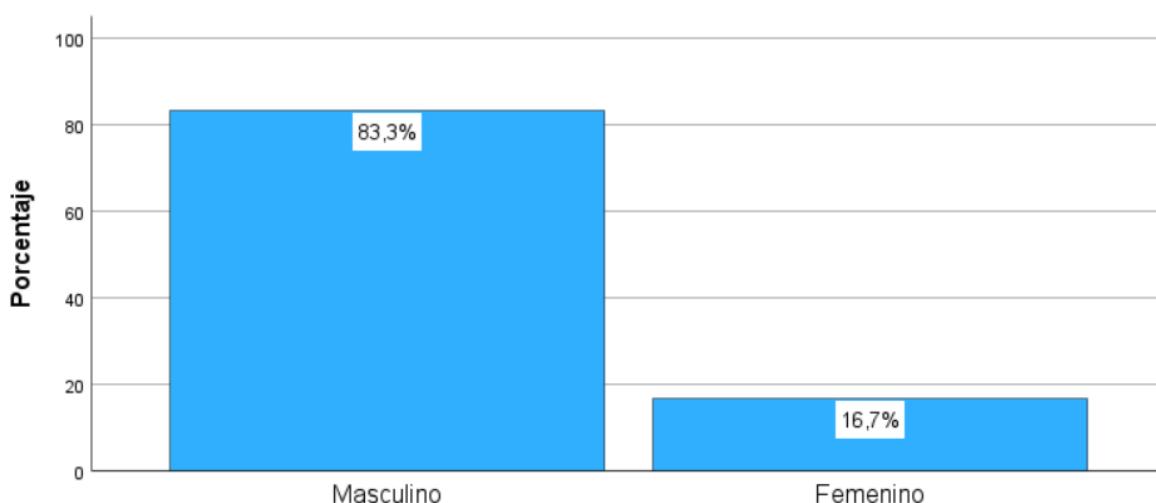
**Tabla 28 Sexo**

2. Sexo del encuestado		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Masculino</b>	5	83,3	83,3	83,3
	<b>Femenino</b>	1	16,7	16,7	100,0
	<b>Total</b>	6	100,0	100,0	

**Fuente:** *Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 3 Sexo**



**Fuente:** *Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

Se observa con las encuestas aplicadas a los colaboradores lo siguiente: la mayoría de los encuestados son hombres, representando el 83,3%, mientras que las mujeres representan el 16,7% de los encuestados.

Este dato sugiere que los hombres predominan en el desarrollo del área de turismo con el 83.3%.

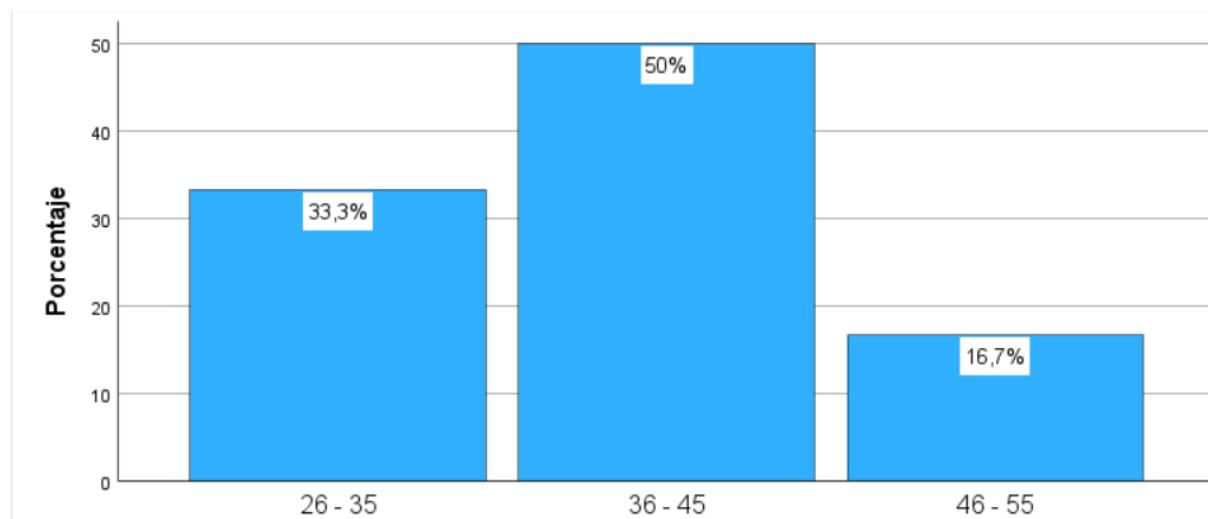
**Tabla 29 Edad**

<b>3. Edad del encuestado (agrupado)</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>26 – 35</b>	2	33,3	33,3	33,3
	<b>36 – 45</b>	3	50,0	50,0	83,3
	<b>46 – 55</b>	1	16,7	16,7	100,0
	<b>Total</b>	6	100,0	100,0	

**Fuente:** *Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 4 Edad**



**Fuente:** *Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: entre los encuestados el grupo de 36 a 45 años comprende el 50% del total, mientras que el grupo de 26 a 35 años representa el 33,3% y de 46 a 55 años el 16,7%.

Esto sugiere que hay presencia de colaboradores del grupo de 36 a 46 años, lo cual podría implicar una mayor experiencia en cada rol, aunque también una posible necesidad de actualización y formación continua.

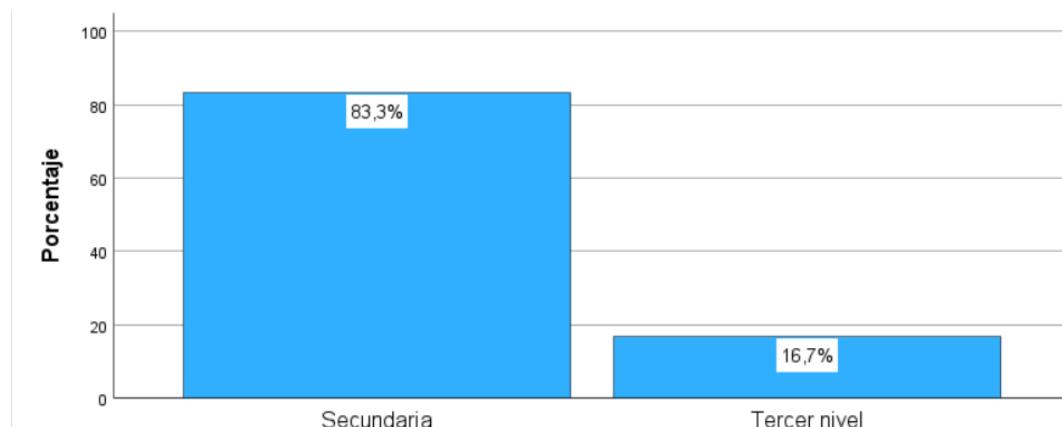
**Tabla 30 Nivel de Educación**

4. Nivel de educación					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				Válido	acumulado
	Secundaria	5	83,3	83,3	83,3
	Tercer nivel	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

**Fuente:** *Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 5 Nivel de Educación**



**Fuente:** *Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: la mayoría de los encuestados 83.3% tienen un nivel de educación de educación secundaria, mientras que el 16,7% posee una educación de tercer nivel.

Esto indica que la mayoría de los colaboradores tienen un nivel educativo secundario con el 83.3%.

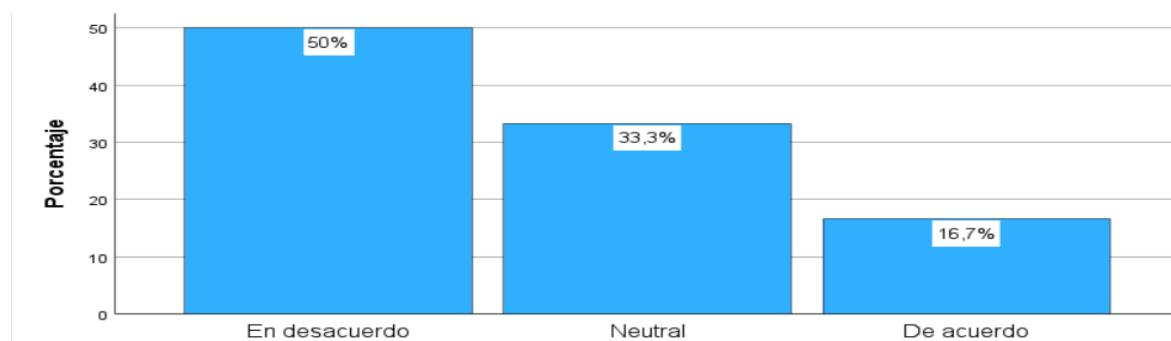
**Tabla 31 Capacitación**

<b>5. Recibí suficiente capacitación específica para la atención al turista (idiomas, cultura local, técnica de guiado).</b>				
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>En desacuerdo</b>	3	50,0	50,0
	<b>Neutral</b>	2	33,3	83,3
	<b>De acuerdo</b>	1	16,7	100,0
	<b>Total</b>	6	100,0	100,0

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 6 Capacitación**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: el 50% de los encuestados manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 33,3% se mantuvo neutro y el 16,7% estuvo de acuerdo.

Esto refleja una importante brecha en la capacitación con el 83,3% de los encuestados estar en desacuerdo.

**Tabla 32 Capacitación**

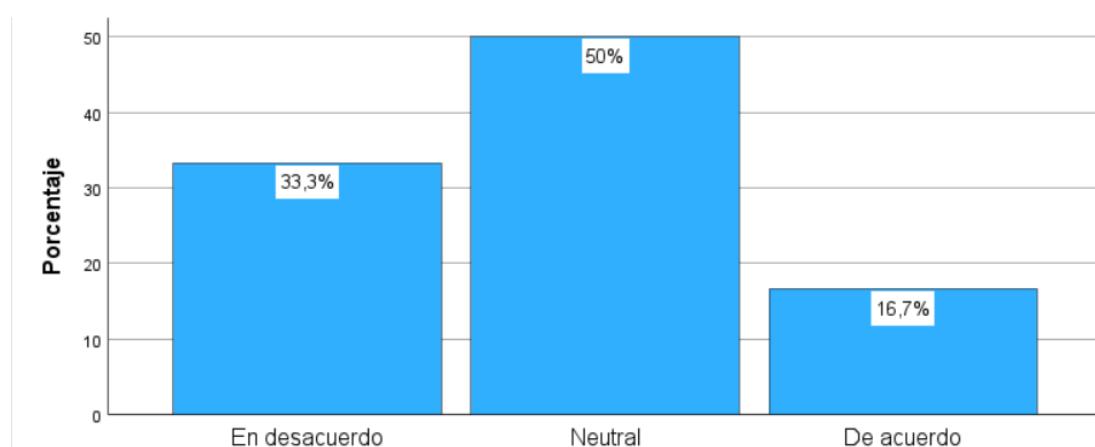
**6. Los temas de las capacitaciones recibidas son relevantes para mejorar la experiencia de turista en la comunidad Yanahurco.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	<b>En desacuerdo</b>	2	33,3	33,3	33,3
	<b>Neutral</b>	3	50,0	50,0	83,3
	<b>De acuerdo</b>	1	16,7	16,7	100,0
	<b>Total</b>	6	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 7 Capacitación**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: el 50% de los encuestados se mantienen neutral, mientras que el 33,3% están en desacuerdo y el 16,7% está de acuerdo.

Las respuestas sugieren que hay un alto porcentaje que no son percibidos como suficientes relevantes los temas de capacitación.

**Tabla 33 Capacitación**

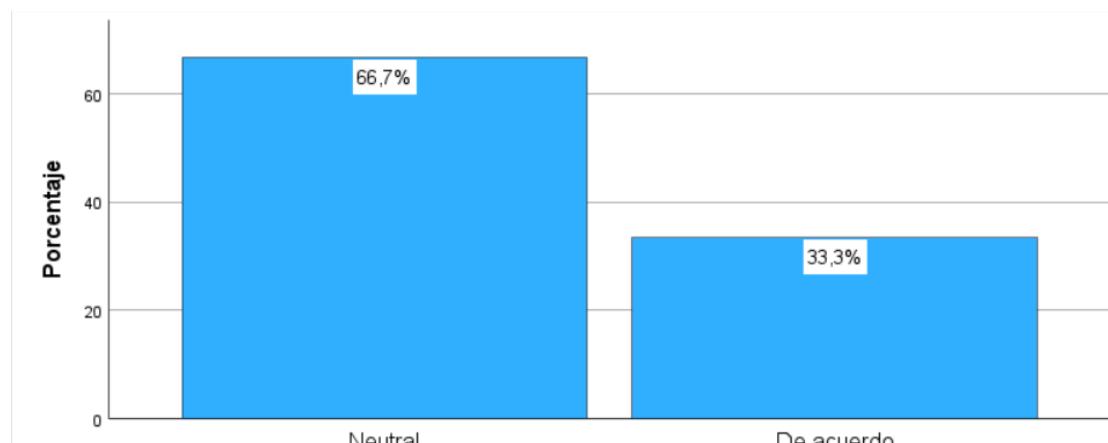
7. Puedo aplicar fácilmente los conocimientos y habilidades de las capacitaciones diario con los turistas.

Válido	Neutral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje acumulado
				Válido	
	<b>De acuerdo</b>	2	33,3	33,3	
	<b>Total</b>	6	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 8 Capacitación**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas: el 66,7% de los encuestados se mantuvo neutral sobre si se pueden aplicar fácilmente los conocimientos y habilidad de las capacitaciones en su día a día con los turistas, mientras que el 33,3% estuvo de acuerdo.

Se concluye, la neutralidad en la percepción de los colaboradores con la aplicabilidad práctica de los conocimientos en la interacción con los turistas.

**Tabla 34 Capacitación**

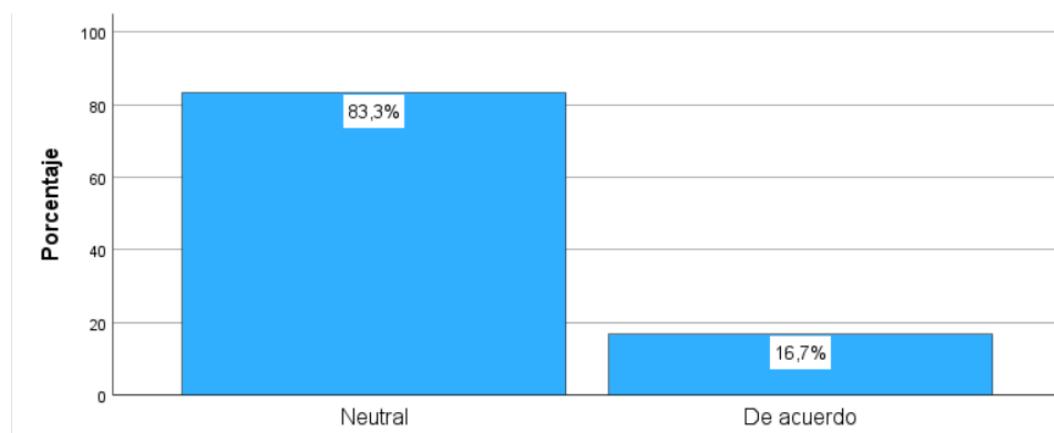
8. Las metodologías de capacitación son adecuadas para aprender y compartir la cultura de Yanahurco con los turistas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Neutral</b>	5	83,3	83,3	83,3
	<b>De acuerdo</b>	1	16,7	16,7	100,0
	<b>Total</b>	6	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 9 Capacitación**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

La mayoría de los encuestados que representa el 83,3% se mostró neutral con respecto a si las metodologías de capacitación son adecuadas para aprender y compartir la cultura de Yanahurco con los turistas, mientras que el 16,7% estuvo de acuerdo.

El alto porcentaje de colaboradores se mostró neutral ante las metodologías empleadas en las capacitaciones para compartir la cultura.

**Tabla 35 Motivación y Reconocimiento**

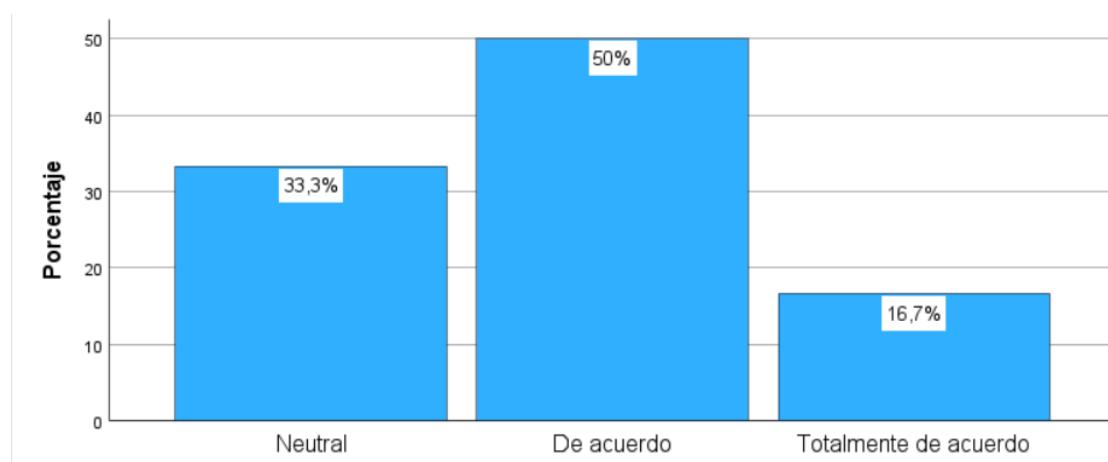
**9. Los beneficios del turismo en la comunidad me motivan a realizar mejor mi trabajo.**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>Neutral</b>	2	33,3	33,3	33,3
	<b>De acuerdo</b>	3	50,0	50,0	83,3
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	1	16,7	16,7	100,0
	<b>Total</b>	6	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 10 Motivación y Reconocimiento**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: el 50% de los encuestados si se motivan con los beneficios del turismo en la comunidad para realizar mejor su trabajo, el 33,3% es neutral y el 16,7 está totalmente de acuerdo.

Los resultados evidencian que los beneficios del turismo generan motivación laboral en la mayoría de los encuestados.

**Tabla 36 Motivación y Reconocimiento**

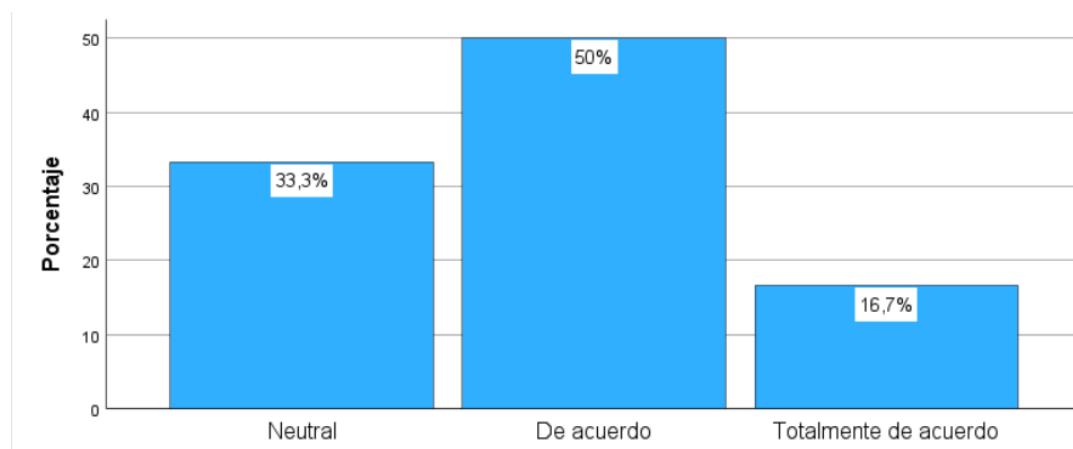
**10. Considero que los criterios y procesos de reconocimiento por el servicio turístico son justos y equitativos.**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>Neutral</b>	2	33,3	33,3	33,3
	<b>De acuerdo</b>	3	50,0	50,0	83,3
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	1	16,7	16,7	100,0
	<b>Total</b>	6	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 11 Motivación y Reconocimiento**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: el 50% de los encuestados estuvo de acuerdo, el 33,3% fue neutral y el 16,7% estuvo totalmente de acuerdo.

Los resultados indican una percepción mayoritariamente positiva sobre lo justo y equitativo de los criterios de reconocimiento por el servicio turístico.

**Tabla 37 Motivación y Reconocimiento**

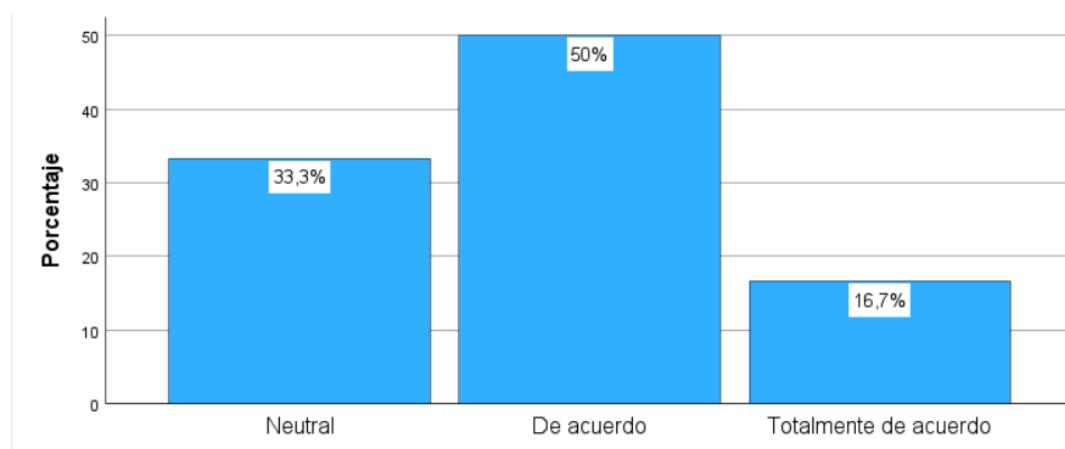
**11. La motivación y el reconocimiento que recibo influye positivamente en mi compromiso para ofrecer una atención turística de calidad.**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>Neutral</b>	2	33,3	33,3	33,3
	<b>De acuerdo</b>	3	50,0	50,0	83,3
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	1	16,7	16,7	100,0
	<b>Total</b>	6	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 12 Motivación y Reconocimiento**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: el 50% de los encuestados estuvo de acuerdo, el 33,3% fue neutral y el 16,7% estuvo totalmente de acuerdo.

La motivación y el reconocimiento influyen positivamente en el compromiso laboral de la mayoría de los encuestados al representar un 50%.

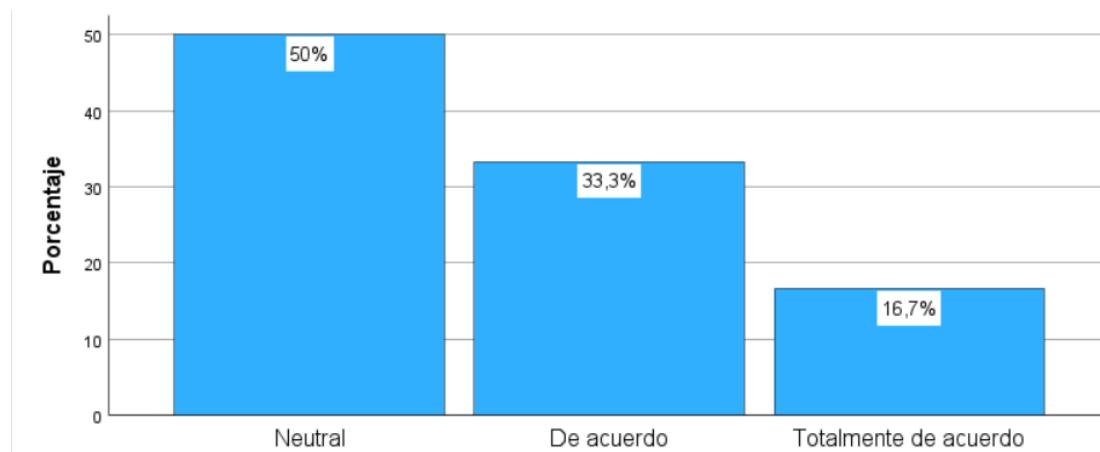
**Tabla 38 Desarrollo Profesional**

<b>12. Tengo oportunidades de especializarme en áreas específicas del turismo relevantes para la comunidad (Guía local, gastronomía)</b>				
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>Neutral</b>	2	33,3	33,3
	<b>De acuerdo</b>	3	50,0	83,3
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	1	16,7	100,0
	<b>Total</b>	6	100,0	100,0

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 13 Desarrollo Profesional**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: el 50% estuvo de acuerdo, el 33,3% fue neutral y el 16,7% estuvo totalmente de acuerdo.

Esto indica que están de acuerdo que existe oportunidad para el desarrollo de habilidades específicas en el sector.

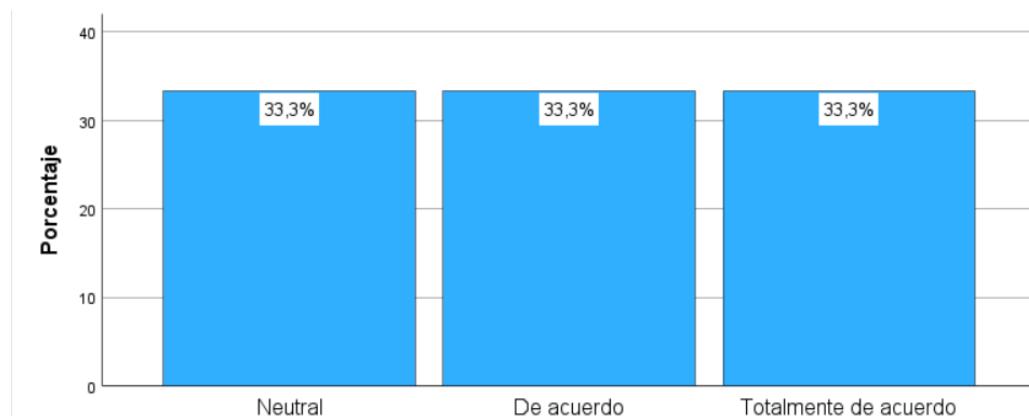
**Tabla 39 Desarrollo Profesional**

<b>13. Recibo apoyo de la comunidad para desarrollar nuevas competencias turísticas.</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>Neutral</b>	2	33,3	33,3	33,3
	<b>De acuerdo</b>	2	33,3	33,3	66,7
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	2	33,3	33,3	100,0
	<b>Total</b>	6	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 14 Desarrollo Profesional**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: Los encuestados respondieron neutral representada por el 33,3%, de acuerdo representada por el 33,3%, y totalmente de acuerdo representada por el 33,3%.

Se concluye que las percepciones respecto al apoyo comunitario son en mayormente positivas.

**Tabla 40 Desarrollo Profesional**

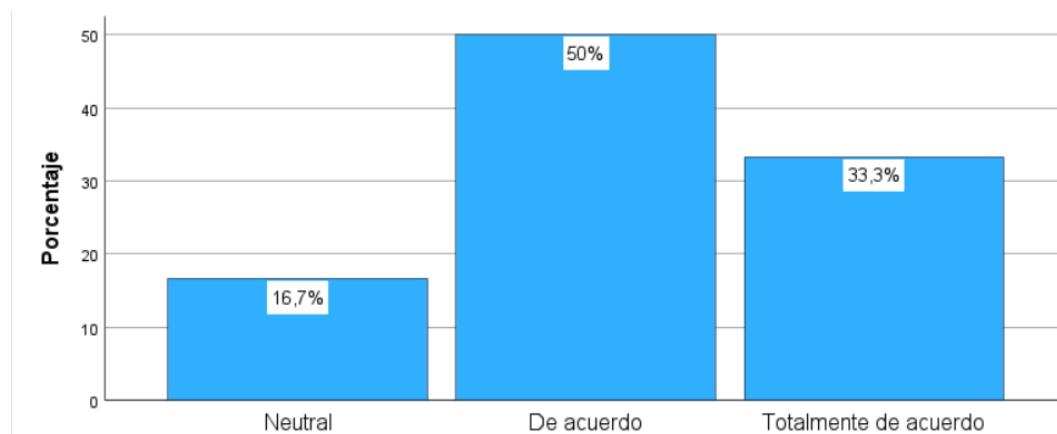
**14. Se me dan oportunidades de asumir nuevas responsabilidades o roles en la gestión o prestación de servicios turísticos.**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>Neutral</b>	1	16,7	16,7	16,7
	<b>De acuerdo</b>	3	50,0	50,0	66,7
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	2	33,3	33,3	100,0
	<b>Total</b>	6	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 15 Desarrollo Profesional**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 50% estuvo de acuerdo, el 33,3% totalmente de acuerdo y el 16,7% fue neutral.

Los resultados muestran una mayoría que percibe que existe oportunidad de asumir nuevas responsabilidades.

**Tabla 41** Evaluación de Desempeño

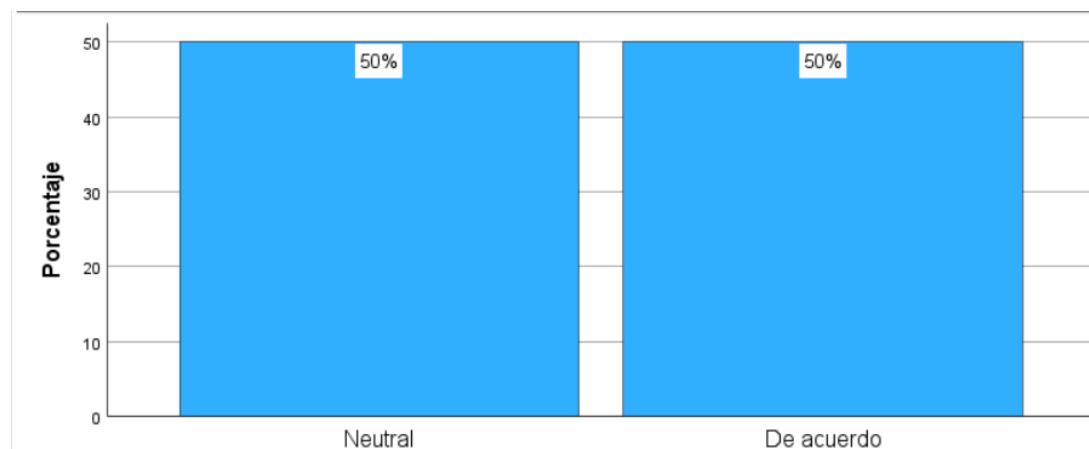
**15. Tengo claridad sobre los criterios y estándares con los que se evalúa la calidad de mi atención al turista.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Neutral</b>	3	50,0	50,0	50,0
	<b>De acuerdo</b>	3	50,0	50,0	100,0
	<b>Total</b>	6	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 16** Evaluación de Desempeño



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 50% de los encuestados está de acuerdo sobre los criterios y estándares con los que se evalúa la calidad de su atención al turista, el otro 50% se mostró neutral.

Las respuestas fueron divididas, donde una parte está de acuerdo con los criterios y estándares de evaluación y la otra se mantiene neutral.

**Tabla 42 Evaluación de Desempeño**

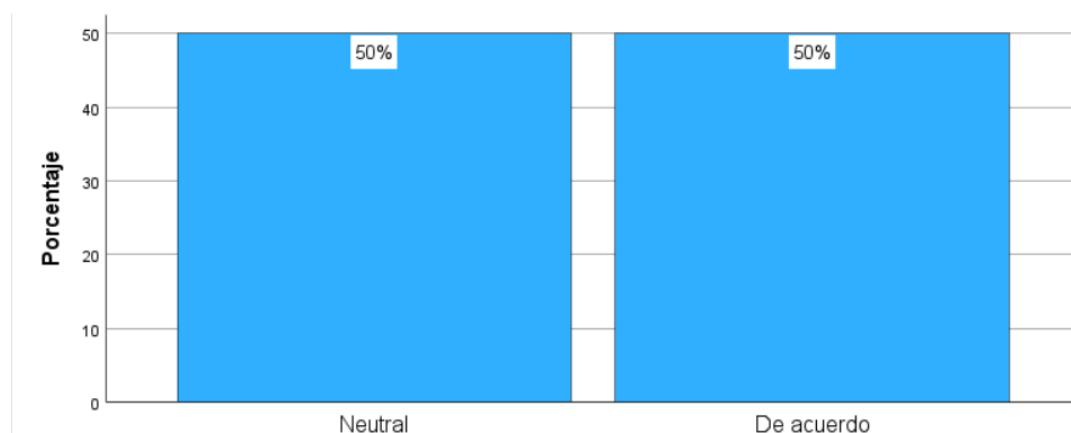
**16. La opinión y el feedback que recibo sobre mi desempeño en la atención al turista es constructiva y útil para mejorar.**

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
		Neutral	50,0	50,0	50,0
	<b>De acuerdo</b>	3	50,0	50,0	100,0
	<b>Total</b>	6	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 17 Evaluación de Desempeño**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 50% de los encuestados están de acuerdo con la opinión y la retroalimentación que reciben sobre su desempeño en la atención al turista son constructivas y útiles para mejorar, mientras que el otro 50% se mantiene neutral.

Los resultados reflejan que solo la mitad de los encuestados percibe la retroalimentación percibida como constructiva y útil, mientras que la otra mitad mantiene una postura neutral

**Tabla 43** Evaluación de Desempeño

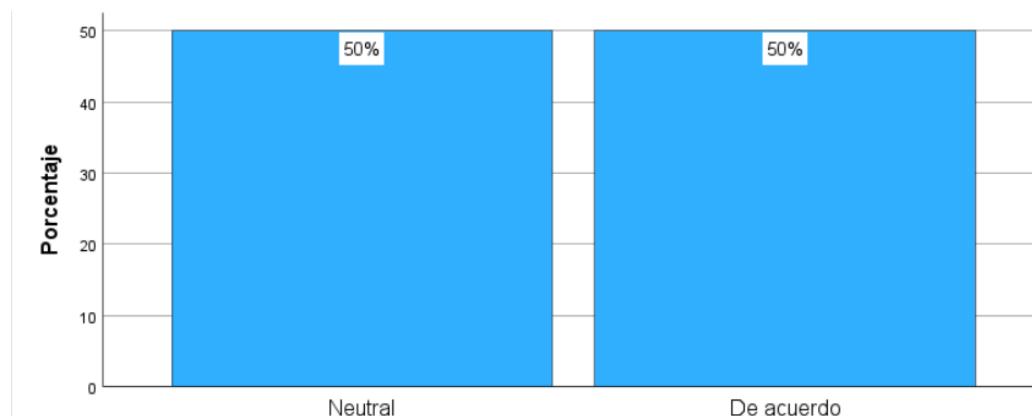
17. Considero que el proceso de evaluación del desempeño en el servicio turístico es objetivo y justo.

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje acumulado
				Válido	
	<b>Neutral</b>	3	50,0	50,0	50,0
	<b>De acuerdo</b>	3	50,0	50,0	100,0
	<b>Total</b>	6	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 18** Evaluación de Desempeño



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 50% de los encuestados considera que la evaluación del desempeño turístico es objetivo y justo mientras que el 50% restante es neutral.

Los resultados muestran una percepción dividida entre estar de acuerdo y neutral en el proceso de evaluación de desempeño

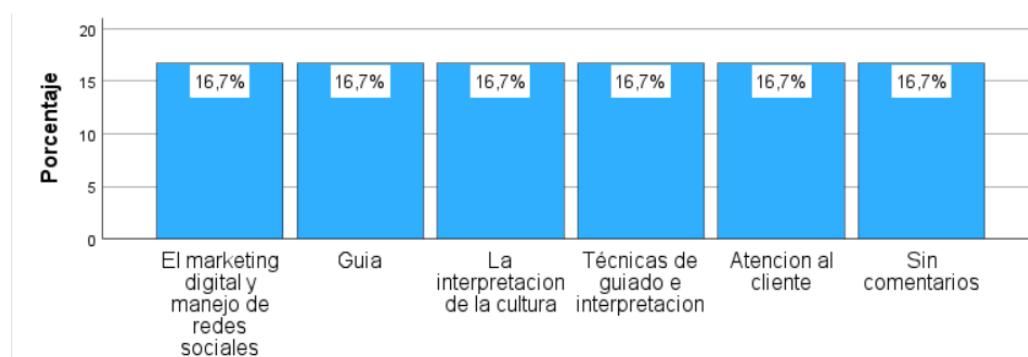
**Tabla 44 Pregunta Abierta**

18. ¿Qué otras temáticas o capacitaciones quisieran recibir?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	<b>Marketing digital y redes sociales</b>	1	16,7	16,7
	<b>Guía</b>	1	16,7	33,3
	<b>Interpretación cultural</b>	1	16,7	50,0
	<b>Técnicas de guiado e interpretación</b>	1	16,7	66,7
	<b>Atención al cliente</b>	1	16,7	83,3
	<b>Sin comentarios</b>	1	16,7	100,0
<b>Total</b>		6	100,0	100,0

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 19 Pregunta Abierta**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: Los encuestados mostraron interés en varias temáticas de capacitación adicionales, cada una recibiendo el 16,7% de las respuestas: manejo de redes sociales, inglés, interpretación cultural, técnicas de guiado, atención al cliente y sin comentarios.

Se concluye que hay interés en nuevas temáticas de capacitación, destacando la necesidad de formación en diversas áreas.

## Encuesta a Dirigentes

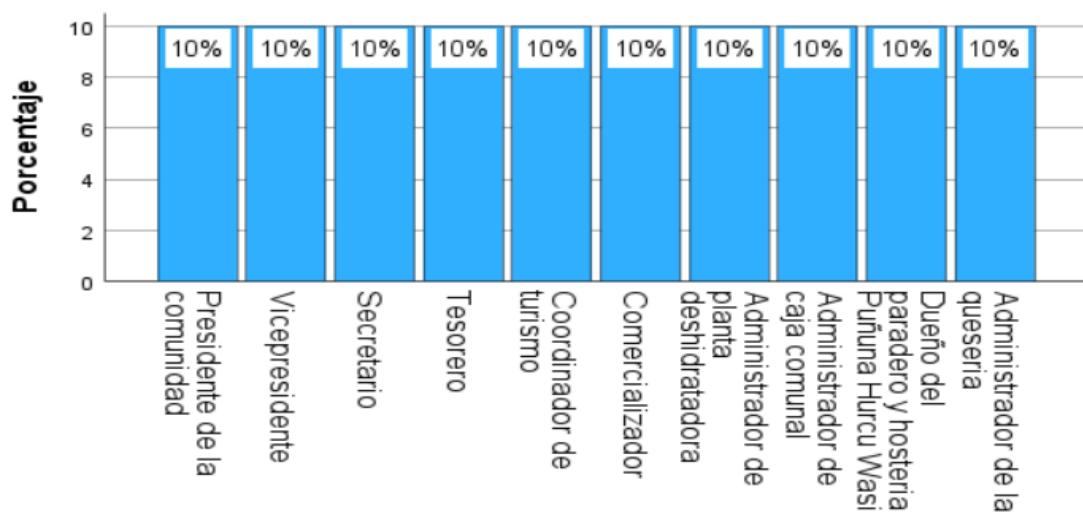
Tabla 45 Ocupación

1. Cargo que ocupa		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	<b>Presidente de la comunidad</b>	1	10	10	10,0
	<b>Vicepresidente</b>	1	10	10	20,0
	<b>Secretario</b>	1	10	10	30,0
	<b>Tesorero</b>	1	10	10	40,0
	<b>Coordinador de turismo</b>	1	10	10	50,0
	<b>Comercializador</b>	1	10	10	60,0
	<b>Administrador de la planta deshidratadora</b>	1	10	10	70,0
	<b>Administrador de caja comunal</b>	1	10	10	80,0
	<b>Dueño del paradero y hostería</b>	1	10	10	90,0
	<b>Puñuna Hurcu Wasi</b>	1	10		
<b>Total</b>		10	100,0	100,0	

Fuente: Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

Elaborado por: David Tocumbe, (2025)

Gráfico 20 Ocupación



Fuente: Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

Elaborado por: David Tocumbe, (2025)

Cada dirigente representa un rol diferente como: presidente de la comunidad que representa el 10%, vicepresidente que representa el 10%, secretario que representa el 10%, tesorero que representa el 10%, coordinador de turismo que representa el 10%, administrador de la planta deshidratadora que representa el 10%, comercializador que representa el 10%,

administrador de caja comunal que representa el 10%, administrador de la quesera que representa el 10%, administrador de la quesera que representa el 10% y el dueño del paradero y hostería Puñuna Hurcu Wasi que representa el 10%.

Los resultados muestran una representación equitativa entre los distintos cargos dirigenciales y administrativos.

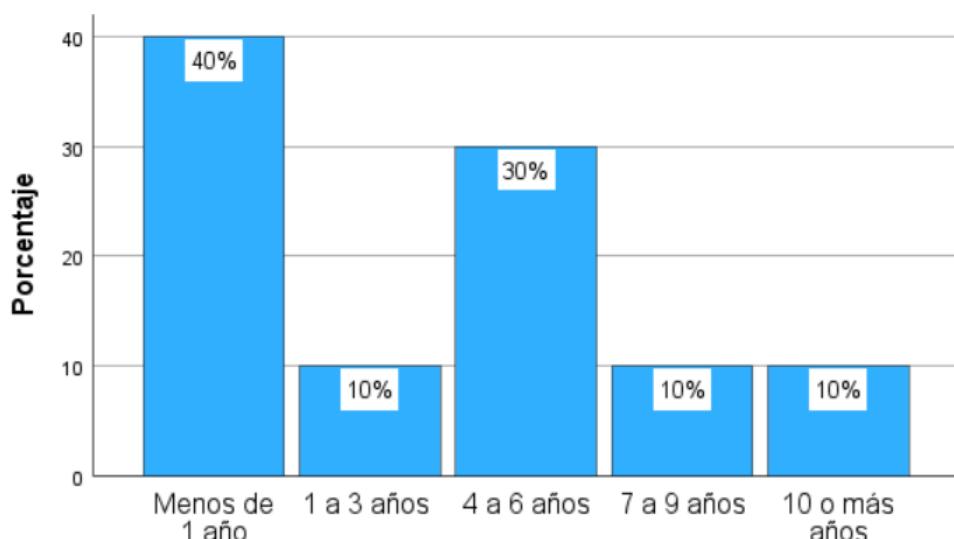
**Tabla 46** *Tiempo en el cargo Agrupado*

		2. Tiempo en el cargo (agrupado)	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	<b>Menos de 1 año</b>	4	40,0	40,0	40,0	40,0
	<b>1 a 3 años</b>	1	10,0	10,0	50,0	
	<b>4 a 6 años</b>	3	30,0	30,0	80,0	
	<b>7 a 9 años</b>	1	10,0	10,0	90,0	
	<b>10 o más años</b>	1	10,0	10,0	100,0	
	<b>Total</b>	10	100,0	100,0		

**Fuente:** *Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 21** *Tiempo en el cargo (Agrupado)*



**Fuente:** *Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 40% de los encuestados tiene menos de un año en su cargo, el 30% de 4 a 6 años, el 10% representado entre 1 a 3 años, 7 a 9 años, 10 o más años respectivamente cada una. Se concluye que la mayoría de los dirigentes han estado a cargo menos de 1 año.

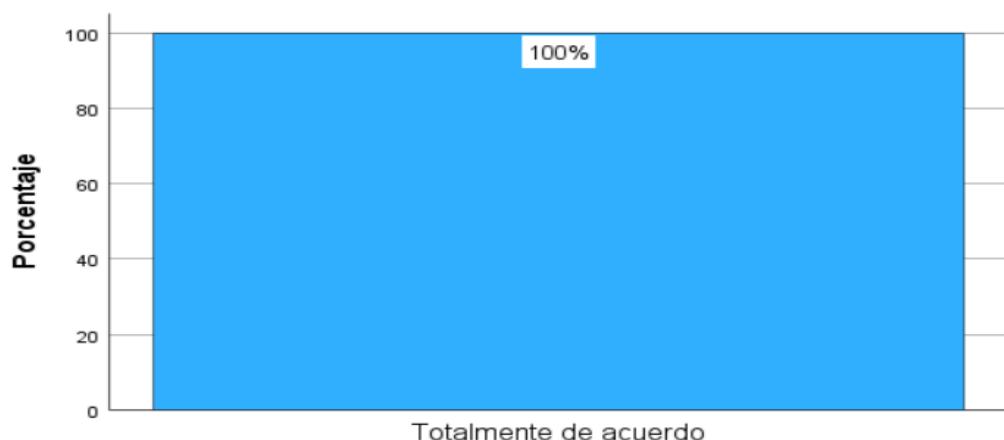
**Tabla 47** *Habilidades y Conocimientos*

<b>3. La comunicación efectiva es crucial para nuestro personal</b>					
<b>Válido</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
		10	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** *Ánalisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 22** *Habilidades y Conocimientos*



**Fuente:** *Ánalisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 100% de los encuestados está totalmente de acuerdo con lo crucial que es la comunicación efectiva.

Se concluye que el total de encuestados están totalmente de acuerdo.

**Tabla 48 Habilidades y Conocimientos**

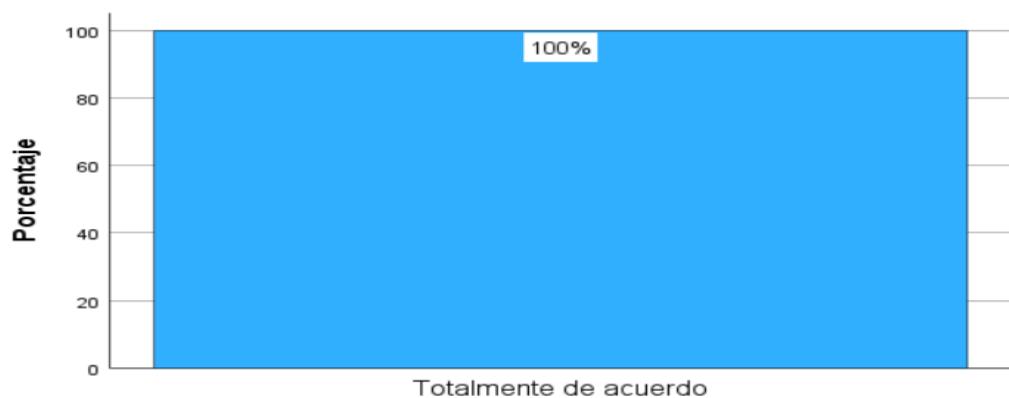
**4. El conocimiento de la cultura e historia local es esencial para el servicio turístico.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente de acuerdo</b>	10	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** *Analisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 23 Habilidades y Conocimientos**



**Fuente:** *Analisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 100% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que el conocimiento de la cultura e historia local es importante.

Los resultados de las encuestas están totalmente de acuerdo de la importancia del conocimiento de la cultura e historia.

**Tabla 49 Habilidades y Conocimientos**

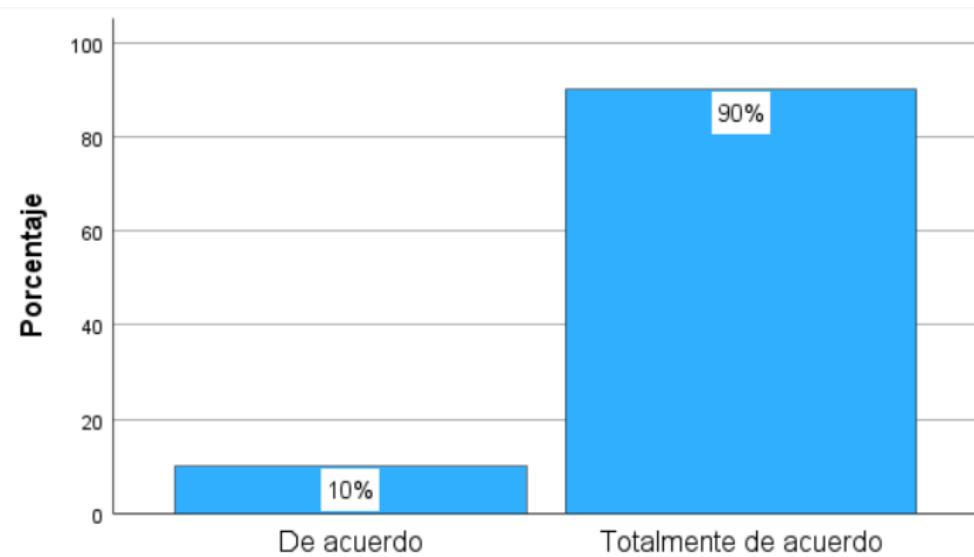
**5. Las habilidades de servicio al cliente y resolución de problemas son fundamentales.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
<b>De acuerdo</b>	1	10,0	10,0	<b>10,0</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	9	90,0	90,0	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	10	100,0	100,0	

**Fuente:** *Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 24 Habilidades y Conocimientos**



**Fuente:** *Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 90% de los encuestados está totalmente de acuerdo y el 10% restante está de acuerdo con las habilidades de atención al cliente y la resolución de problemas.

Los resultados muestran estar totalmente de acuerdo sobre lo fundamental de las habilidades de servicio al cliente y resolución de problemas.

**Tabla 50 Habilidades y Conocimientos**

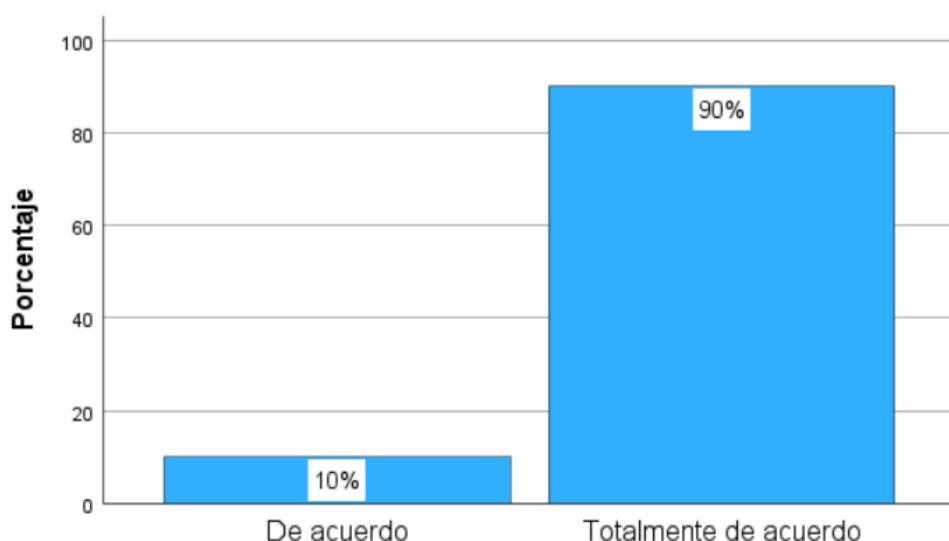
**6. Hablar inglés u otros idiomas es una habilidad importante para el personal**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
<b>De acuerdo</b>	1	10,0	10,0	10,0
<b>Totalmente de acuerdo</b>	9	90,0	90,0	100,0
<b>Total</b>	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 25 Habilidades y Conocimientos**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 90% de los encuestados están totalmente de acuerdo y el 10% de acuerdo de dominar otros idiomas para una experiencia más personal.

Se concluye de acuerdo con los resultados que es importante hablar inglés u otros idiomas.

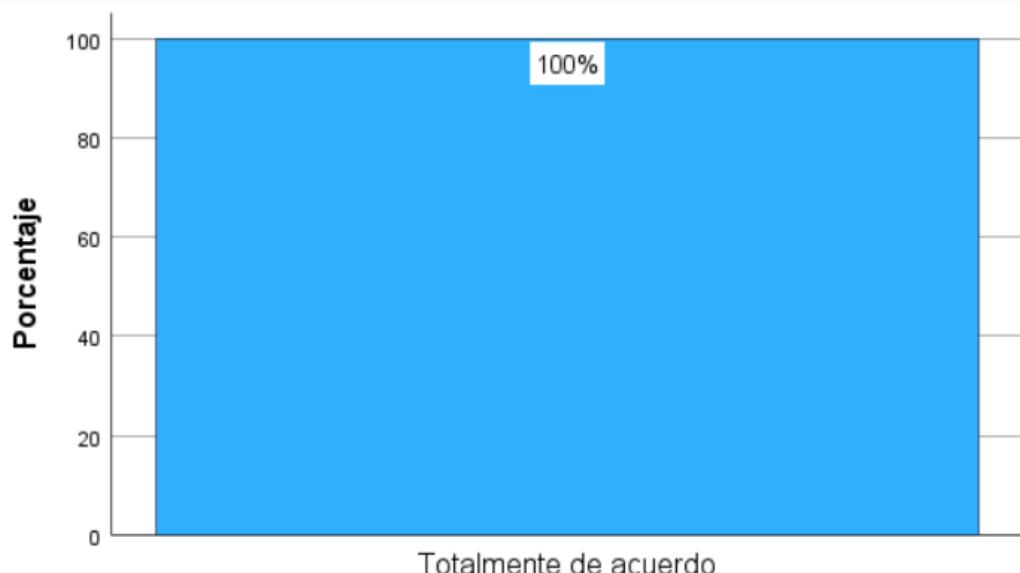
**Tabla 51** *Habilidades y Conocimientos*

7. Los conocimientos en primeros auxilios y seguridad son indispensables.				
Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** *Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 26** *Habilidades y Conocimientos*



**Fuente:** *Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 100% de los encuestados están totalmente de acuerdo en lo indispensable el conocimiento en seguridad y primeros auxilios.

Las respuestas muestran estar totalmente de acuerdo el conocimiento en primeros auxilios.

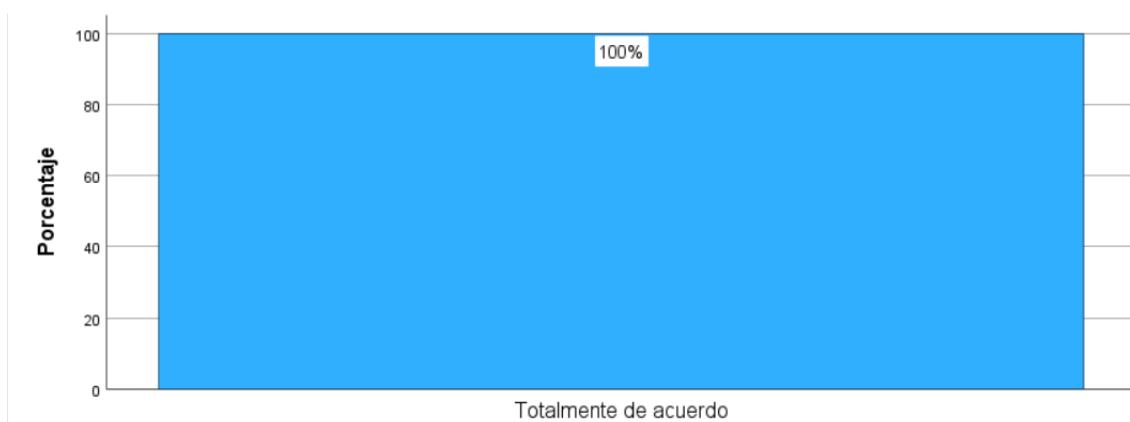
**Tabla 52 Habilidades y Conocimientos**

<b>8. Las habilidades de guiado turístico y conocimiento de la flora/fauna local son clave.</b>				
<b>Válido</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	10	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 27 Habilidades y Conocimientos**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 100% de los encuestados respondieron que están totalmente de acuerdo.

Los resultados muestran estar totalmente de acuerdo habilidades de guiado y el conocimiento de la flora y fauna de la localidad son importantes.

**Tabla 53 Habilidades y Conocimientos**

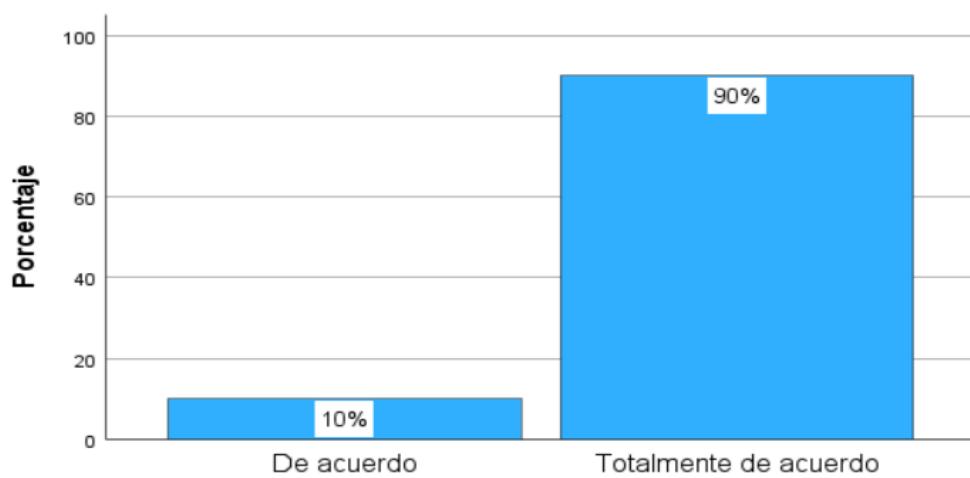
9. Las habilidades de marketing y promoción turísticos son necesarias para el crecimiento.

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
<b>De acuerdo</b>	1	10,0	10,0	10,0
<b>Totalmente de acuerdo</b>	9	90,0	90,0	100,0
<b>Total</b>	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 28 Habilidades y Conocimientos**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 90% de los encuestados están totalmente de acuerdo, y un 10% de acuerdo.

Los resultados muestran lo importante que es el marketing turístico y la promoción que ayude a un mayor alcance de nuevos mercados

**Tabla 54 Capacitación y Evaluación de Necesidades**

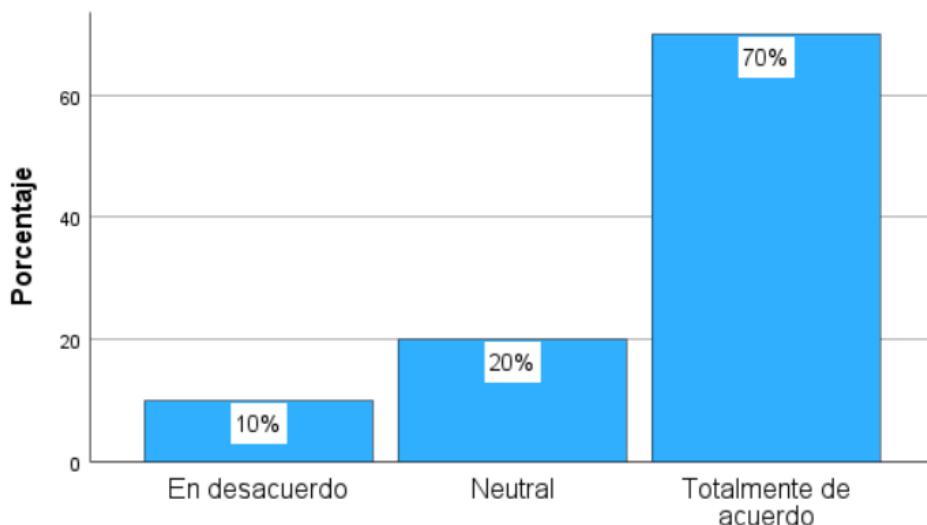
**10. Consideramos el feedback de turistas o la observación directa para determinar la capacitación necesaria.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
<b>En desacuerdo</b>	1	10,0	10,0	10,0
<b>Neutral</b>	2	20,0	20,0	30,0
<b>Totalmente de acuerdo</b>	7	70,0	70,0	100,0
<b>Total</b>	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 29 Capacitación y Evaluación de Necesidades**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 70% de los encuestados está totalmente de acuerdo con lo importante de utilizar el feedback para conocer áreas de mejora y posibles errores en la atención, el 20% neutral y un 10% en desacuerdo.

Los resultados muestran un 70% estar totalmente de acuerdo el feedback para identificar necesidades de capacitación.

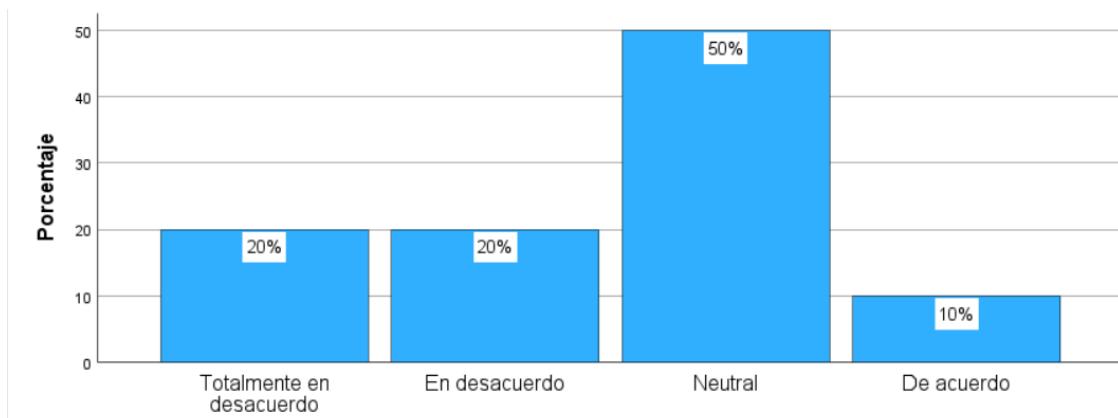
**Tabla 55 Capacitación y Evaluación de Necesidades**

11. Nuestro personal ha recibido capacitación en servicio al cliente y/o resolución de problemas.				
Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	2	20,0	20,0	20,0
<b>En desacuerdo</b>	2	20,0	20,0	40,0
<b>Neutral</b>	5	50,0	50,0	90,0
<b>De acuerdo</b>	1	10	10	100,0
<b>Total</b>	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 30 Capacitación y Evaluación de Necesidades**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: Un 20% de los encuestados está totalmente en desacuerdo en que el personal no ha recibido capacitaciones de atención al cliente y resolución de problemas, mientras otro 20% está en desacuerdo, un 50% permanece neutro y un 10% está de acuerdo.

Los encuestados muestran una postura neutra en las capacitaciones recibidas del personal en servicio al cliente y resolución de problemas.

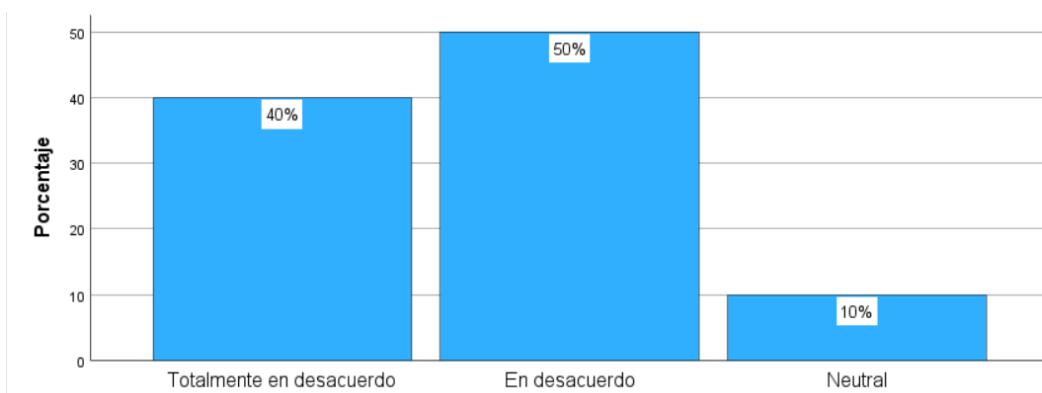
**Tabla 56 Capacitación y Evaluación de Necesidades**

12. Se han ofrecido capacitaciones en idiomas, cultura local o guiado turístico.				
Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	4	40,0	40,0	40,0
<b>En desacuerdo</b>	5	50,0	50,0	50,0
<b>Neutral</b>	1	10,0	10,0	100,0
<b>Total</b>	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 31 Capacitación y Evaluación de Necesidades**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: Un 50% de los encuestados están en desacuerdo de no haber recibido capacitaciones en idiomas, cultura local y guianza, un 40% totalmente en desacuerdo y un 10% permanece neutra.

Los resultados evidencian que los encuestados están en desacuerdo y perciben que no se han ofrecido capacitaciones en idiomas, cultura local, o guiado turístico.

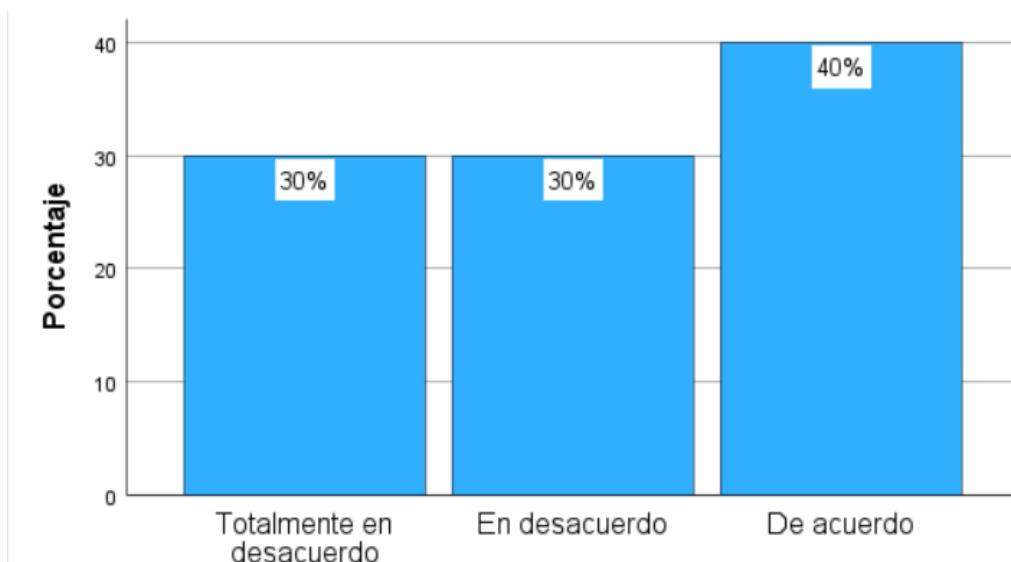
**Tabla 57** *Capacitación y Evaluación de Necesidades*

<b>13. Hemos impartido formación de seguridad, sostenibilidad o gestión de residuos.</b>				
<b>Válido</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	3	30,0	30,0	30,0
<b>En desacuerdo</b>	3	30,0	30,0	60,0
<b>Neutral</b>	4	40,0	40,0	100,0
<b>Total</b>	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 32** *Capacitación y Evaluación de Necesidades*



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

El 40% neutral permanece neutral al ser preguntado por la impartición de información de seguridad y sostenibilidad o la gestión de residuos, un 30% en desacuerdo y el otro 30% totalmente de acuerdo.

Los resultados muestran percepciones neutras sobre la capacitación en seguridad, sostenibilidad y gestión de residuos.

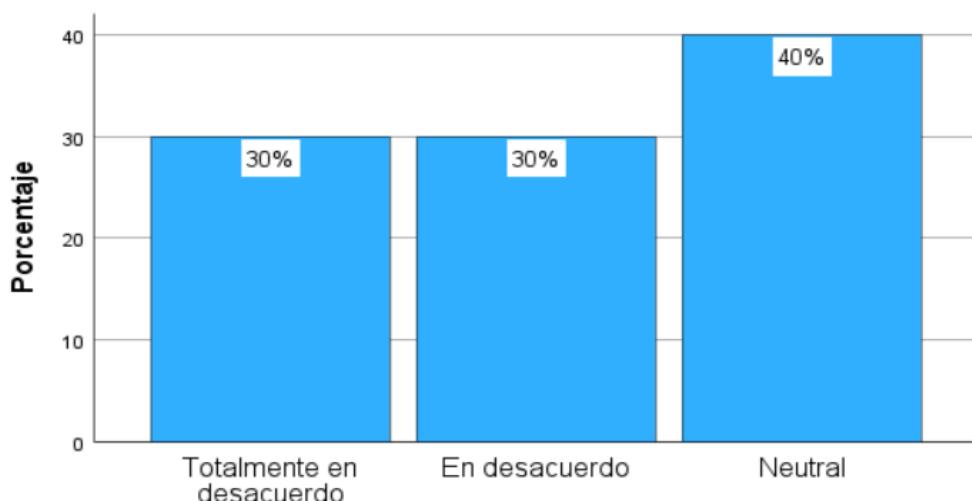
**Tabla 58** *Capacitación y Evaluación de Necesidades*

14. Las capacitaciones actuales son suficientes y pertinentes para las necesidades de turismo en Yanahurco				
Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	3	30,0	30,0	30,0
<b>En desacuerdo</b>	3	30,0	30,0	60,0
<b>Neutral</b>	4	40,0	40,0	100,0
<b>Total</b>	10	100,0	100,0	

**Fuente:** *Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 33** *Capacitación y Evaluación de Necesidades*



**Fuente:** *Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: Un 40% respondió neutral, un 30% está en desacuerdo y el otro 30% está totalmente en desacuerdo.

Los resultados evidencian una neutralidad en las capacitaciones ya que no son percibidas como suficientes ni pertinentes.

**Tabla 59 Capacitación y Evaluación de Necesidades**

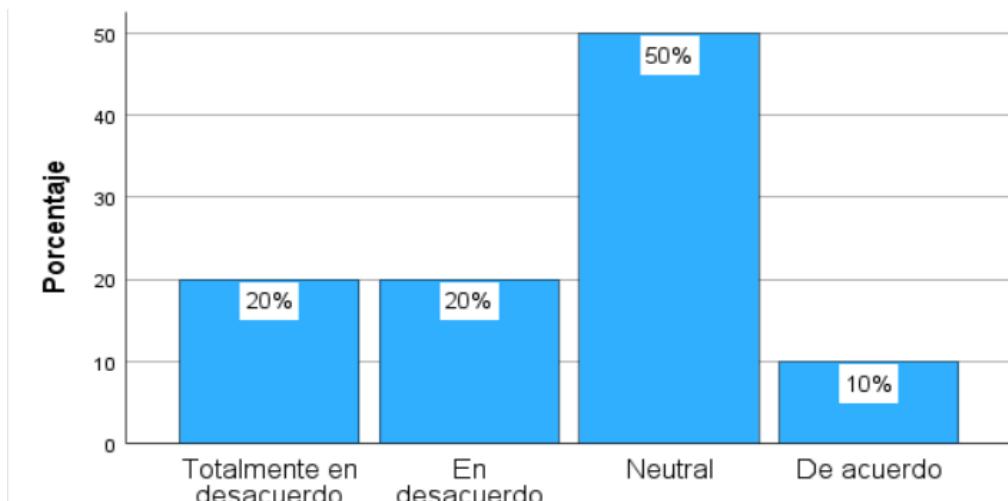
**15. Los resultados de la evaluación del desempeño se utilizan para identificar necesidades de capacitación y planes de mejora para el turismo.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	2	20,0	20,0	20,0
<b>En desacuerdo</b>	2	20,0	20,0	40,0
<b>Neutral</b>	5	50,0	50,0	90,0
<b>De acuerdo</b>	1	10,0	10,0	100,0
<b>Total</b>	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 34 Capacitación y Evaluación de Necesidades**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: Un 50% de los encuestados respondieron neutral, un 20% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente y un 10% de acuerdo.

Los resultados evidencian que el 50% de los encuestados permanecen neutros.

**Tabla 60 Motivación y Desarrollo Profesional del Personal**

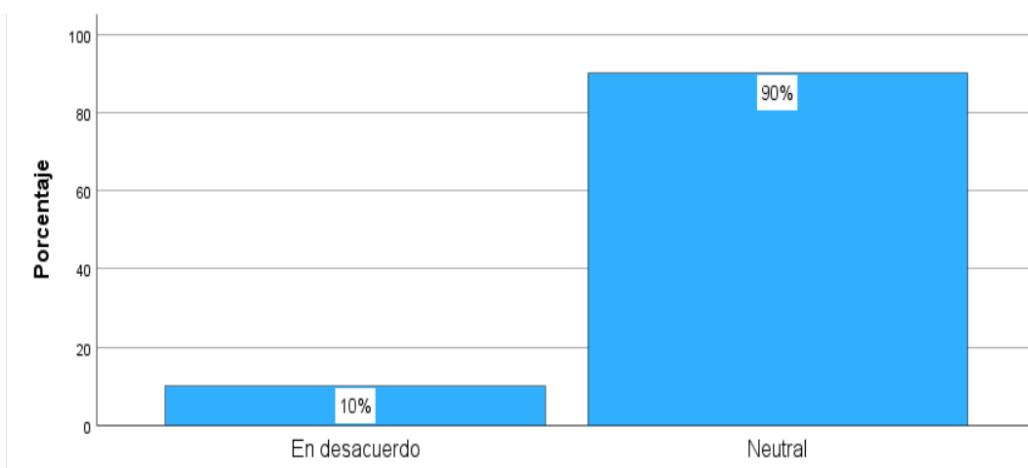
**16. Implementamos reconocimientos (verbales/públicos) o incentivos para motivar al personal.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
Neutral	9	90,0	90,0	100,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 35 Motivación y Desarrollo Profesional del Personal**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 90% tiene una posición neutral y solo el 10% está en desacuerdo.

El alto nivel de neutralidad de los resultados evidencia que no está claro la implementación de reconocimientos o incentivos

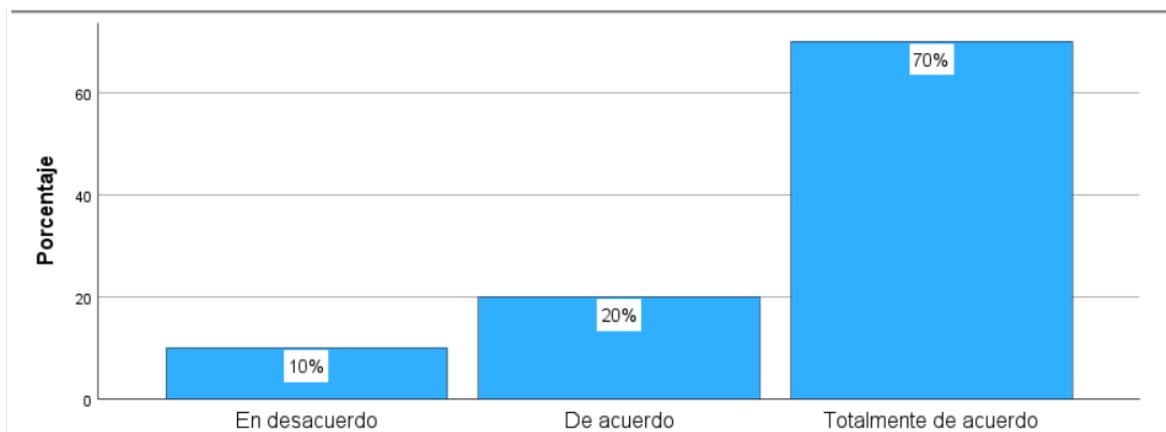
**Tabla 61 Motivación y Desarrollo Profesional del Personal**

<b>17. Fomentamos un ambiente de trabajo positivo y la participación en decisiones clave</b>				
<b>Válido</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>En desacuerdo</b>	1	10,0	10,0	10,0
<b>De acuerdo</b>	2	20,0	20,0	30,0
<b>Totalmente de acuerdo</b>	7	70,0	70,0	100,0
<b>Total</b>	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 36 Motivación y Desarrollo Profesional del Personal**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 70% está totalmente de acuerdo, el 20% de acuerdo sobre el fomento de un ambiente de trabajo favorable acuerdo, y el 10% en desacuerdo.

Los resultados evidencian estar totalmente de acuerdo en el ambiente positivo y participación del personal.

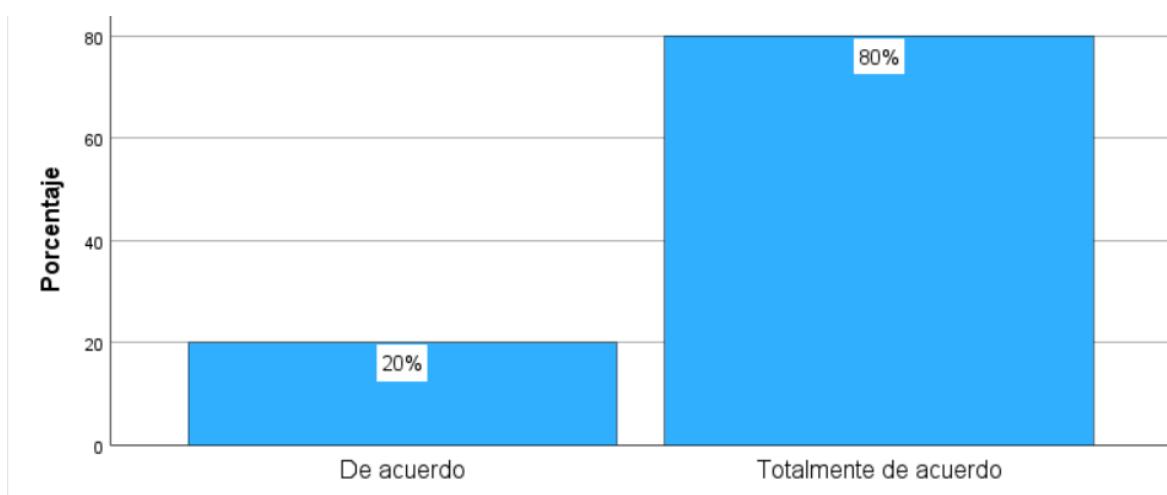
**Tabla 62 Motivación y Desarrollo Profesional del Personal**

<b>18. Consideramos que nuestro personal tiene oportunidades de desarrollo personal (ej. Asumir nuevas responsabilidades, especialización)</b>					
<b>Válido</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>	
<b>De acuerdo</b>	2	20,0	20,0	20,0	
<b>Totalmente de acuerdo</b>	8	80,0	80,0	100,0	
<b>Total</b>	10	100,0	100,0		

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 37 Motivación y Desarrollo Profesional del Personal**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 80% está totalmente de acuerdo y el 20% de acuerdo con la oportunidad de asumir nuevos roles.

Los encuestados están totalmente de acuerdo que el personal tiene oportunidades de desarrollo.

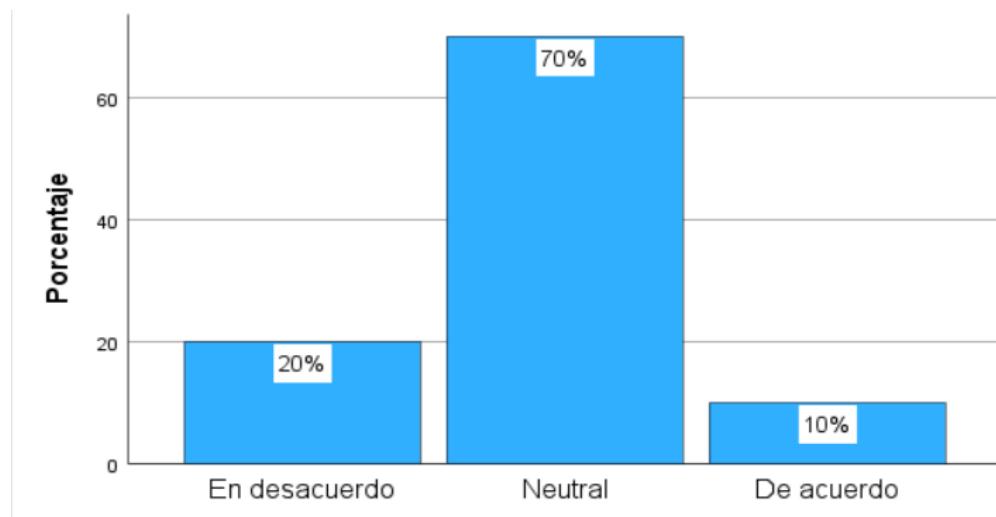
**Tabla 63 Motivación y Desarrollo Profesional del Personal**

19. Existen programas de mentoría o acceso a capacitaciones avanzadas para el crecimiento del personal.				
Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	20,0	20,0	20,0
Neutral	7	70,0	70,0	90,0
De acuerdo	1	10,0	10,0	100,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 38 Motivación y Desarrollo Profesional del Personal**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 70% de los encuestados respondieron neutral, el 20% en desacuerdo, y el 10% de acuerdo.

Los resultados evidencian una neutralidad en programas de mentoría o capacitaciones.

**Tabla 64 Impacto de la Gestión de talento Humano Y Calidad del Servicio**

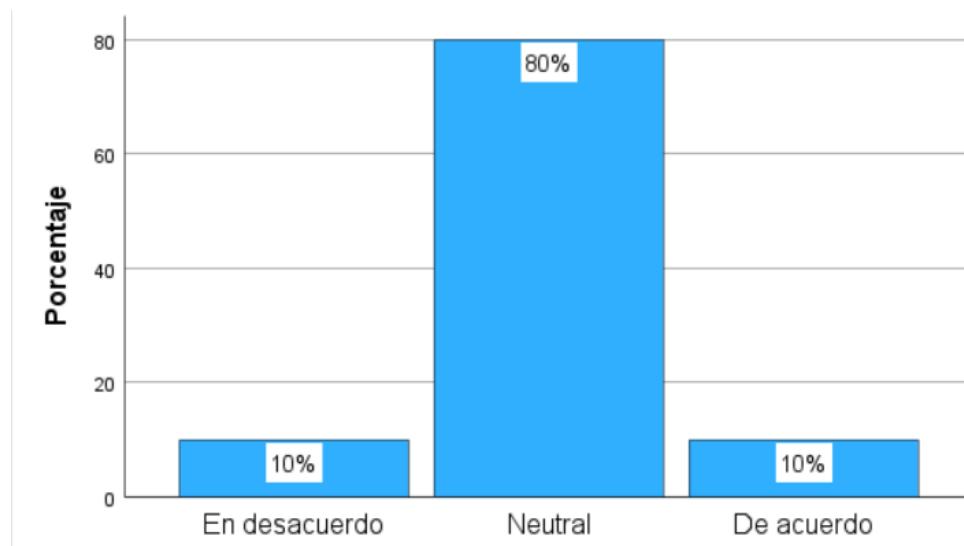
**20. La gestión actual del talento humano en la comunidad tiene un impacto positivo en la calidad de los servicios turísticos.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
<b>En desacuerdo</b>	10	10,0	10,0	10,0
<b>Neutral</b>	8	80,0	80,0	90,0
<b>De acuerdo</b>	1	10,0	10,0	100,0
<b>Total</b>	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 39 Impacto de la Gestión de talento Humano Y Calidad del Servicio**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 80% respondió neutral, un 10% en desacuerdo y el otro 10% de acuerdo.

Un alto nivel de neutralidad evidencia que no se percibe un impacto positivo de la gestión actual del talento humano.

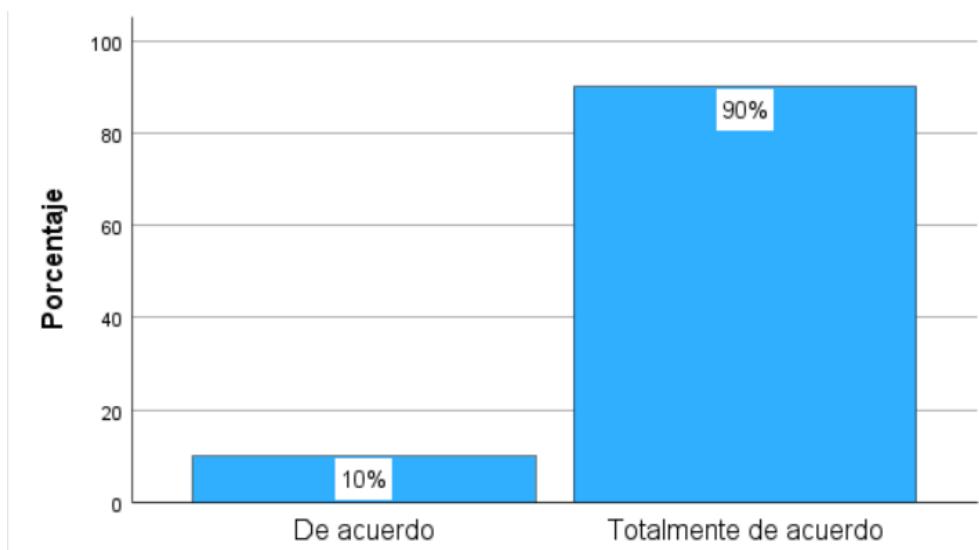
**Tabla 65** *Impacto de la Gestión de talento Humano Y Calidad del Servicio*

21. Una mejor Gestión de talento humano puede contribuir a la sostenibilidad del turismo comunitario en Yanahurco.				
Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
<b>De acuerdo</b>	1	10,0	10,0	10,0
<b>Totalmente de acuerdo</b>	9	90,0	90,0	100,0
<b>Total</b>	10	100,0	100,0	

**Fuente:** *Ánalisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** *David Tocumbe, (2025)*

**Gráfico 40** *Impacto de la Gestión de talento Humano Y Calidad del Servicio*



**Fuente:** *Ánalisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** *David Tocumbe, (2025)*

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los colaboradores de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 90% está totalmente de acuerdo y un 10% de acuerdo.

Los resultados evidencian que los encuestados están totalmente de acuerdo en que una buena gestión contribuye a la sostenibilidad del turismo.

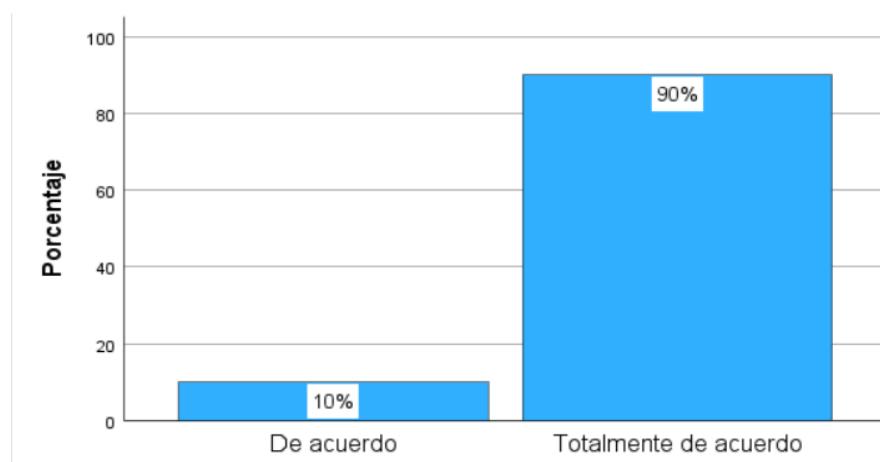
**Tabla 66 Impacto de la Gestión de talento Humano Y Calidad del Servicio**

<b>22. La implementación de protocolos y procesos adecuados en la atención diaria es esencial para lograr servicios turísticos satisfactorios.</b>				
<b>Válido</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>De acuerdo</b>	1	10,0	10,0	10,0
<b>Totalmente de acuerdo</b>	9	90,0	90,0	100,0
<b>Total</b>	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 41 Impacto de la Gestión de talento Humano Y Calidad del Servicio**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los dirigentes de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: el 90% está totalmente de acuerdo y el 10% de acuerdo en la implementación de procesos adecuados e implementación de protocolos.

Los resultados evidencian que los encuestados están totalmente de acuerdo con la implementación de protocolos y procesos.

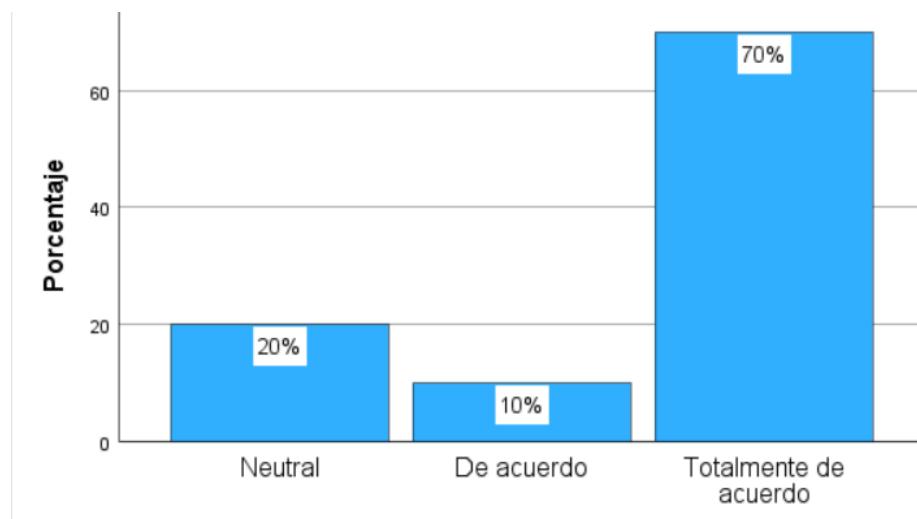
**Tabla 67 Impacto de la Gestión de talento Humano Y Calidad del Servicio**

<b>23. La percepción de seguridad del turista influye fuertemente en la experiencia y decisión de regresar a la comunidad.</b>				
<b>Válido</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Neutral</b>	2	20,0	20,0	20,0
<b>De acuerdo</b>	1	10,0	10,0	30,0
<b>Totalmente de acuerdo</b>	7	70,0	70,0	100,0
<b>Total</b>	10	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 42 Impacto de la Gestión de talento Humano Y Calidad del Servicio**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los dirigentes de la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: el 70% está totalmente de acuerdo, el 20% neutral, un 10% de acuerdo en la percepción de seguridad influye en la experiencia y decisión de retorno del turista.

Los encuestados muestran estar totalmente de acuerdo con la percepción de seguridad influye en la experiencia.

## Encuesta a Turistas

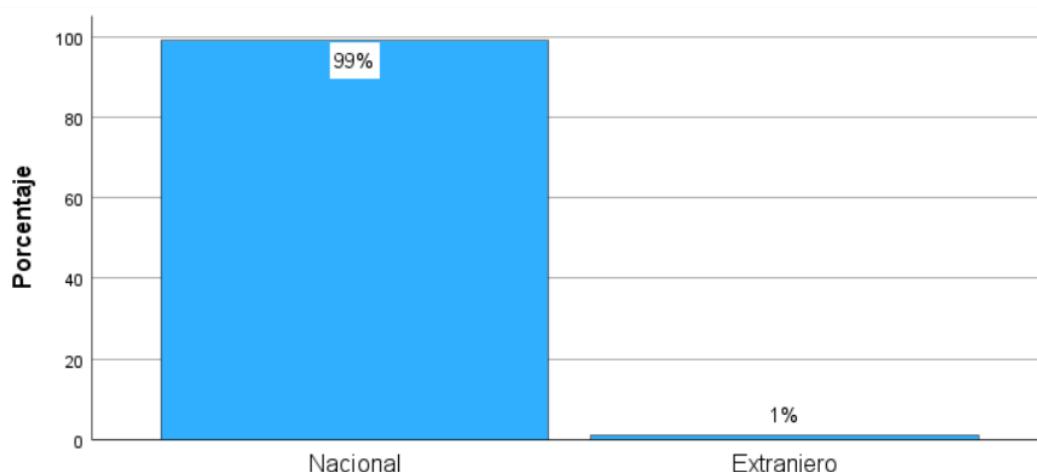
**Tabla 68** *Nacional o Extranjero*

<b>1. Extranjero o Nacional</b>				
<b>Válido</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Nacional</b>	368	99,0	99,0	99,0
<b>Extranjero</b>	4	1,0	1,0	100,0
<b>Total</b>	372	100,0	100,0	

**Fuente:** *Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** *David Tocumbe, (2025)*

**Gráfico 43** *Nacional o Extranjero*



**Fuente:** *Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** *David Tocumbe, (2025)*

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: el 99% de los encuestados son nacionales y el solo el 1% extranjeros.

Se concluye que los encuestados casi en su totalidad son nacionales, mientras que un pequeño grupo son extranjeros.

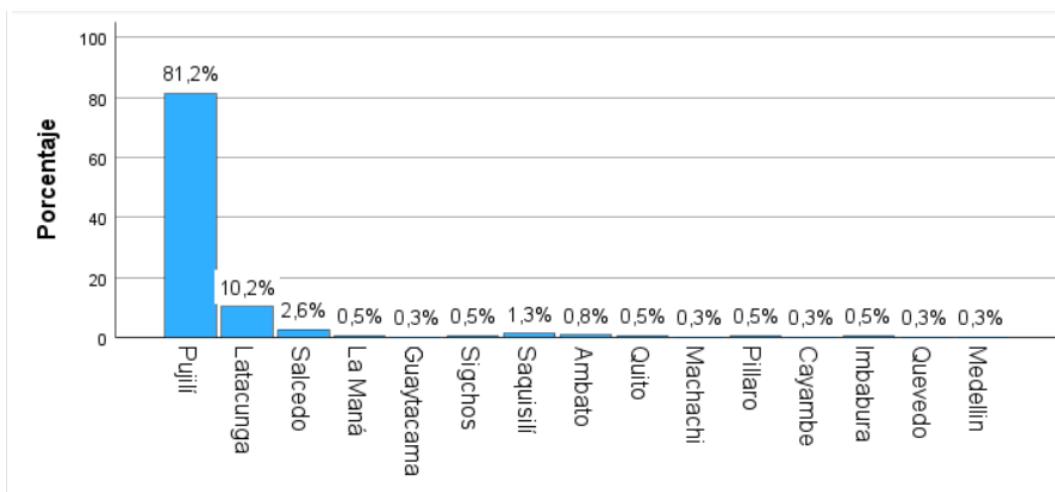
**Tabla 69 Lugar de origen**

2. Lugar de origen				
Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
<b>Pujilí</b>	310	81,2	81,2	81,2
<b>Latacunga</b>	39	10,2	2,6	91,4
<b>Salcedo</b>	10	2,6	0,5	94,0
<b>La Maná</b>	2	0,5	0,3	94,5
<b>Guaytacama</b>	1	0,3	0,5	94,8
<b>Sigchos</b>	2	0,5	1,3	95,3
<b>Saquisilí</b>	5	1,3	0,8	96,6
<b>Ambato</b>	3	0,8	0,5	97,4
<b>Quito</b>	2	0,5	0,3	97,9
<b>Machachi</b>	1	0,3	0,5	98,2
<b>Píllaro</b>	2	0,5	0,3	98,7
<b>Cayambe</b>	1	0,3	0,5	99,0
<b>Imbabura</b>	2	0,5	0,3	99,5
<b>Quevedo</b>	1	0,3	0,3	99,7
<b>Medellín</b>	1	0,3	10,2	100,0
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

Elaborado por: David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 44 Lugar de origen**



Fuente: Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

Elaborado por: David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad

Yanahurco se pudo observar lo siguiente: el 81,2% de los encuestados provienen de Pujilí,

seguido por Latacunga con el 10,2%, el 2,6 de salcedo, el 1,3% de Saquisilí; La Maná, Sigchos, Quito, Píllaro e Imbabura representado por el 0,5% cada uno respectivamente. El 0,8 de Ambato y de Guaytacama, Machachi, Cayambe, Quevedo y Medellín representado por el 0,3% cada una respectivamente.

Se concluye que existe una fuerte presencia de visitantes nacionales

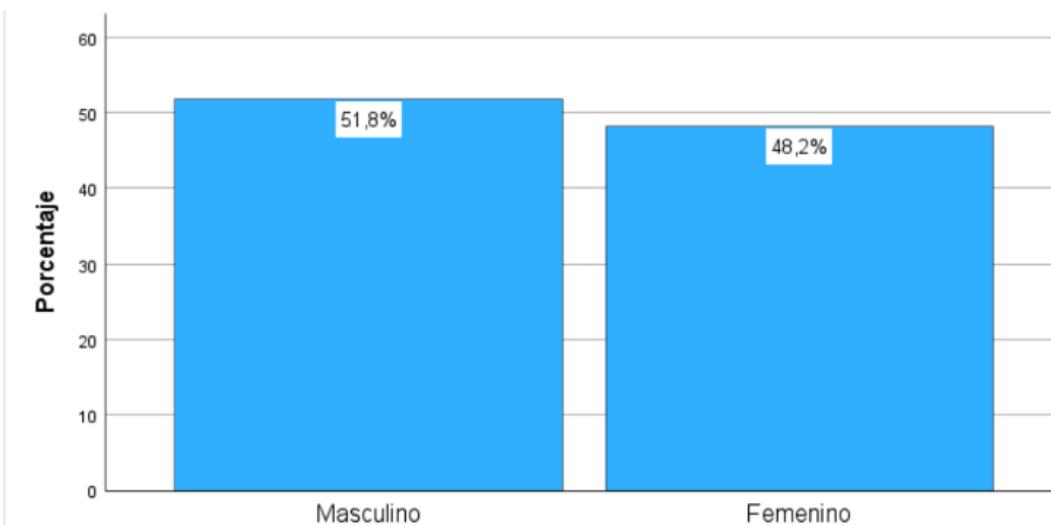
**Tabla 70 Sexo**

<b>3. Sexo de los encuestados:</b>					
<b>Válido</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>	
<b>Masculino</b>	198	51,8	51,8	51,8	
<b>Femenino</b>	184	48,2	48,2	100,0	
<b>Total</b>	372	100,0	100,0		

**Fuente:** *Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** *David Tocumbe, (2025)*

**Gráfico 45 Sexo**



**Fuente:** *Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** *David Tocumbe, (2025)*

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad

Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 51,8% son hombres y el 48,2% son mujeres.

Este dato sugiere que los visitantes que predominan son hombres con una diferencia mínima sobre las mujeres

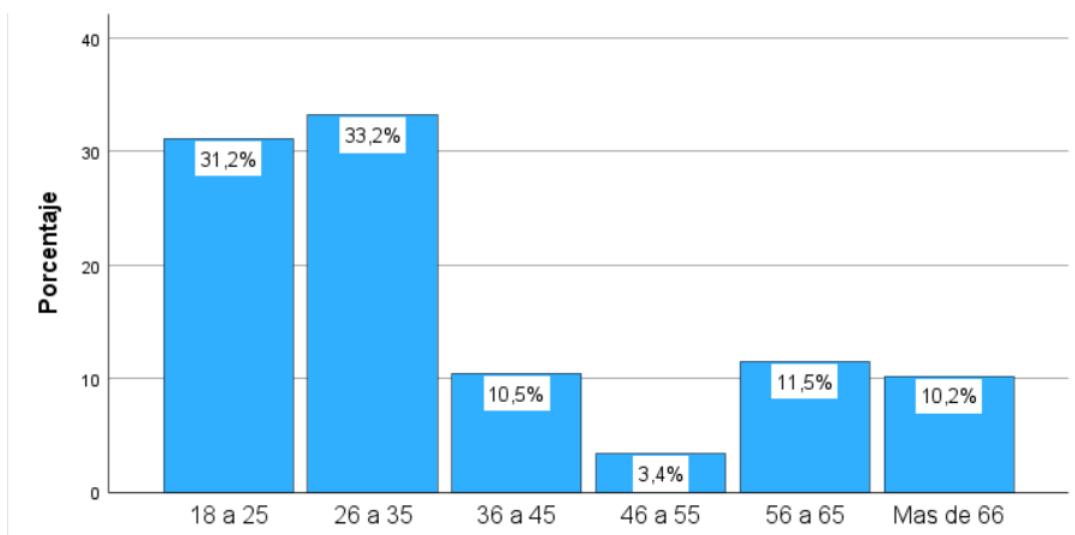
**Tabla 71 Edad**

<b>4. Edad de los encuestados</b>					
<b>Válido</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>	
<b>18 a 25 años</b>	<b>119</b>	<b>31,2</b>	<b>31,2</b>	<b>31,2</b>	
<b>26 a 35 años</b>	<b>117</b>	<b>33,2</b>	<b>33,2</b>	<b>64,4</b>	
<b>36 a 45 años</b>	<b>40</b>	<b>10,5</b>	<b>10,5</b>	<b>74,9</b>	
<b>46 a 55 años</b>	<b>13</b>	<b>3,4</b>	<b>3,4</b>	<b>78,3</b>	
<b>56 a 65 años</b>	<b>44</b>	<b>11,5</b>	<b>11,5</b>	<b>89,8</b>	
<b>Más de 66 años</b>	<b>39</b>	<b>10,2</b>	<b>10,2</b>	<b>100,0</b>	
<b>Total</b>	<b>272</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>		

**Fuente:** *Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** *David Tocumbe, (2025)*

**Gráfico 46 Edad**



**Fuente:** *Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** *David Tocumbe, (2025)*

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: De 26 a 35 años representado por el 33,2%, de 18 a 25 años el 31,2%, de 56 a 65 años el 11,5%, de 36 a 45% el 10,5%, más de 66 años el 10,2% y el 3,4% de 46 a 55 años.

Se concluye que la edad del grupo que mayor presencia tiene está entre los 18 a 25 años.

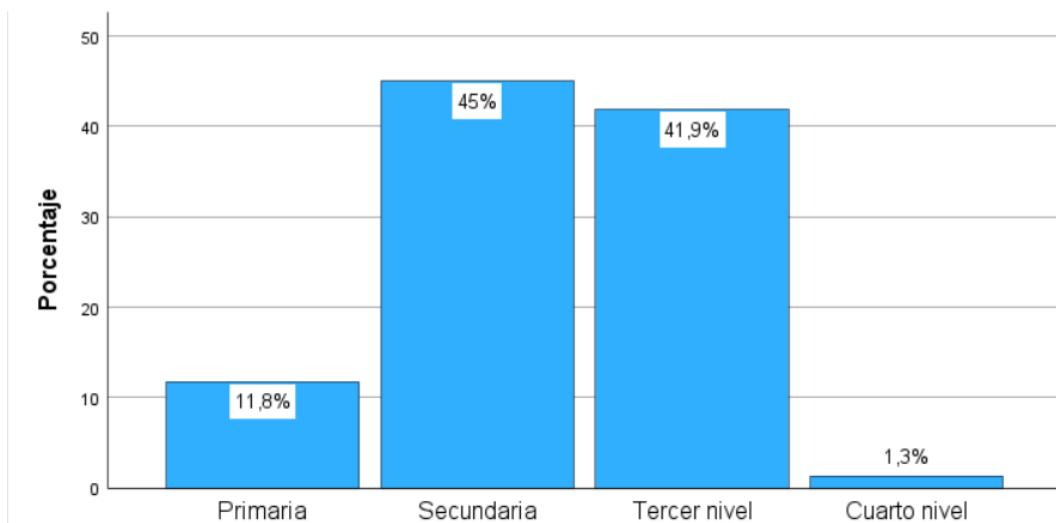
**Tabla 72 Estudios**

<b>5. Estudios</b>					
<b>Válido</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>	
<b>Primaria</b>	45	11,8	11,8	11,8	
<b>Secundaria</b>	172	45,0	45,0	56,8	
<b>Tercer Nivel</b>	150	41,9	41,9	98,7	
<b>Cuarto nivel</b>	5	1,3	1,3	100,0	
<b>Total</b>	372	100,0	100,0		

**Fuente:** *Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 47 Estudios**



**Fuente:** *Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 45,0% tienen educación de nivel secundario, el 41,9% de tercer nivel, el 11,8% de primaria y el 1,3% de cuarto nivel.

Se concluye que las personas que más visitan la comunidad son turistas con título secundario.

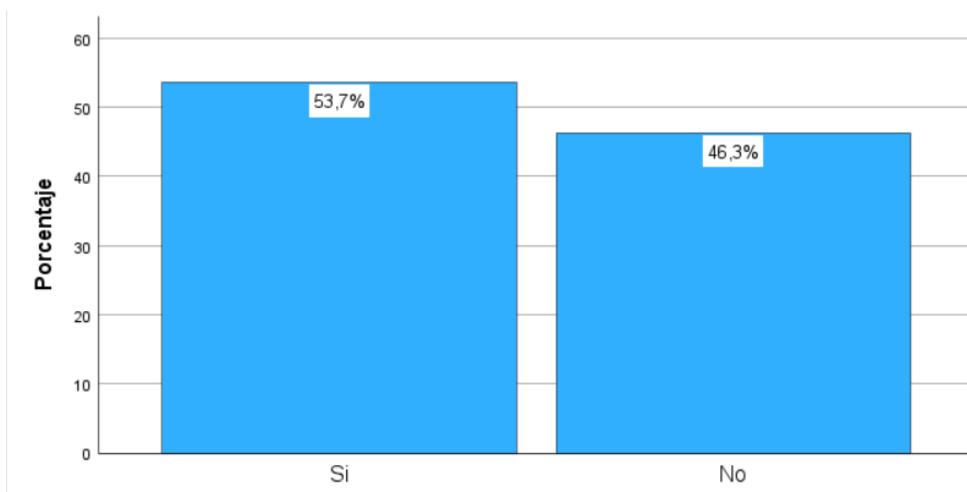
**Tabla 73 Primera Visita**

6. ¿Es su primera visita a la comunidad Yanahurco?				
Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Si	205	53,7	53,7	53,7
No	167	46,3	46,3	100,0
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** *Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** *David Tocumbe, (2025)*

**Gráfico 48 Primera Visita**



**Fuente:** *Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** *David Tocumbe, (2025)*

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 53,7% visita por primera vez, y el 46,3 ya había visitado antes.

Los resultados sugieren que la mayoría de los visitantes lo realizan por primera vez.

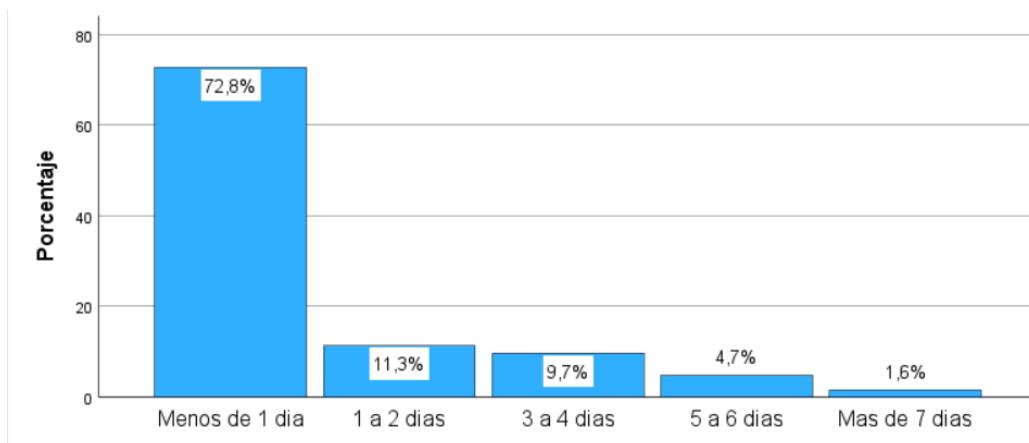
**Tabla 74** Duración de Estancia

<b>7. Duración de la estancia en la comunidad Yanahurco</b>				
<b>Válido</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Menos de 1 día</b>	268	72,8	72,8	72,8
<b>1 a 2 días</b>	43	11,3	1,3	84,0
<b>3 a 4 días</b>	37	9,7	9,7	93,7
<b>5 a 6 días</b>	18	4,7	4,7	98,4
<b>Más de 7 días</b>	6	1,6	1,6	100,0
<b>Total</b>	372	100,0	100,0	

**Fuente:** *Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 49** Duración de Estancia



**Fuente:** *Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: el 72,8% de los encuestados permanecen menos de 1 día, el 11,3% de 1 a 2 días, el 9,7% de 3 a 4 días, el 4,7% de 5 a 6 días y el 1,6% más de 7 días.

Esto sugiere que los visitantes permanecen menos de un día en el lugar.

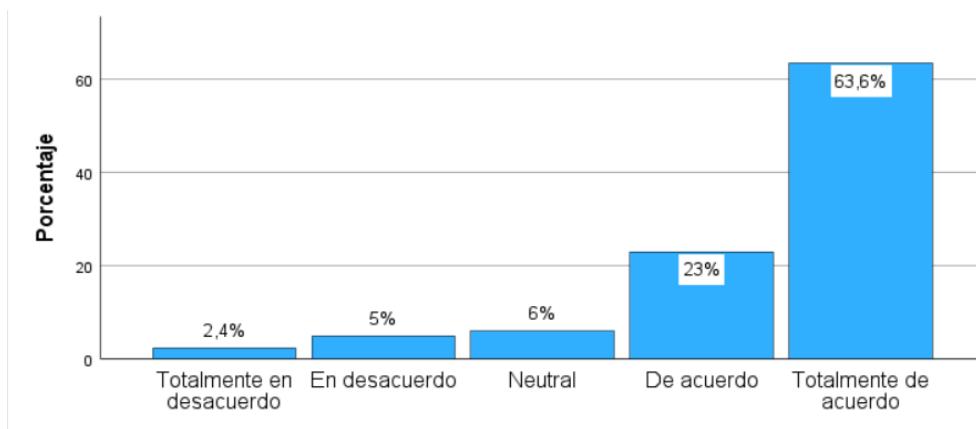
**Tabla 75 Confiabilidad**

<b>1. Los servicios turísticos se proporcionaron tal como se describieron y su calidad fue consistente durante mi visita</b>				
<b>Válido</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	9	2,4	2,4	2,4
<b>En desacuerdo</b>	19	5,0	5,0	7,3
<b>Neutral</b>	23	6,0	6,0	13,4
<b>De acuerdo</b>	88	23,0	23,0	36,4
<b>Totalmente de acuerdo</b>	233	63,6	63,6	100,0
<b>Total</b>	372	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 50 Confiabilidad**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 63,6% está totalmente de acuerdo, el 23,0% de acuerdo, el 6,0% neutral, el 5,0% en desacuerdo, y 2,4% totalmente en desacuerdo en el servicio proporcionado es confiable y consistente durante la visita.

Esto evidencia una gran fiabilidad y uniformidad en el servicio, un factor crucial para crear satisfacción.

**Tabla 76 Confiabilidad**

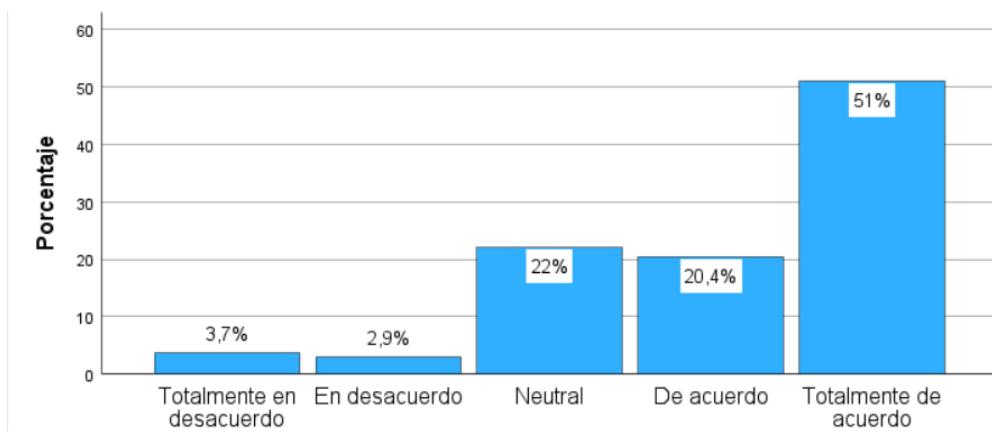
**2. La información turística proporcionada por el personal sobre horarios, precios, cultura local fue correcta y precisa.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	14	3,7	3,7	3,7
<b>En desacuerdo</b>	11	2,9	2,9	6,5
<b>Neutral</b>	84	22,0	22,0	28,5
<b>De acuerdo</b>	78	20,4	20,4	49,0
<b>Totalmente de acuerdo</b>	185	51,0	51,0	100,0
<b>Total</b>	372	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 51 Confiabilidad**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: el 51,0% están totalmente de acuerdo, el 22,0% neutral, el 20,4% está de acuerdo, el 2,9 en desacuerdo, el 3,7% totalmente en desacuerdo en la información brindada por el personal.

Los encuestados están totalmente de acuerdo con la información proporcionada fue correcta.

**Tabla 77 Confiabilidad**

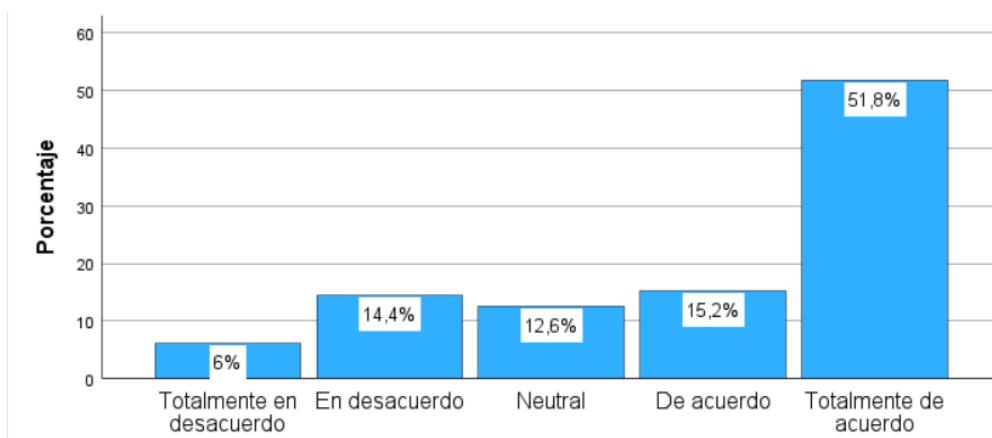
**3. Al suceder algún problema o solicitud especial, el personal mostro interés y capacidad para resolver satisfactoriamente.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	23	6,0	6,0	6,0
<b>En desacuerdo</b>	55	14,4	14,4	20,4
<b>Neutral</b>	48	12,6	12,6	33,0
<b>De acuerdo</b>	58	15,2	15,2	48,2
<b>Totalmente de acuerdo</b>	188	51,8	51,8	100,0
<b>Total</b>	372	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 52 Confiabilidad**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 51,8% de los encuestados están totalmente de acuerdo, el 15,8% de acuerdo, el 14,4% en desacuerdo, el 12,6% permanece neutral, el 6,0% totalmente en desacuerdo acerca de la capacidad y el interés del personal al suscitar algún inconveniente.

Las respuestas que la mayoría de los encuestados están totalmente de acuerdo en que el personal mostro interés en resolver el problema o solicitud.

**Tabla 78 Capacidad de Respuesta**

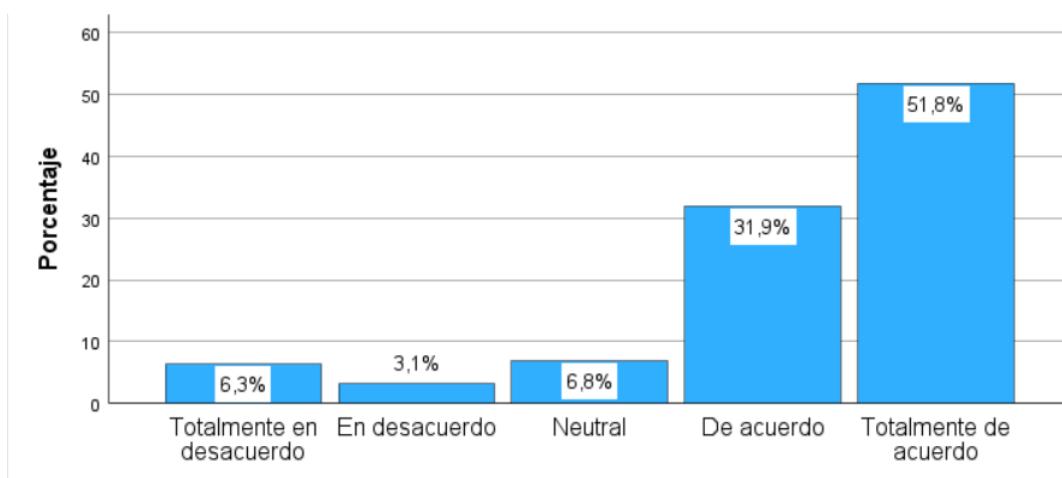
4. El personal respondió rápidamente a mis preguntas y solicitudes de información o asistencia.

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	24	6,3	6,3	6,3
<b>En desacuerdo</b>	12	3,1	3,1	9,4
<b>Neutral</b>	26	6,8	6,8	16,2
<b>De acuerdo</b>	122	31,9	31,9	48,2
<b>Totalmente de acuerdo</b>	188	51,8	51,8	100,0
<b>Total</b>	372	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 53 Capacidad de Respuesta**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad

Yanahurco se pudo observar lo siguiente: el 51,8% de los encuestados están totalmente de acuerdo, el 31,9% de acuerdo, el 6,8% neutral, el 6,3% está totalmente en desacuerdo, el 3,1 % está en desacuerdo a la rapidez de asistencia o información requerida.

Los encuestados están totalmente de acuerdo con la rapidez del personal.

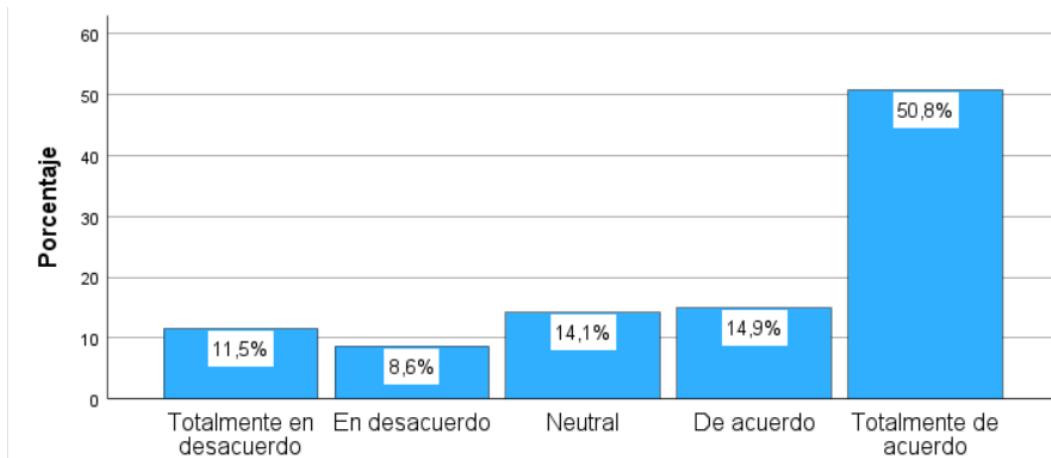
**Tabla 79 Capacidad de Respuesta**

5. El personal estuvo disponible y accesible cuando necesité ayuda o información.				
Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	44	11,5	11,5	11,5
<b>En desacuerdo</b>	33	8,6	8,6	20,2
<b>Neutral</b>	54	14,1	14,1	34,3
<b>De acuerdo</b>	57	14,9	14,9	49,2
<b>Totalmente de acuerdo</b>	184	50,8	50,8	100,0
<b>Total</b>	372	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 54 Capacidad de Respuesta**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: el 50,8 de los encuestados contestaron estar totalmente de acuerdo con la disponibilidad del personal, 14,9% de acuerdo, el 14,1% neutral, el 11,5% está totalmente en desacuerdo y el 8,6% en desacuerdo.

Se concluye que más de la mitad de los encuestados están de acuerdo con la disponibilidad del personal.

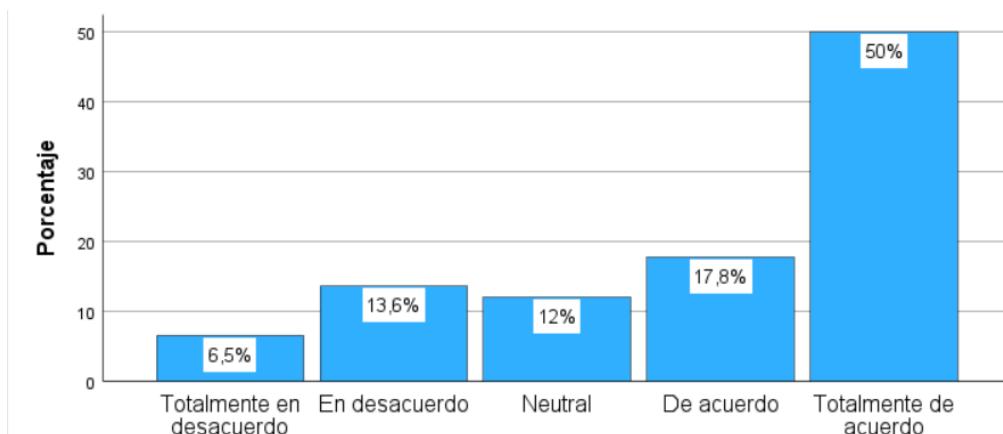
**Tabla 80 Capacidad de Respuesta**

6. El personal mostró flexibilidad para adaptarse a mis necesidades o preferencias como turista dentro de lo razonable.				
Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	25	6,5	6,5	6,5
<b>En desacuerdo</b>	52	13,6	13,6	20,2
<b>Neutral</b>	46	12,0	12,0	32,2
<b>De acuerdo</b>	68	17,8	17,8	50,0
<b>Totalmente de acuerdo</b>	181	50,0	50,0	100,0
<b>Total</b>	372	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 55 Capacidad de Respuesta**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: el 50,0% están totalmente de acuerdo con la el 17,8% están de acuerdo, el 13,6% en desacuerdo, el 12,0% neutral y el 6,5% está totalmente en desacuerdo.

Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados están de acuerdo con la flexibilidad de adaptarse a sus necesidades del personal.

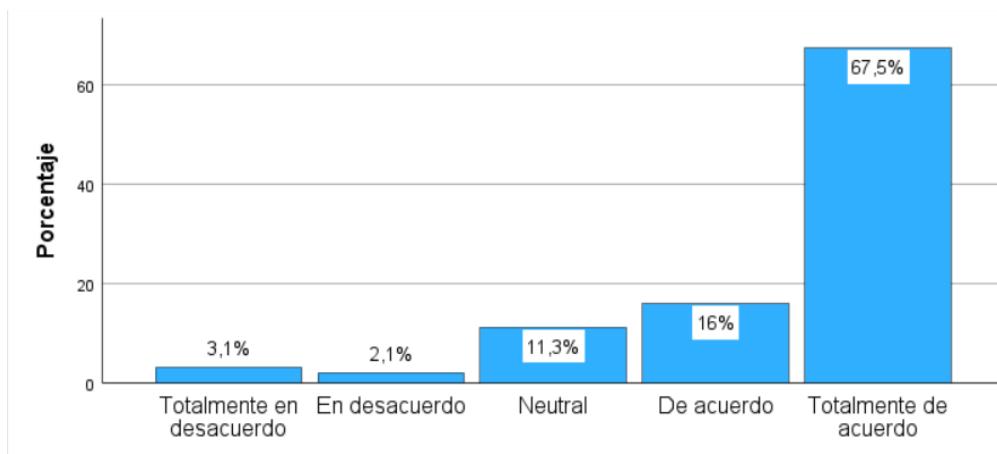
**Tabla 81 Seguridad**

<b>7. Me sentí seguro/a durante las actividades turísticas y en las instalaciones de la comunidad de Yanahurco.</b>				
<b>Válido</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	12	3,1	3,1	3,1
<b>En desacuerdo</b>	8	2,1	2,1	5,2
<b>Neutral</b>	43	11,3	11,3	16,5
<b>De acuerdo</b>	61	16,0	16,0	32,5
<b>Totalmente de acuerdo</b>	248	67,5	67,5	100,0
<b>Total</b>	372	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 56 Seguridad**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 67,5% está totalmente de acuerdo el 16,0% está de acuerdo, el 11,3% neutral, el 3,1% en totalmente en desacuerdo, el 2,1% en desacuerdo.

Se concluye que el turista se siente seguro al realizar actividades turísticas en la comunidad

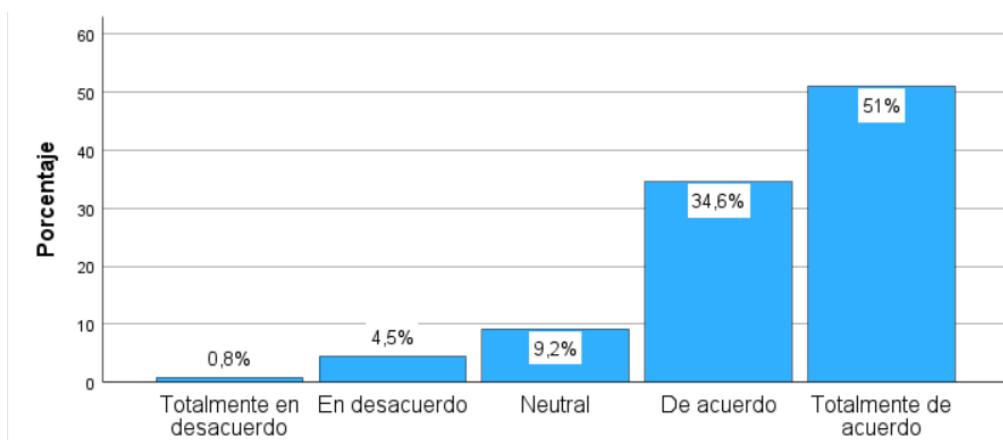
**Tabla 82 Seguridad**

8. El comportamiento y la presentación del personal transmitieron profesionalismo y confianza.				
Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	3	0,8	0,8	0,8
<b>En desacuerdo</b>	17	4,5	4,5	5,2
<b>Neutral</b>	35	9,2	9,2	14,4
<b>De acuerdo</b>	132	34,6	34,6	49,0
<b>Totalmente de acuerdo</b>	185	51,0	51,0	100,0
<b>Total</b>	372	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 57 Seguridad**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: el 51,0% están totalmente de acuerdo, el 34,6% de acuerdo, el 9,2% neutral, el 4,5% en desacuerdo, el 0,8% están totalmente en desacuerdo.

Los resultados muestran que más de la mitad de los encuestados están totalmente de acuerdo con el comportamiento del personal.

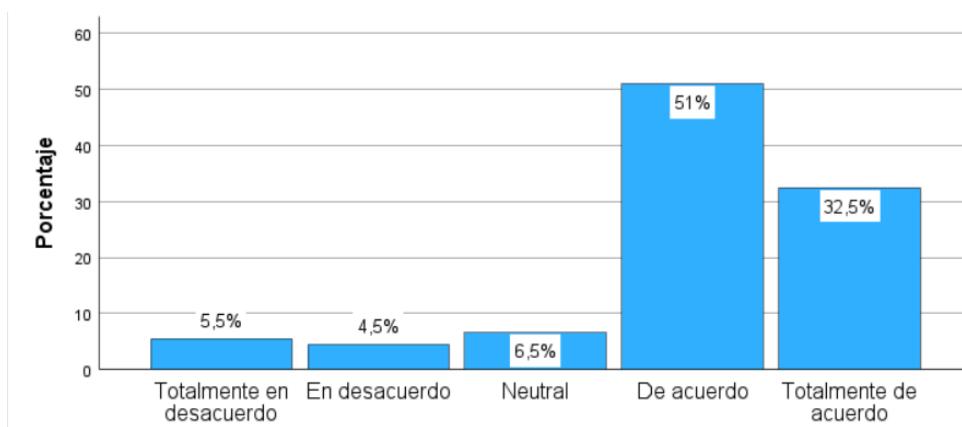
**Tabla 83 Empatía**

9. El personal comprendió mis intereses y expectativas como turistas en la comunidad.				
Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	21	5,5	5,5	5,5
<b>En desacuerdo</b>	17	4,5	4,5	9,9
<b>Neutral</b>	25	6,5	6,5	16,5
<b>De acuerdo</b>	185	51,0	51,0	67,5
<b>Totalmente de acuerdo</b>	124	32,5	32,5	100,0
<b>Total</b>	372	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 58 Empatía**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 51,0% estar de acuerdo, el 32,5% totalmente de acuerdo, 6,5% neutral, el 5,5% totalmente en desacuerdo y el 4,5% en desacuerdo.

Se concluye los encuestados estar de acuerdo con la comprensión del personal a sus intereses y expectativas.

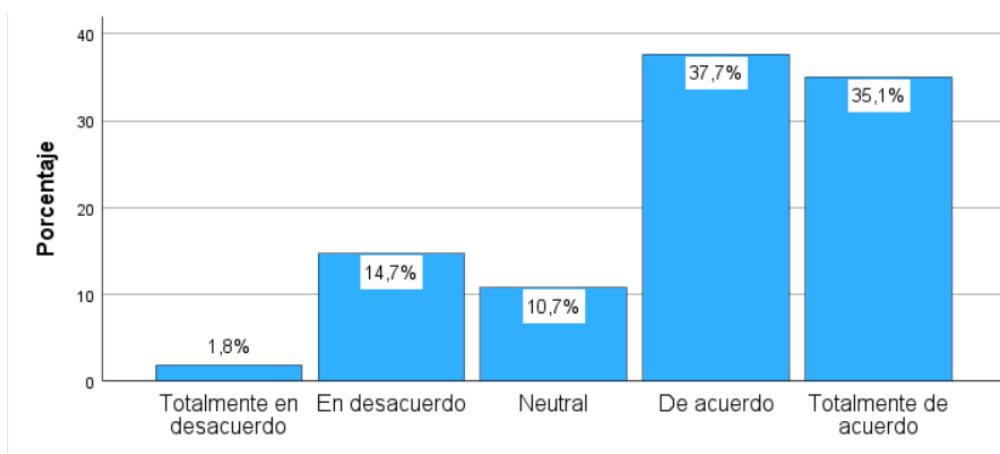
**Tabla 84 Empatía**

<b>10. El personal fue sensible y respetuosa hacia mis propias costumbres y origen como turista.</b>				
<b>Válido</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	7	1,8	1,8	1,8
<b>En desacuerdo</b>	56	14,7	14,7	16,5
<b>Neutral</b>	41	10,7	10,7	27,2
<b>De acuerdo</b>	134	37,7	37,7	64,9
<b>Totalmente de acuerdo</b>	134	35,1	35,1	100,0
<b>Total</b>	372	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 59 Empatía**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 37,7% está de acuerdo, el 35,1% totalmente de acuerdo, el 14,7% en desacuerdo, el 10,7% neutral y el 1,8% totalmente en desacuerdo. Este detalle es crucial, dado que la empatía cultural es un soporte fundamental en destinos interculturales y comunitarios.

Se concluye que muchos de los encuestados están de acuerdo que el personal fue respetuoso y sensible.

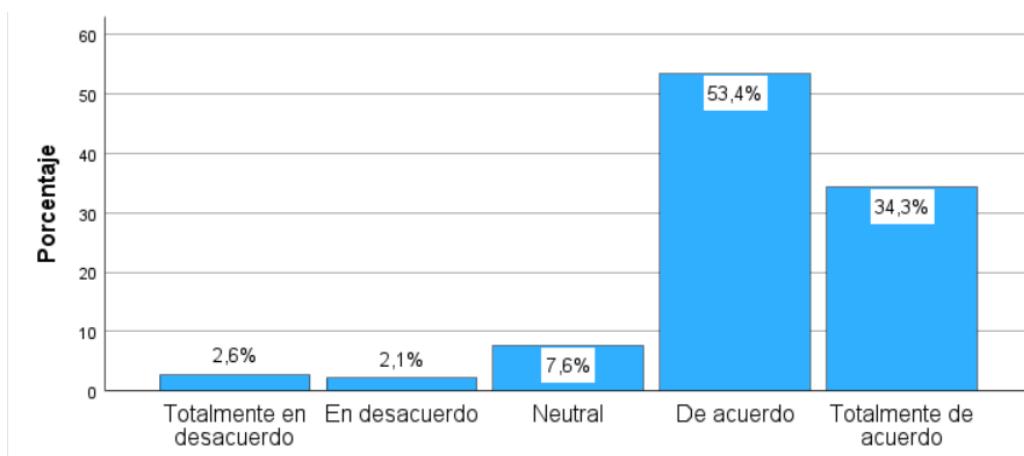
**Tabla 85 Empatía**

<b>11. El personal facilitó la comprensión y el aprecio por la cultura de Yanahurco de una manera respetuosa y atractiva.</b>				
<b>Válido</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	10	2,6	2,6	2,6
<b>En desacuerdo</b>	8	2,1	2,1	4,7
<b>Neutral</b>	29	7,6	7,6	12,3
<b>De acuerdo</b>	194	53,4	53,4	65,7
<b>Totalmente de acuerdo</b>	131	34,3	34,3	100,0
<b>Total</b>	372	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 60 Empatía**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 53,4% está de acuerdo, el 34,3% está totalmente de acuerdo, el 7,6% neutral, el 2,6% totalmente en desacuerdo, el 2,1 en desacuerdo.

Se concluye que la mayoría de los encuestados están de acuerdo que el personal facilitó la comprensión y aprecio por la cultura.

**Tabla 86 Tangibilidad**

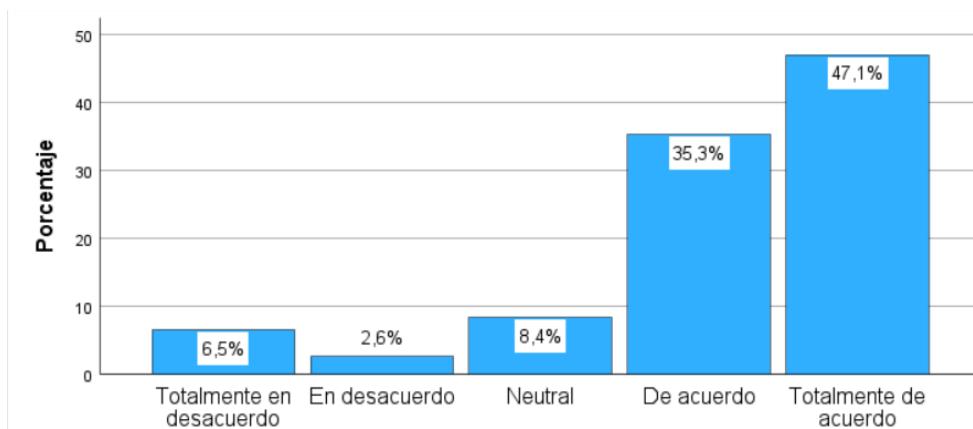
**12. Las instalaciones turísticas y el entorno general de Yanahurco estaban limpios, bien mantenidos y eran agradables.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	25	6,5	6,5	6,5
<b>En desacuerdo</b>	10	2,6	2,6	9,2
<b>Neutral</b>	32	8,4	8,4	17,5
<b>De acuerdo</b>	125	35,3	35,3	52,9
<b>Totalmente de acuerdo</b>	180	47,1	47,1	100,0
<b>Total</b>	372	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 61 Tangibilidad**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 47,1% están totalmente de acuerdo, el 35,3% están de acuerdo, el 8,4% neutral y el 6,5% está totalmente en desacuerdo, el 2,6% en desacuerdo.

Se concluye que están de acuerdo la mayoría de los encuestados en las instalaciones turísticas estaban limpios y agradables.

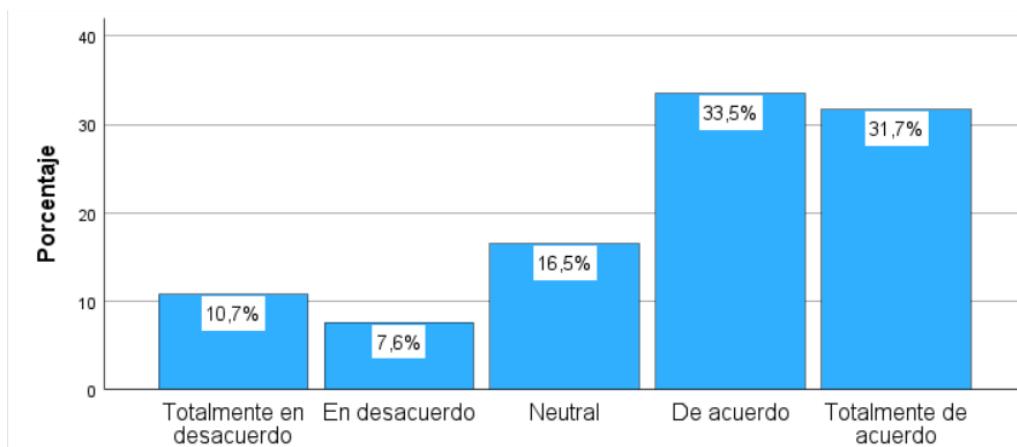
**Tabla 87 Tangibilidad**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	41	10,7	10,7	10,7
<b>En desacuerdo</b>	29	7,6	7,6	18,3
<b>Neutral</b>	63	16,5	16,5	34,8
<b>De acuerdo</b>	118	33,5	33,5	68,3
<b>Totalmente de acuerdo</b>	121	31,7	31,7	100,0
<b>Total</b>	372	100,0	100,0	

**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

**Gráfico 62 Tangibilidad**



**Fuente:** Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** David Tocumbe, (2025)

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 33,5% están de acuerdo, el 31,7% está totalmente de acuerdo, el 16,5% neutral, el 10,7% totalmente en desacuerdo, el 7,6% en desacuerdo.

Se concluye que los encuestados están de acuerdo que el equipamiento utilizado era seguro y estaba en buen estado.

**Tabla 88** *Tangibilidad*

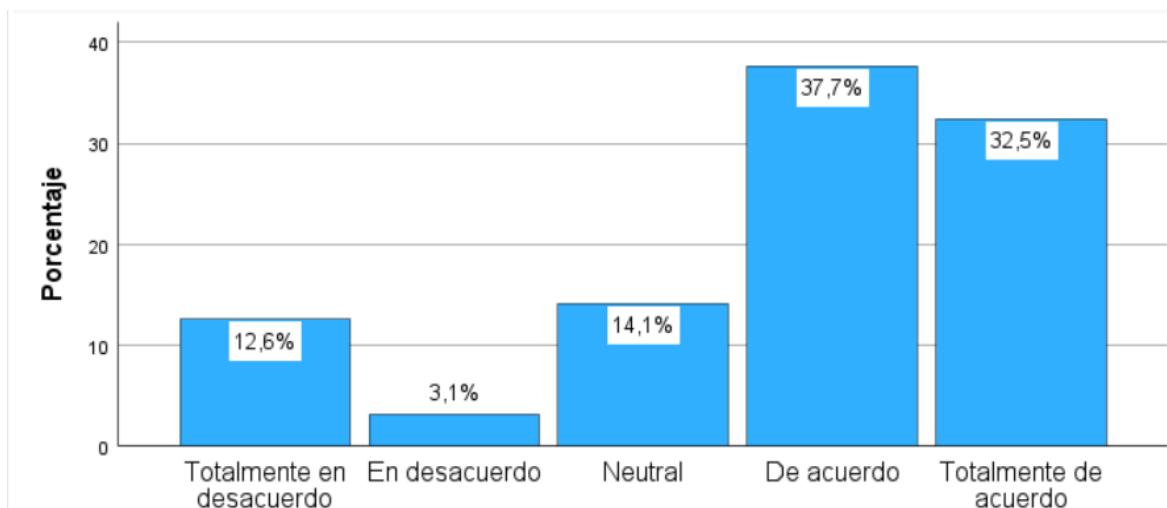
**14. Los materiales informativos como mapas, folletos, carteles sobre la comunidad Yanahurco eran claros, útiles y visualmente atractivo.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	48	12,6	12,6	12,6
<b>En desacuerdo</b>	12	3,1	3,1	15,7
<b>Neutral</b>	54	14,1	14,1	29,8
<b>De acuerdo</b>	134	37,7	37,7	67,5
<b>Totalmente de acuerdo</b>	124	32,5	32,5	100,0
<b>Total</b>	372	100,0	100,0	

**Fuente:** *Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** *David Tocumbe, (2025)*

**Gráfico 63** *Tangibilidad*



**Fuente:** *Análisis e interpretación de resultados. Software IBM SPSS Statistics*

**Elaborado por:** *David Tocumbe, (2025)*

De acuerdo con las encuestas aplicadas a los turistas que visitaron la comunidad Yanahurco se pudo observar lo siguiente: El 37,7% están de acuerdo, el 32,5% está totalmente de acuerdo, el 14,1% neutral, el 12,6% está totalmente en desacuerdo, el 3,1% está en desacuerdo.

Se concluye que la mayoría de los encuestados están de acuerdo que los materiales informativos eran claros y útiles.

## 7.25. Anexo 13 Evidencias fotográficas

**Ilustración 14** Reunión con dirigentes de la Comunidad Yanahurco



**Fuente:** Tomada por David Tocumbe, 2025

**Ilustración 15** Encuesta a turistas



**Fuente:** Tomada por David Tocumbe, 2025