



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN, TURISMO, ARTES Y HUMANIDADES**  
**CARRERA DE HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA**  
**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE LICENCIADOS EN HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA**

**TEMA**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EMPRESAS TURÍSTICAS DEL  
CANTÓN MANTA, AÑO 2022**

**AUTORES**

**FLOR MELINA PALMA HUERTA**

**ALEX JOEL PERALTA ESTRELLA**

**TUTOR**

**Mgs. MAURICIO ARTURO BECERRA ÁVILA**

**MANTA, AGOSTO 2022**

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Educación, Turismo, Artes y Humanidades de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de investigación, bajo la autoría de los estudiantes Peralta Estrella Alex Joel y Palma Huerta Flor Melina, legalmente matriculado/a en la carrera de Hospitalidad, período académico 2021-2022, cumpliendo el total de 384 horas, bajo la opción de titulación de Proyecto de investigación, cuyo tema del proyecto es “Gestión del talento humano en empresas turísticas del cantón Manta, año 2022”.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, 24 de enero de 2023.

Lo certifico,

Ing. Mauricio Arturo Becerra Ávila, Mg  
**Docente Tutor**  
**Área: Hospitalidad**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado “**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EMPRESAS TURÍSTICAS DEL CANTÓN MANTA, AÑO 2022**” ha sido realizado y concluido por los estudiantes Flor Melina Palma Huerta y Alex Joel Peralta Estrella; el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal. El trabajo de fin de carrera reúne todos los requisitos pertinentes en lo referente a la investigación y diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevadas a cabo.

Para dar testimonio y autenticidad,

Firmamos:

---

Lcda. Rosario Álava Zambrano Mg.  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL  
DEL TITULACIÓN**

---

Ing. Ángela Farfán  
**MIEMBRO TRIBUNAL DE  
TITULACIÓN**

---

Abg. Leo Ruperti  
**MIEMBRO TRIBUNAL DE  
TITULACIÓN**

---

Mgs. Mauricio Becerra Ávila  
**DOCENTE TUTOR  
DE TITULACIÓN**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

El actual proyecto de investigación se lleva a cabo como requisito previo a la obtención del título de Licenciados en Hospitalidad y Hotelería en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Las ideas vertidas en este estudio corresponden exclusivamente a los autores, por tal motivo se exhorta a dar los respectivos créditos.

---

Flor Melina Palma Huerta

C.I 131774423-1

---

Alex Joel Peralta Estrella

C.I 131374373-2

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo con todo mi corazón a Dios por todas las bendiciones que le brinda a mi vida, y por ser mi guía espiritual y darme la fortaleza a continuar con mis estudios cuando en el camino se presentaba alguna dificultad, a mis padres por nunca dejarme sola y apoyarme en cada momento con sus buenos consejos, a mi tutor y maestros por regalarme su tiempo y conocimientos, a ellos les dedico este trabajo ya que formaron parte de mi crecimiento profesional.

Flor Melina Palma Huerta

Este proyecto se lo dedicó especialmente a mis padres por haberme apoyado a lo largo de mis estudios, en especial a mi madre por ser una buena consejera y estar ahí motivándome a seguir para lograr este objetivo, también se lo dedico a toda mi familia en general que de alguna u otra manera me ayudaron a cumplir con mis estudios, a los docentes que a lo largo de mi preparación estudiantil aportaron con sus conocimientos para que pueda culminar esta etapa de mi vida, a todos mis compañeros que con esfuerzo y compartiendo ideas mutuas pudimos llegar a culminar con éxito esta meta tan importante de nuestra vida.

Alex Joel Peralta Estrella

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por permitirme haber llegado hasta aquí, agradezco a mis padres por haberme acompañado en este proceso, gracias por darme los ejemplos de superación, humildad y sacrificio, gracias por confiar en mí y haberme brindado todo el apoyo que necesité para culminar mi proceso académico. A mi tutor Mg. Mauricio Becerra por formar parte en la guía para la elaboración de este trabajo de tesis, a mis maestros les agradezco por haberme enseñado todo lo que sé y todo lo que llegué a aprender me servirá en mi camino profesional, les dedico este trabajo porque todo lo que me han enseñado me ha ayudado en mi deseo de superación y de triunfo en la vida

Gracias por todo lo sembrado en mí, tengan la seguridad que dará valiosos frutos en mi vida personal y profesional.

Flor Melina Palma Huerta

Agradezco infinitamente a mis padres que con esfuerzo y empeño estuvieron presente y por ser ese pilar fundamental en mi vida, que en cada momento estuvieron ahí apoyándome a lo largo de este trayecto para cumplir esta meta.

Alex Joel Peralta Estrella

## RESUMEN

El enfoque en los usuarios es el factor fundamental que diferencia a los negocios, lo que a su vez contribuye al crecimiento continuo de la empresa en general. El turismo, que es una industria de servicios, no está exento de ello. En este sentido, la presente investigación se enfoca en el diagnóstico de la gestión del talento en las empresas turísticas del cantón de Manta en el 2022. En cuanto a la metodología, el diseño de investigación fue mixto cuantitativo-cualitativo, y el género fue descriptivo, documental y de campo. En el uso de métodos se utiliza el método inductivo-deductivo para analizar las variables de investigación de lo general a lo específico. Asimismo, se realizó una encuesta entre los empleados de las agencias mencionadas para evaluar el proceso de gestión del talento y su impacto en el día a día. Se recopiló información de los administradores y directivos de estas instituciones a través de cuestionarios de entrevista. Se contrastan ambas perspectivas de modo que se puedan observar los puntos en común y las diferencias en los temas consultados. Finalmente, se crea un conjunto de estrategias, tales como: fortalecer la calidad del servicio a través de la capacitación de los empleados, brindar incentivos a los empleados, evaluación de las tareas realizadas, etc. El objetivo de estas actuaciones es dar solución a las carencias detectadas en la investigación, contribuyendo así al desarrollo a largo plazo de la actividad, especialmente del destino.

**Palabras clave:** Turismo, empresas turísticas, gestión de talento humano y desarrollo turístico.

## **ABSTRACT**

The focus on users is the fundamental factor that differentiates business, which in turn contributes to the continued growth of the company as a whole. Tourism, which is a service industry, is not exempt from this. In this sense, this research focuses on the diagnosis of talent management in tourism companies in the Canton of Manta in 2022. Regarding methodology, the research design was mixed quantitative-qualitative, and the genre was descriptive, documentary and field. In the use of methods, the inductive-deductive method is used to analyze the research variables from the general to the specific. Likewise, a survey was conducted among the employees of the aforementioned agencies to evaluate the talent management process and its impact on the day to day. Information was also collected from the administrators and managers of these institutions through interview questionnaires. Both perspectives are contrasted so that the commonalities and differences in the topics consulted can be observed. Finally, a set of strategies is created, such as: strengthening the quality of service through employee training, providing incentives to employees, evaluation of the tasks performed, etc. The objective of these actions is to solve the shortcomings detected in the investigation, thus contributing to the long-term development of the activity, especially the destination.

**Keywords:** Tourism, tourism companies, human talent management and tourism development.



## ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	1
Planteamiento del problema .....	2
Formulación del problema.....	3
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos .....	3
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO .....	5
1.1 Turismo.....	5
1.2 Empresas turísticas.....	8
1.3 Gestión de talento humano .....	9
1.4 Desarrollo local.....	10
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO .....	11
2.1 Enfoque de investigación .....	11
2.2 Tipo de investigación .....	11
2.3 Métodos .....	11
2.4 Técnicas.....	12
2.5 Instrumento .....	12
2.6 Población y muestra .....	17
2.7 Recopilación de datos.....	17
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	18
3.1 Caracterización del área de estudio.....	18
3.2 Resultados de la encuesta aplicada .....	19
3.3 Resultados de la entrevista aplicada.....	32
CONCLUSIONES.....	35

RECOMENDACIONES .....	38
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	39
ANEXOS.....	42

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Hilo conductor .....	5
Figura 2. Nivel de estudios.....	19
Figura 3. Años de experiencia .....	20
Figura 4. Empresa turística.....	21
Figura 5. Trato recibido.....	22
Figura 6. Departamento de gestión de talento humano.....	23
Figura 7. Indicadores de gestión de talento humano .....	24
Figura 8. Encargados de las evaluaciones de desempeño .....	25
Figura 9. Tiempo de capacitaciones.....	26
Figura 10. Resultados de las capacitaciones .....	27
Figura 11. Calificación de la selección del personal .....	28
Figura 12. Prestaciones legales.....	29
Figura 13. Principales deficiencias .....	30
Figura 14. Ideas .....	31
Figura 15. Indicadores de la gestión de talento humano.....	33
Figura 16. Diagrama de Pareto .....	35
Figura 17. Diagrama de Ishikawa .....	36

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Clasificación de la actividad turística</i> .....	6
Tabla 2. <i>Clasificación de actividades turísticas</i> .....	8
Tabla 3. <i>Formato de encuesta</i> .....	12
Tabla 4. <i>Formato de entrevista</i> .....	15
Tabla 5. <i>Características del cantón Manta</i> .....	18
Tabla 6. <i>Pregunta #1. A qué empresa turística representa</i> .....	32
Tabla 7. <i>Pregunta #2. ¿Cómo califica la gestión de talento humano en su empresa? ¿Por qué?</i> .....	32
Tabla 8. <i>Pregunta #4. Indique cuales son las fortalezas de su empresa referente a la gestión de talento humano</i> .....	33
Tabla 9. <i>Pregunta #5. Mencione las principales deficiencias de la gestión de talento humano en su empresa</i> .....	34
Tabla 10. <i>Pregunta #6. Mencione ideas que aporten a fortalecer la gestión de talento humano en su empresa</i> .....	34
Tabla 11. <i>Tarjado para el diagrama de Pareto</i> .....	35
Tabla 11. <i>Diagrama de afinidad</i> .....	36

## INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial del turismo (OMT, 2019) el turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. A criterio de los autores, la llegada de turistas genera muchos beneficios a las comunidades receptoras, entre sus principales contribuciones se encuentran: la generación de empleo, mejora considerable en referencia a los servicios básicos e infraestructura hotelera y gastronómica, entre otros aspectos.

La globalización y los cambios de paradigma a nivel mundial son aspectos que influyen claramente en el comportamiento de los usuarios. Es por tal razón que las empresas deben realizar innovaciones constantes en referencia a la oferta actual, del mismo modo tienen que optimizar la calidad del servicio, capacitar a los empleados de cada área, a efectos de brindar un servicio de excelencia a los clientes, cumpliendo con sus deseos y necesidades.

El turismo en los últimos años ha logrado un notable crecimiento, en comparación a otros sectores económicos a nivel mundial. Sin embargo, cabe destacar que durante el período del año 2020 esta actividad fue una de las más golpeadas a causa de la pandemia COVID-19. De hecho, todas las empresas tomaron la difícil decisión de cerrar sus puertas, provocando despidos masivos de personal y por ende una grave crisis económica.

El Ecuador es un destino receptor de turistas internacionales, estos acuden a visitar los distintos atractivos naturales y culturales. La llegada de los visitantes permite dinamizar la economía a través del ingreso de divisas. Cabe destacar que este territorio también cerró sus fronteras por motivo de la pandemia, lo cual incidió en el cierre de los negocios.

En el sector turístico funcionan varias tipologías de empresas, entre las cuales se destacan: transporte, alimentación, hospedaje, operación e intermediación (agencias de viajes y operadoras). Estas organizaciones poseen su propia oferta, sin embargo, se complementan entre sí.

La gestión de talento humano pasa a transformarse en un canal continuo de comunicación entre los trabajadores y la empresa; es allí cuando la organización comienza a involucrar las necesidades y deseos de sus colaboradores internos con el fin de ayudarlos y ofrecerle un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad de cada trabajador (Ibarra, 2016). El crecimiento sostenido de las organizaciones depende en gran medida de la calidad del servicio brindada al cliente y para lograr aquello es fundamental contar con el personal adecuado que desempeñe sus tareas de manera eficiente, buscando la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

En tal sentido, las organizaciones se ven en la imperiosa necesidad de medir las capacidades de los colaboradores internos con el objetivo de determinar si estos se encuentran aptos para cumplir sus funciones en el puesto de trabajo. Como tal, las falencias detectadas durante estas evaluaciones empresariales pueden ser mejoradas a través de charlas y capacitaciones sobre distintos temas que ayuden a enriquecer los conocimientos y habilidades de los empleados. Asimismo, estas empresas también pueden adquirir recursos tecnológicos que ayuden a optimizar el tiempo de los clientes y agilizar los procesos de atención.

### **Planteamiento del problema**

Actualmente el mundo se encuentra en una constante transformación causada por el rápido avance tecnológico. Es por eso que las empresas han entendido la gran importancia de mantener actualizados a sus trabajadores (Hidalgo, Romero y Pazmiño, 2019). En tal sentido, la gestión del talento humano se constituye como un factor determinante en el crecimiento de las empresas, ya que el correcto funcionamiento de este departamento le permite al fortalecer las capacidades de los colaboradores internos.

En el cantón Manta existen muchas empresas dedicadas a la prestación de servicios turísticas, estas tienen como objetivo principal satisfacer las necesidades de los clientes. No obstante, esta actividad no ha logrado el crecimiento deseado, siendo una de las principales causas la deficiente gestión turística, sumado a la falta de capacitación de los empleados. A raíz de la importancia de esta temática, surge el siguiente proyecto de investigación enfocado en analizar el rol de la gestión de talento humano en las empresas turísticas y su influencia en el desarrollo del turismo en el cantón Manta.

## **Formulación del problema**

¿Cómo influye la gestión de talento humano en el crecimiento de las empresas turísticas del cantón Manta?

En tal sentido, el *objeto de investigación* es la gestión del talento humano en las empresas turísticas. Mientras que el *campo de acción* son los establecimientos prestadores de servicios turísticos del cantón Manta.

En correspondencia, la *variable dependiente* es la gestión de talento humano y la *variable independiente* son las empresas prestadoras de servicios turísticos del cantón Manta.

Por consiguiente, se formulan los objetivos generales y específicos:

### **Objetivo general**

Diagnosticar el rol de la gestión de talento humano en las empresas prestadoras de servicios turísticos del cantón Manta.

### **Objetivos específicos**

1. Determinar los indicadores específicos para el estudio de la gestión de talento humano en las empresas turísticas.
2. Medir la gestión de talento humano en las empresas turísticas pertenecientes al cantón Manta.
3. Formular estrategias para el fortalecimiento de la gestión de talento humano en las empresas turísticas, aportando al crecimiento y desarrollo de esta localidad.

La importancia del proyecto radica en efectuar un diagnóstico acerca de la gestión de talento humano en las empresas turísticas del cantón Manta. Luego de efectuar este proceso investigativo se elabora una propuesta que contribuya al fortalecimiento del proceso interno en los establecimientos prestadores de servicios turísticos en esta localidad, aportando al crecimiento de esta actividad y al desarrollo local.

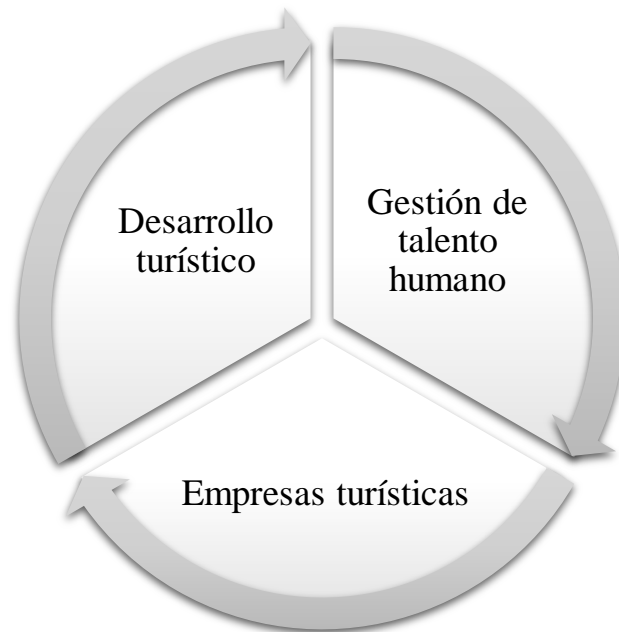
El enfoque metodológico es cuantitativo, por tanto, la investigación es de tipo descriptiva y de campo. Los métodos utilizados son el inductivo-deductivo, también se hace uso de técnicas como encuesta y entrevista. También se consideran la validez del instrumento y la muestra para mayor veracidad de los datos a compilar.

El proyecto se fragmenta en tres capítulos. En el capítulo I, Marco Teórico se hace énfasis en recopilar contenidos sobre la gestión de talento humano y las empresas turísticas en fuentes bibliográficas como artículos científicos, tesis e informes. El capítulo II, Diseño Metodológico describe los aspectos como el diseño, tipo de investigación, los métodos, técnicas e instrumentos a utilizar para recopilar información. En el capítulo III, Resultados y Discusión se emiten los criterios finales de la investigación con base a los datos recopilados a través de la aplicación de los cuestionarios de encuesta y entrevista en el campo de estudio.



## CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

El actual capítulo consiste en reunir los contenidos en fuentes bibliográficas sobre las palabras clave de la investigación. Los temas a abordar siguen la secuencia del siguiente hilo conductor (figura 1).



**Figura 1. Hilo conductor**

Nota: Elaboración propia

### 1.1 Turismo

El turismo es un sector de gran importancia y dinamismo para la economía de los países receptores. Este sector está conformado por varios sectores de la economía como la hotelería, restaurantes, transporte, agencias de viaje, recreación, entre otros por lo que ha sido considerado una de las industrias más grandes del mundo (Ortiz 2017). A raíz de esta práctica se producen beneficios económicos para el destino, entre los más importantes se destaca la creación de fuentes de empleo, construcción de nuevas vías e infraestructura hotelera, esto mejora la imagen del sitio, atrayendo a más turistas.

El turismo ha existido desde el comienzo de la civilización humana, pero en diferentes formas, fases, modos y prácticas. El turismo ha atravesado enormes desafíos a lo largo del tiempo e igualmente se ha recuperado al nivel de impulsor económico global en la actualidad (Ranasinghe et al., 2021).

Desde luego, la actividad turística presenta un crecimiento acelerado en las últimas décadas, pero lamentablemente esta premisa se vio estancada debido a la situación de emergencia sanitaria provocada por la pandemia COVID-19. En el Ecuador, se paralizaron todas estas actividades de turismo, pero el contexto está mejorando de a poco a raíz de las campañas de vacunación. La reactivación total del sector depende también de la aplicación correcta de los protocolos sanitarios y también del cumplimiento de las normas por parte de los usuarios.

Los ingresos producidos tanto por el turismo receptor como por el turismo interno, repercuten en las economías nacionales debido a las ganancias que generan para el sector privado, los salarios pagados a los residentes a causa del empleo en el sector o bien por los recursos que pueden reportar para el sector público. En este último caso, la recaudación fiscal es uno de los mecanismos tradicionales que poseen los gobiernos para financiarse (Azcué, Cruz y Varisco, 2018).

En el campo del turismo se observa una serie de tipologías, las cuales se desarrollan de acuerdo a las características de cada territorio. En la siguiente tabla se describe cada actividad (tabla 1).

**Tabla 1. Clasificación de la actividad turística**

Tipología de turismo	Descripción
Turismo gastronómico	Se caracteriza por el hecho de que la experiencia del visitante cuando viaja está vinculada con la comida y con productos y actividades afines. Además de experiencias gastronómicas auténticas, tradicionales y/o innovadoras.
Turismo de salud	Cubre aquellos tipos de turismo que tienen como motivación primordial la contribución a la salud física, mental y/o espiritual gracias a actividades médicas y de bienestar que incrementan la capacidad de las personas para satisfacer sus propias necesidades y funcionar mejor como individuos en su entorno y en la sociedad
Turismo cultural	El turismo cultural es un tipo de actividad turística en el que la motivación esencial del visitante es aprender, descubrir, experimentar y consumir los atractivos/ productos culturales, materiales e inmateriales, de un destino turístico.
Turismo educativo	Representa un amplio espectro de productos y servicios relacionados con los estudios académicos, las vacaciones para potenciar habilidades, los viajes

	escolares, el entrenamiento deportivo, los cursos de desarrollo de carrera profesional y los cursos de idiomas, entre otros.
Turismo de aventura	Tiene lugar en destinos con características geográficas y paisajes específicos y tiende a asociarse con una actividad física, el intercambio cultural, la interacción y la cercanía con la naturaleza
Turismo de negocios	Los visitantes viajan por un motivo específico profesional y/o de negocio a un lugar situado fuera de su lugar de trabajo y residencia con el fin de asistir a una reunión, una actividad o un evento
Turismo rural	La experiencia del visitante está relacionada con un amplio espectro de productos vinculados por lo general con las actividades de naturaleza, la agricultura, las formas de vida y las culturas rurales, la pesca con caña y la visita a lugares de interés.
Ecoturismo	Es un tipo de actividad turística basado en la naturaleza en el que la motivación esencial del visitante es observar, aprender, descubrir, experimentar y apreciar la diversidad biológica y cultural, con una actitud responsable, para proteger la integridad del ecosistema y fomentar el bienestar de la comunidad local
Turismo de bienestar	La motivación primordial del turista de bienestar es participar en actividades preventivas, proactivas y de mejora del estilo de vida, como la gimnasia, la alimentación saludable, la relajación, el cuidado personal y los tratamientos curativos.

Nota: Elaboración propia a partir de la OMT (2017)

En este sentido, cabe señalar que la demanda representada por los turistas y visitantes se tiende a volverse cada vez más exigentes con el servicio requeridos, por lo cual las empresas dedicadas a esta actividad en particular, deben realizar innovaciones permanentes en cuanto a los paquetes y recorridos, de tal manera que se esté a la altura de las necesidades de los clientes y también de las nuevas tendencias del mercado.

La importancia del turismo radica en proporcionar una amalgama de actividades de estas características a las personas que acuden a estos lugares en la búsqueda de satisfacer sus necesidades de ocio y diversión. Aunque esta práctica se ha expandido, ya que existen ofertas gastronómicas, culturales, deportivas, negocios y demás. Por tal motivo, los territorios deben trabajar en mejorar las condiciones actuales para el desarrollo propicio de esta práctica.

## 1.2 Empresas turísticas

Las empresas turísticas son aquellas que prestan un determinado servicio a los turistas y visitantes que llegan a los destinos. De acuerdo al Ministerio de turismo existen varios servicios requeridos por estas personas (tabla 2).

**Tabla 2. Clasificación de actividades turísticas**

Tipología de turismo	Descripción
Agencias de viajes	Son consideradas agencias de viajes las compañías sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, en cuyo objeto social conste el desarrollo profesional de actividades turísticas, dirigidas a la prestación de servicios en forma directa o como intermediación, utilizando en su accionar medios propios o de terceros.
Hoteles	Es todo establecimiento que, de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas
Transporte	Consiste en el transporte de turistas o excursionistas desde los terminales de arribo hacia los establecimientos de alojamiento y viceversa; o de estos últimos, hasta un sitio de interés turístico específico y viceversa. Puede ser de ámbito nacional, transfronterizo e internacional y prestado únicamente a través de compañías de transporte terrestre turístico debidamente autorizadas.
Restaurante	En estos establecimientos se puede comercializar bebidas alcohólicas y no alcohólicas. También podrá ofertar servicios de cafetería y, dependiendo de la categoría, podrá disponer de servicio de autoservicio.

Nota: Elaboración propia a partir de la Mintur (2018)

Estos establecimientos turísticos deben actualizar su oferta de servicios para estar a la altura de la competencia y por supuesto de los nuevos requerimientos de la demanda. En tal sentido, los profesionales que se desenvuelven en esta rama como en cualquier otra, deben estar capacitado para atender los requerimientos de los turistas, así se brindará un servicio de calidad a los clientes y probablemente a partir de las buenas acciones se los fidelizará. Asimismo, la empresa debe otorgarle todos los recursos necesarios para que los colaboradores internos pueden desempeñar sus funciones de manera eficiente.

### **1.3 Gestión de talento humano**

Las organizaciones nacen para aprovechar la sinergia del esfuerzo de varias personas que trabajan en conjunto; se han designado diversos términos de las personas que trabajan en las organizaciones, tales como: mano de obra, trabajadores, empleados, oficinistas, personal, operadores, recursos humanos, colaboradores, asociados; también se las llama talento humano, capital humano o capital intelectual (Vallejo, 2016).

Las empresas u organizaciones pertenecientes al sector de servicios se encuentran en imperiosa necesidad de enviar a charlas y seminarios a sus colaboradores para que estos mejoren sus habilidades y destrezas, a fin de incrementar la calidad en referencia a la atención al cliente. También deben efectuar controles internos que permitan evaluar su desempeño en el área de trabajo.

La Gestión de Talento Humano (GTH) es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos relacionados con la conducción de personas, incluidos los procesos de admisión, aplicación, compensación, desarrollo mantenimiento y monitoreo de personal (Freire, 2018). En este sentido, es fundamental que las empresas posean en sus instalaciones un departamento de estas características, el cual permita la selección correcta del personal de acuerdo a las necesidades de la entidad.

La gestión organizacional debe incorporar políticas y prácticas de recursos humanos con un alto nivel de compromiso que promuevan la creación y el desarrollo de un capital humano debidamente calificado, motivado, proactivo. De esto dependerá su desempeño y fidelización, lo que necesariamente obliga realizar una acertada planificación estratégica de este recurso (Vallejo y Portalanza, 2017).

En muchas empresas u organizaciones se le da gran preponderancia a brindar un servicio de excelencia a los clientes, pero no se les otorga el interés deseado a los colaboradores internos. Esta acción puede desencadenar en una mala práctica, ocasionada por la desatención de los problemas de los empleados, ya que estos no están totalmente enfocados en su trabajo, sino en sus preocupaciones.

## **1.4 Desarrollo local**

El desarrollo local es uno de los elementos más significativos en la creación de redes que favorecen la calidad de vida de los habitantes, el cuidado y protección de los recursos, siendo su eje de transformación, el espacio local, es decir, el espacio en que cada persona puede actuar. Esto cuenta con los elementos necesarios para llevar a cabo esa mejora del espacio y la sociedad de la que se le ha hecho protagonista, con la necesidad de que se implique tanto a actores globales como a los agentes y a la población (Cruz y Ojalvo, 2019).

En este sentido, la actividad turística es un gran aporte para el desarrollo de los destinos. A través del ingreso de divisas, las comunidades receptoras pueden realizar cambios en cuanto a su infraestructura de servicios, tratando de adecuar el territorio a las expectativas de los visitantes. Asimismo, las autoridades locales deben administrar adecuadamente los recursos financieros, para obtener los resultados esperados.

Los clientes están atentos a los cambios, sus preferencias de actitud han dibujado las nuevas formas para explorar y expandir el turismo. Esta actividad ha cambiado la forma de vivir de las personas a nivel global, creando numerosos e inagotables gustos por experimentar (Ranasinghe et al., 2021).

La globalización ha promovido nuevas configuraciones en la circulación de personas, capitales y servicios. El mundo se ha agrandado, en términos financieros y del mercado. Pero, por otro lado, parece haberse achicado debido a los avances en las tecnologías de la información y la comunicación que acortaron el tiempo y la distancia (Díaz y Rodríguez, 2020).

En efecto, el surgimiento de nuevas corrientes y los cambios de paradigmas en el mundo también repercuten en las actividades cotidianas. Por tal motivo, los territorios dedicados a la actividad turística deben realizar evaluaciones sobre la calidad del servicio y la atención al cliente, revelando de esta manera el nivel de satisfacción y con base a estos parámetros se elaboren o diseñen estrategias que aporte a la optimización y fortalecimiento del turismo en las localidades.

## **CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO**

En este apartado se ubican los aspectos vinculados con el enfoque y tipo de investigación. Además, se definen los métodos y técnicas empleadas para la recopilación de datos en el campo de estudio. También se determina la población y muestra.

### **2.1 Enfoque de investigación**

Los estudios cuantitativos siguen un patrón predecible y estructurado (el proceso) y se debe tener presente que las decisiones críticas sobre el método se toman antes de recolectar los datos. Mientras que lo cualitativo utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Como tal esta investigación posee características mixtas cuantitativo-cualitativo, ya que se utilizan herramientas estadísticas para el análisis e interpretación de los datos recabados en el campo de estudio.

### **2.2 Tipo de investigación**

La investigación descriptiva se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad. La información suministrada debe ser verídica, precisa y sistemática. Se debe evitar hacer inferencias en torno al fenómeno (Guevara, Verdesoto y Castro, 2020). Este estudio es de carácter descriptivo ya que se basa en analizar las características de las variables acerca de la gestión de talento humano en las empresas turísticas.

### **2.3 Métodos**

La inducción y la deducción se complementan mutuamente: mediante la inducción se establecen generalizaciones a partir de lo común en varios casos, luego a partir de esa generalización se deducen varias conclusiones lógicas, que mediante la inducción se traducen en generalizaciones enriquecidas (Rodríguez y Pérez, 2017). En este proyecto se utiliza el método inductivo-deductivo para el análisis general de los contenidos estudiados y después determinar aspectos particulares en esta investigación.

## 2.4 Técnicas

La encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida (López y Fachelli, 2015).

Las técnicas usadas por los investigadores para recopilar información crucial en este proyecto, son la encuesta y entrevista. El primer formulario es aplicado a los empleados de los establecimientos prestadores de servicios turísticos del cantón Manta y el segundo se dirige a los dueños/representantes de dichas empresas. Ambos permiten reunir respuestas clave acerca de la temática de estudio y por ende se responden a los objetivos.

## 2.5 Instrumento

La recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población o una muestra extensa de ella mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto (López y Fachelli, 2015).

El instrumento es el cuestionario, en este caso se elaboran dos. La encuesta se encuentra estructurada por x preguntas cerradas, mientras que la entrevista contiene x interrogantes abiertas. Del mismo modo, se consideran la validez del instrumento y la muestra para mayor veracidad de los datos a compilar. En el siguiente apartado se agregan las preguntas de ambos cuestionarios de encuesta y entrevista.

**Tabla 3. Formato de encuesta**

<p>Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí</p> <p>Encuesta dirigida a los empleados de los establecimientos prestadores de servicios turísticos del cantón Manta</p> <p>La Gestión de Talento Humano (GTH) es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos relacionados con la conducción de personas, incluidos los procesos de admisión, aplicación, compensación, desarrollo mantenimiento y monitoreo de personal. El siguiente cuestionario tiene como objetivo recopilar la opinión de los colaboradores internos sobre la gestión de talento humano en las empresas que prestan servicios turísticos en el cantón Manta. Gracias de antemano por su colaboración.</p> <p>1. Formación académica</p> <p>Primaria</p> <p>Secundaria</p>
---



Tercer nivel

Cuarto nivel

Doctorado

Otro

2. Indique los años de experiencia que usted tiene en estas actividades

.....  
.....  
.....

3. ¿A qué empresa turística presta sus servicios?

Agencias de viajes

Hoteles

Restaurantes

Transporte turístico

Otra.....

4. ¿Cómo califica el trato recibido por los empleadores en la empresa que labora?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Mala

5. La empresa en la que usted labora cuenta con un Departamento de Gestión de Talento Humano

Sí

No

6. Califique los siguientes indicadores de la gestión de talento humano en su empresa u organización

	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
Proceso de evaluación de desempeño					
Proceso de motivación y bienestar					
Proceso de seguridad y salud en el trabajo					

Proceso de desvinculación					
---------------------------	--	--	--	--	--

7. ¿Quiénes realizan las evaluaciones de desempeño?

Gerente

Departamento de recursos humanos

Comisión de evaluación

Ninguno

Otros.....

8. ¿Cada qué tiempo recibe las capacitaciones en su empresa?

Mensual

Bimestral

Trimestral

Cuatrimstral

Semestral

Momentos específicos

9. Señale los resultados que se obtienen al recibir las capacitaciones

Aumento de la eficiencia y eficacia en la organización

Mejor clima laboral

Fortalecimiento de las habilidades y destrezas

Mejora de la imagen de la empresa

Otras

10. Califique los siguientes aspectos sobre el proceso de selección del personal en la empresa que labora

	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
Solicitud de empleo					
Entrevista inicial de selección					
Pruebas y test de selección					
Examen médico					
Análisis y decisión final					

11. Señale las prestaciones legales que recibe de la empresa

Vacaciones

Horas extra

Prima por antigüedad

Ayuda por paternidad

Bono navideño

Ayuda por enfermedad

Todas

Ninguna

12. Indique cuáles son las principales deficiencias de la gestión de talento humano en su empresa

Poca preocupación por los problemas de los empleados

Deficiencias en el proceso de comunicación

Falta de recursos tecnológicos

Otros

13. Mencione ideas que aporten a fortalecer la gestión de talento humano en su empresa

Más apoyo a los empleados

Mejorar el proceso de selección y contratación del personal

Evaluaciones en los puestos de trabajo

Capacitaciones constantes

Otros

Nota: Elaboración propia

**Tabla 4. Formato de entrevista**

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Entrevista dirigida a los representantes o gerentes de las empresas turísticas del cantón Manta

La Gestión de Talento Humano (GTH) es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos relacionados con la conducción de personas, incluidos los procesos de admisión, aplicación, compensación, desarrollo mantenimiento y monitoreo de personal. El siguiente cuestionario recopilar la opinión de los representantes o gerentes de las empresas turísticas sobre la gestión de talento humano en las empresas turísticas ubicadas en el cantón Manta. Gracias de antemano por su colaboración.

Datos del entrevistado

Nombres y apellidos:

Años de experiencia:

Cargo:

Formación académica:

1. A qué empresa turística representa...

Agencias de viajes

Hoteles

Restaurantes

Transporte turístico

Otra.....

2. ¿Cómo califica la gestión de talento humano en su empresa? ¿Por qué?

.....  
.....  
.....

3. Califique los siguientes indicadores de la gestión de talento humano en su empresa u organización

	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
Proceso de contratación					
Proceso de evaluación de desempeño					
Proceso de motivación y bienestar					
Proceso de seguridad y salud en el trabajo					
Proceso de desvinculación					
Remuneraciones a los empleados					

4. Indique cuales son las fortalezas de su empresa referente a la gestión de talento humano

.....  
.....  
.....

5. Mencione las principales deficiencias de la gestión de talento humano en su empresa

.....  
.....  
.....

6. Mencione ideas que aporten a fortalecer la gestión de talento humano en su empresa

.....  
.....  
.....

Nota: Elaboración propia

## 2.6 Población y muestra

La población en este caso de estudio la componen los colaboradores internos de las empresas dedicadas a la actividad turística en el cantón Manta, allí se contemplan: hoteles, restaurantes, agencias de viajes y transporte turístico.

Al no contar con el dato precio de la cantidad de empleados que actualmente laboran en los establecimientos ya mencionados, se procede a utilizar la siguiente fórmula es decir muestreo no probabilístico a conveniencia.

N= población

Z= 1,64 valor para un nivel de confianza del 90%

p= 0,5

q= 0,5

e= 0,10 probabilidad máxima de cometer errores

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

$$n = \frac{(1,64)^2 * 0,50 * 0,50}{(0,10)^2}$$

$$n = \frac{2,6896 * 0,50 * 0,50}{0,01}$$

$$n = 67,24$$

Con base a la fórmula aplicada se determina que la cantidad de encuestas es de 67.

## 2.7 Recopilación de datos

Luego de elaborar las respectivas interrogantes se procede a subir ambos cuestionarios a la plataforma Microsoft Office 365, allí se crean dos formularios en línea, uno para la encuesta y el otro para la entrevista, luego se generan los enlaces. Después se acude a los distintos establecimientos prestadores de servicios turísticos de este cantón Manta, para recabar las opiniones de los colaboradores internos y de los representantes o gerentes de estos lugares. Las respuestas otorgadas por estos personales quedan guardadas en una base de datos, luego se toma esa información para su respectivo análisis e interpretación.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El actual capítulo se enfoca en dar respuesta a los objetivos de investigación, como tal se ubica una breve caracterización del área de estudio y posterior a esto se agregan los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de encuesta y entrevista.

### 3.1 Caracterización del área de estudio

El cantón Manta limita al norte con el Océano Pacífico, al sur con el cantón Montecristi. Al este con los cantones de Jaramijó y Montecristi y al oeste con el Océano Pacífico (GAD Manta, 2021). En la siguiente tabla se agregan las características económicas, sociales, ambientales y demás de este territorio.

**Tabla 5. Características del cantón Manta**

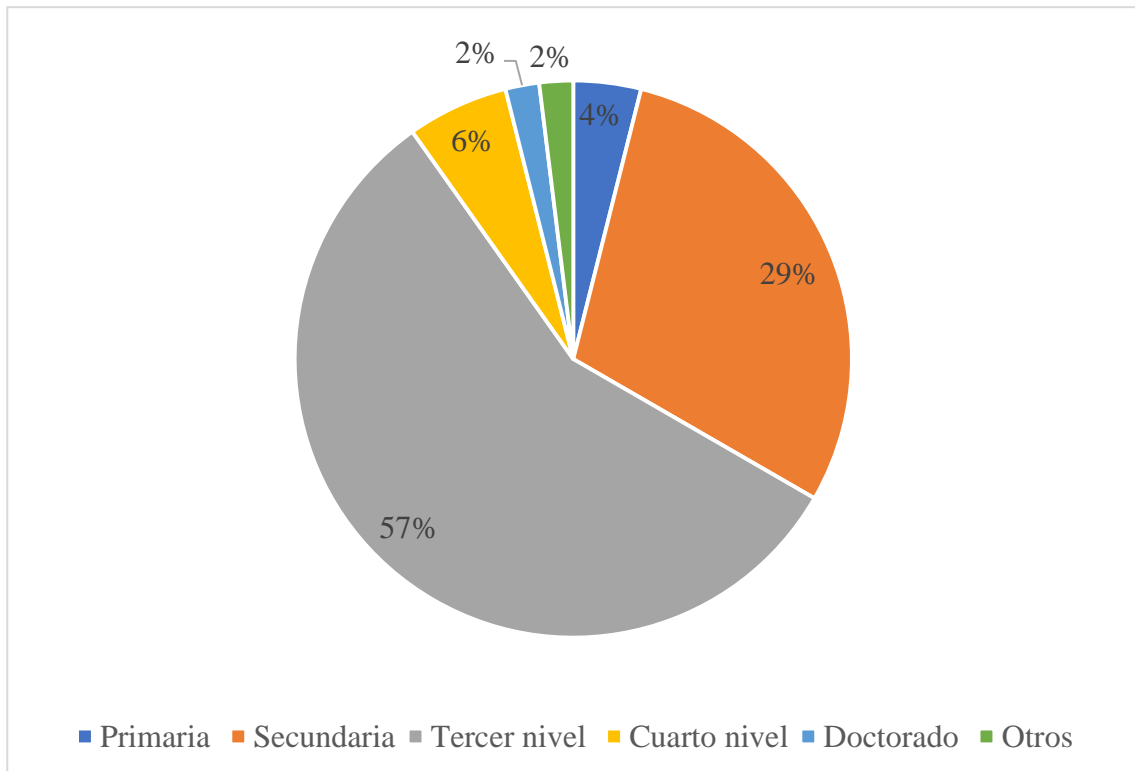
Aspectos	Características
Componente biofísico	El Cantón Manta configura su paisaje a través de su relieve costero, con playas, colinas de baja altura, acantilados, terrazas, valles fluviales, ríos, vías y una zona urbana en constante crecimiento. Su territorio se asienta, principalmente, sobre una matriz verde en el área rural, limitada por un cordón litoral hacia el oeste que alterna acantilados medianos de baja altura y playas arenosas. Pertenece a una de las zonas de más alta biodiversidad y endemismo de especies a nivel local y regional.
Turismo	Manta es destino nacional, con la tercera infraestructura más grande a nivel nacional en cuanto a hoteles y restaurantes, con una importante conexión a nivel regional y un potencial relacionamiento con galápagos que permitiría fortalecer su oferta turística y de cruceros.
Economía	El crecimiento de Manta a través del dinamismo de las actividades pesqueras, comerciales y turísticas; su riqueza cultural; y la diversidad de sus paisajes y microclimas la han convertido en la ciudad de mayor desarrollo de la Provincia de Manabí y en una de la más atractivas del Ecuador.
Salud	Con respecto a la cobertura de salud, el 85% de los establecimientos públicos se sitúan en la zona urbana del cantón, en cuanto a la zona rural existen tres centros de salud de tipo A, es decir, cuentan con servicios en medicina y enfermería familiar/general, odontología general y obstetricia, promueve acciones de salud pública y participación social; cuenta con botiquín y/o farmacia institucional.
Impacto ambiental	En resumen, los principales factores generadores de impactos ambientales en el cantón Manta, son producidos por la ocupación y uso del suelo debido al crecimiento poblacional, especialmente en el área urbana; la deficiencia en los sistemas hidrosanitarios y de tratamiento de aguas residuales de la ciudad y una débil institucionalización de la gestión ambiental en el municipio.

Nota: Elaboración propia a partir de GAD MANTA (2021)

### 3.2 Resultados de la encuesta aplicada

A efectos de reconocer las opiniones de los empleados de las empresas turísticas del cantón Manta, se aplicó un cuestionario de encuesta. En total se compilaron un total de 67 respuestas. La información compilada se ubica en el siguiente apartado.

#### 1. Formación académica

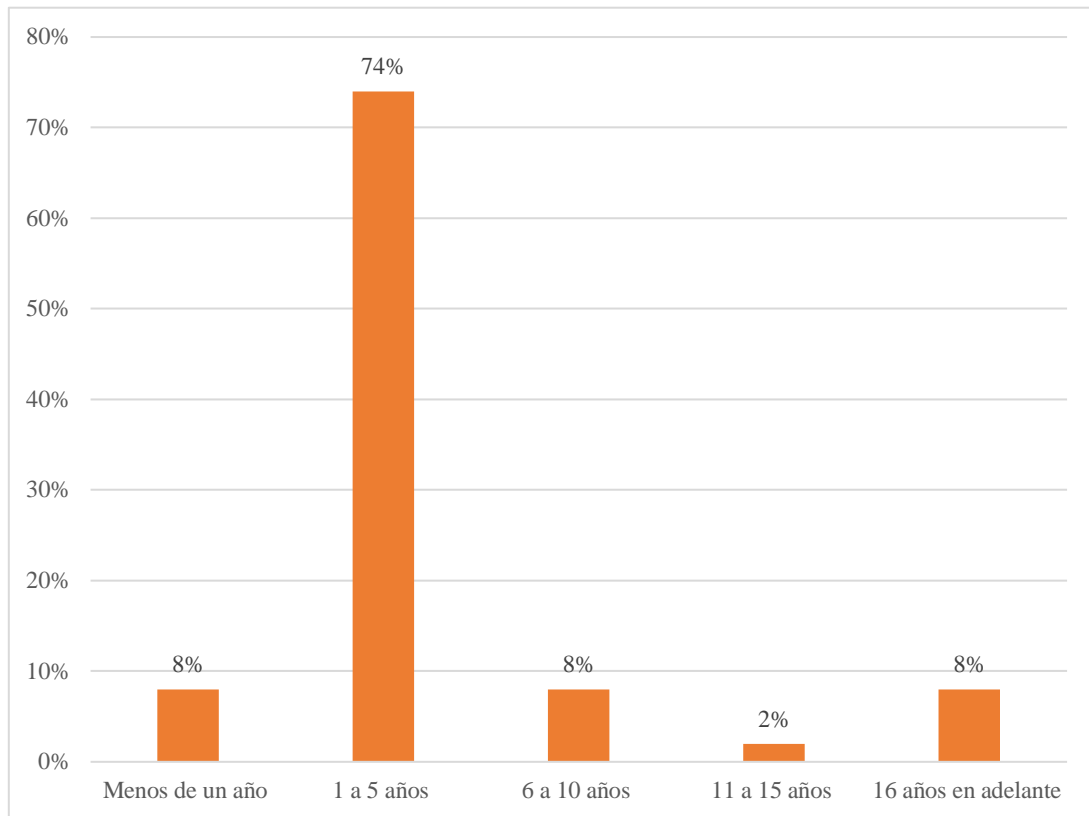


**Figura 2. Nivel de estudios**

Nota: Elaboración propia

Del 100% de encuestados, se observa que el 57% ha culminado estudios de tercer nivel y el 29% ha concluido la secundaria. Con base a los datos se infiere que existe un considerable nivel de formación académica superior, aquello es muy importante ya que a partir de la adquisición de estos conocimientos y habilidades en las universidades e institutos se puede competir con otros profesionales de la rama y a su vez estar a la altura de las exigencias del mercado turístico.

## 2. Años de experiencia



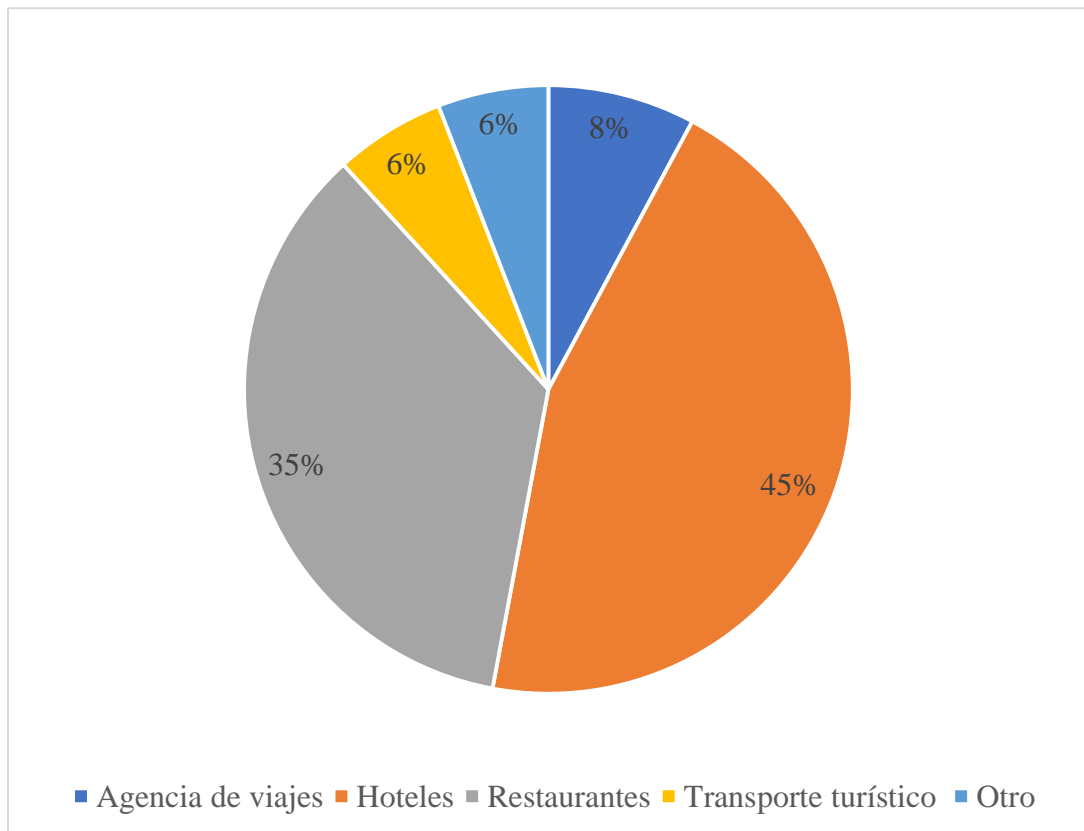
**Figura 3. Años de experiencia**

Nota: Elaboración propia

Con relación a los años de experiencia, el 74% tiene entre 1 a cinco años es decir que recién están incursionando en el ámbito laboral, aunque también podría ser analizado bajo otro punto de vista, como por ejemplo que la mayoría de empresas ya sean turísticos o no, solo firman contratos menores a dos años, lo cual desencadena en este escenario particular.



### 3. ¿A qué empresa turística presta sus servicios?

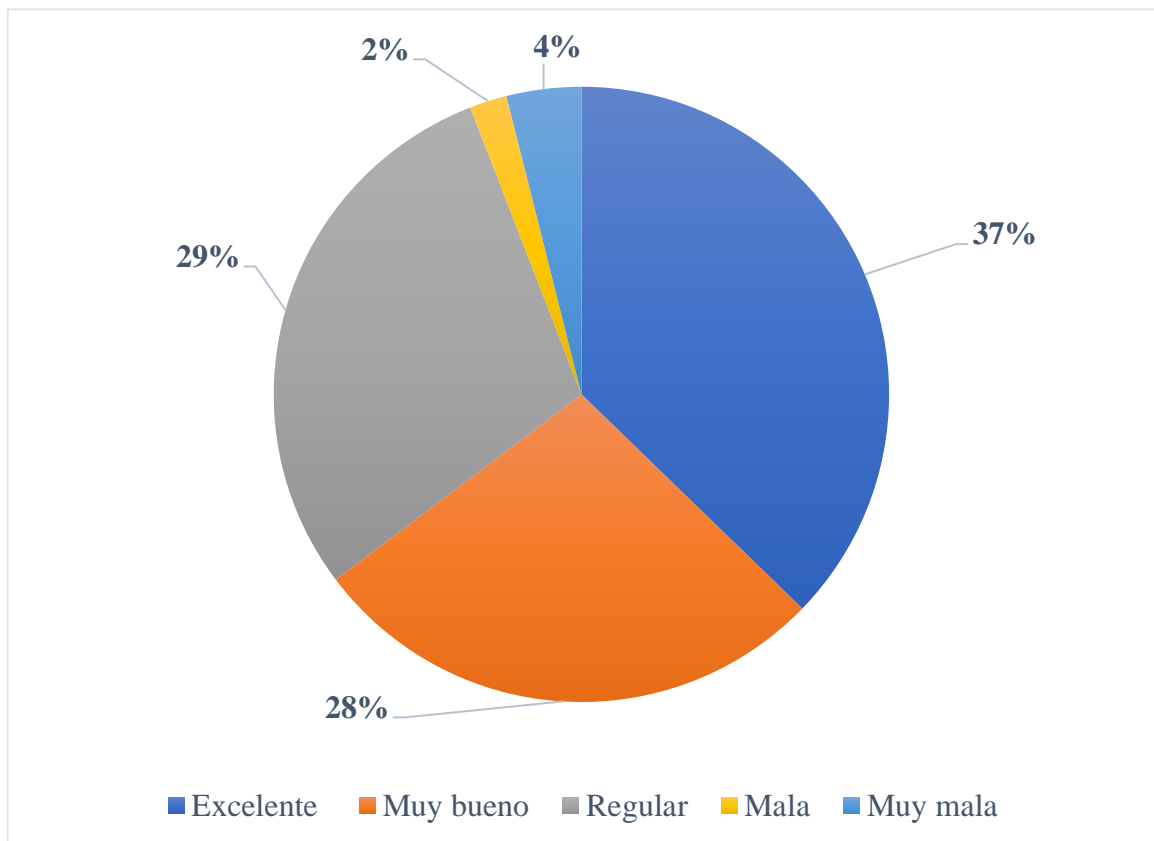


**Figura 4. Empresa turística**

Nota: Elaboración propia

Con base a esta interrogante, se denota que el 45% de los consultados trabajan en establecimientos hoteleros, el 35% en restaurantes y el restante se dedica a otras actividades. En efecto, hay una mayor cantidad de respuestas de personas que laboran tanto en hoteles como negocios de restauración. Aquello ocurre porque existe una considerable oferta de estos lugares en este cantón y también porque fueron de los primeros sectores que empezaron a reactivarse luego de la pandemia Covid-19.

4. ¿Cómo califica el trato recibido por los empleadores en la empresa que labora?

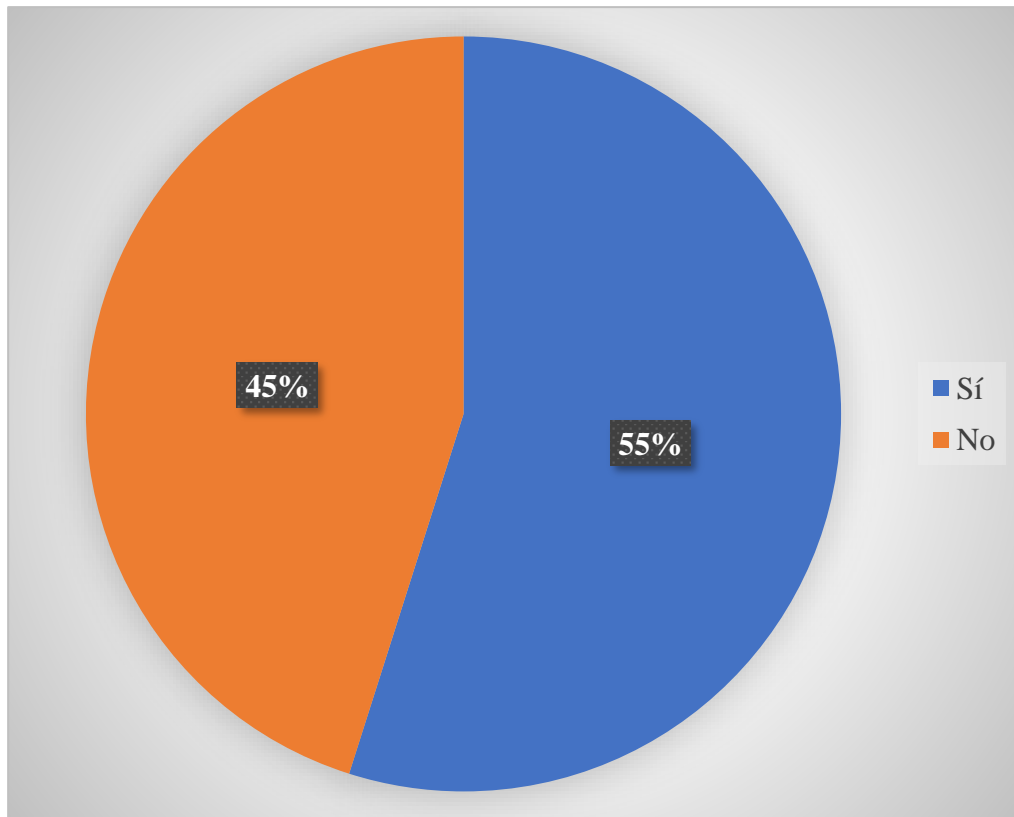


**Figura 5. Trato recibido**

Nota: Elaboración propia

De manera general se observa que el trato de las empresas turísticas hacia sus colaboradores internos es evaluado como positivo, dado que el 65% lo califica como excelente y muy bueno respectivamente. No obstante, para solidificar la relación entre los empleados y las empresas, se necesita trabajar en las deficiencias, tratar de atender las necesidades de estos ya que son pieza clave en la cadena de valor del servicio al cliente. Dichas acciones que se apliquen permitirán que el 35% de trabajadores que no están de acuerdo aún con la atención recibida por las entidades, se sientan satisfechos en su área de trabajo y puedan realizar sus tareas de una manera más proactiva, generando así mayores beneficios a la organización.

5. ¿La empresa en la que usted labora cuenta con un Departamento de Gestión de Talento Humano?

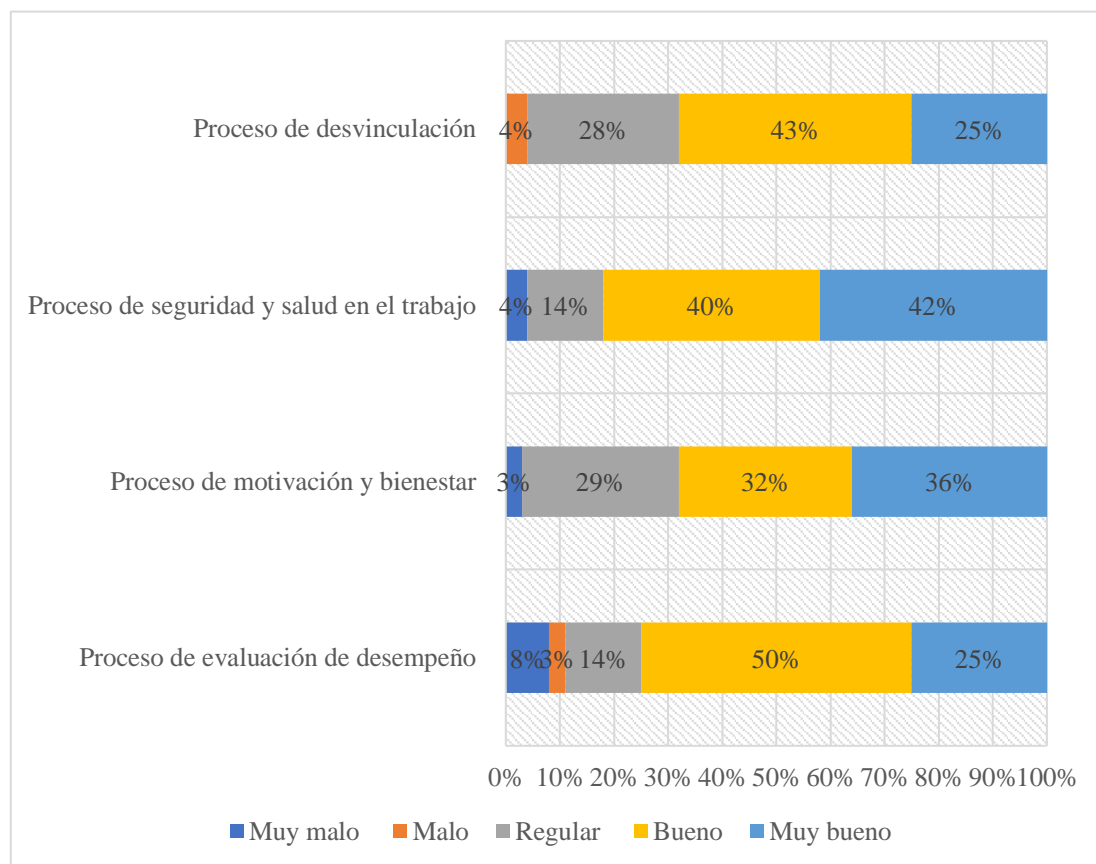


**Figura 6. Departamento de gestión de talento humano**

Nota: Elaboración propia

El 55% de las personas que respondieron a este cuestionario señala que la empresa donde realiza sus labores si posee un departamento de gestión de talento humano, estos en su gran mayoría trabajan en un hotel o empresas de transportes turísticos. Mientras que el 45% respondió que el establecimiento no posee un área destinada a estas actividades en específico, esta población les compete a los empleados que prestan sus servicios en agencias de viajes y restaurantes al ser espacios. Normalmente, estos establecimientos no tienen departamentos que se dediquen exclusivamente a a estas prestaciones, ya que por ejemplo para contratar al personal solo se hace una entrevista de trabajo ya sea por parte del administrador o gerente.

6. ¿Califique los siguientes indicadores de la gestión de talento humano en su empresa u organización?



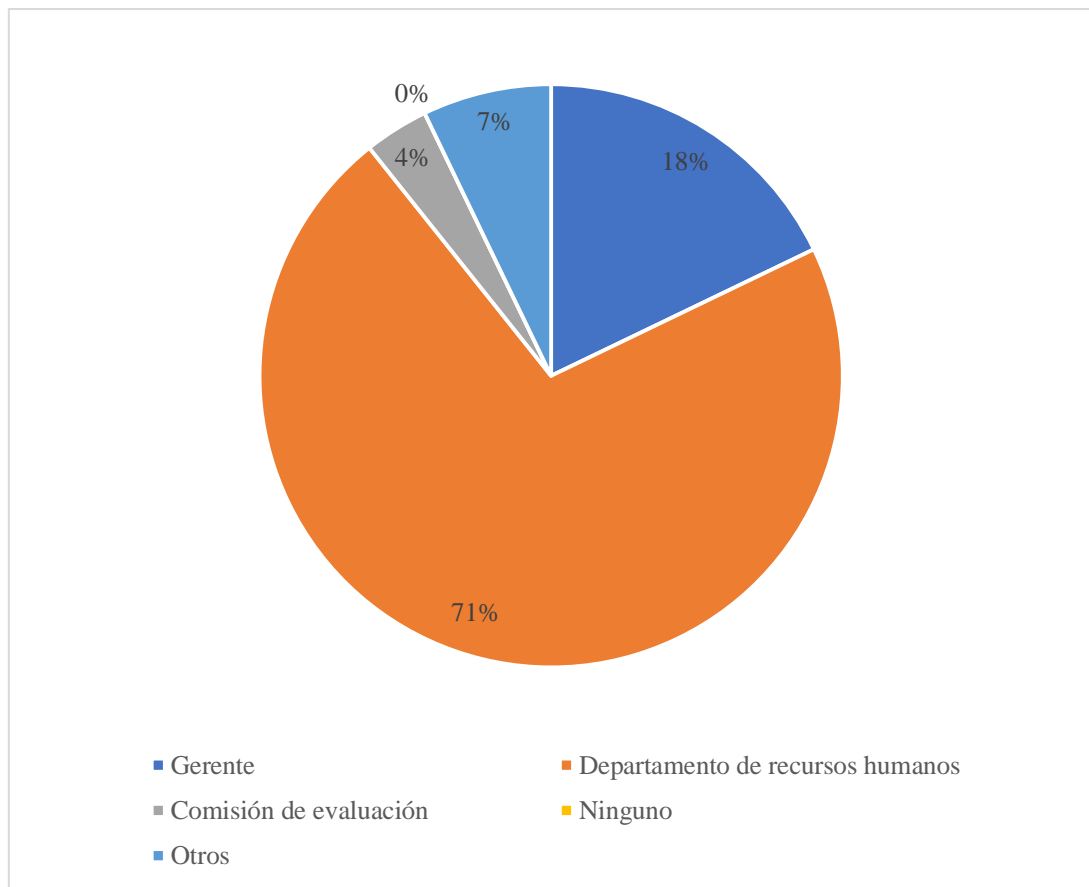
**Figura 7. Indicadores de gestión de talento humano**

Nota: Elaboración propia

Haciendo énfasis en el proceso de evaluación de desempeño, se denota que existe una notable aceptación por parte del 75% de los consultados, es decir que las empresas turísticas si realizan valoraciones a los empleados para medir su rendimiento y detectar falencias que afecten sus rendimientos. Respecto al proceso de motivación y bienestar, los encuestados también se muestran satisfechos (68%), con base a esta respuesta se infiere que los establecimientos de esta categoría buscan constantemente soluciones que ayuden a mejorar el desempeño de los colaboradores internos.

En torno a los procesos de seguridad y salud en el trabajo, los empleados (82%) resaltan que estas empresas si se preocupan por brindar los recursos necesarios para que puedan realizar sus actividades de manera segura. En cuanto a los procesos de desvinculación, el 68% de los encuestados evalúa como bueno y muy bueno ese indicador, con base a lo expuesto se podría manifestar que estos establecimientos mantienen una buena relación con los subordinados al finalizar sus respectivos contratos.

## 7. ¿Quiénes realizan las evaluaciones de desempeño?

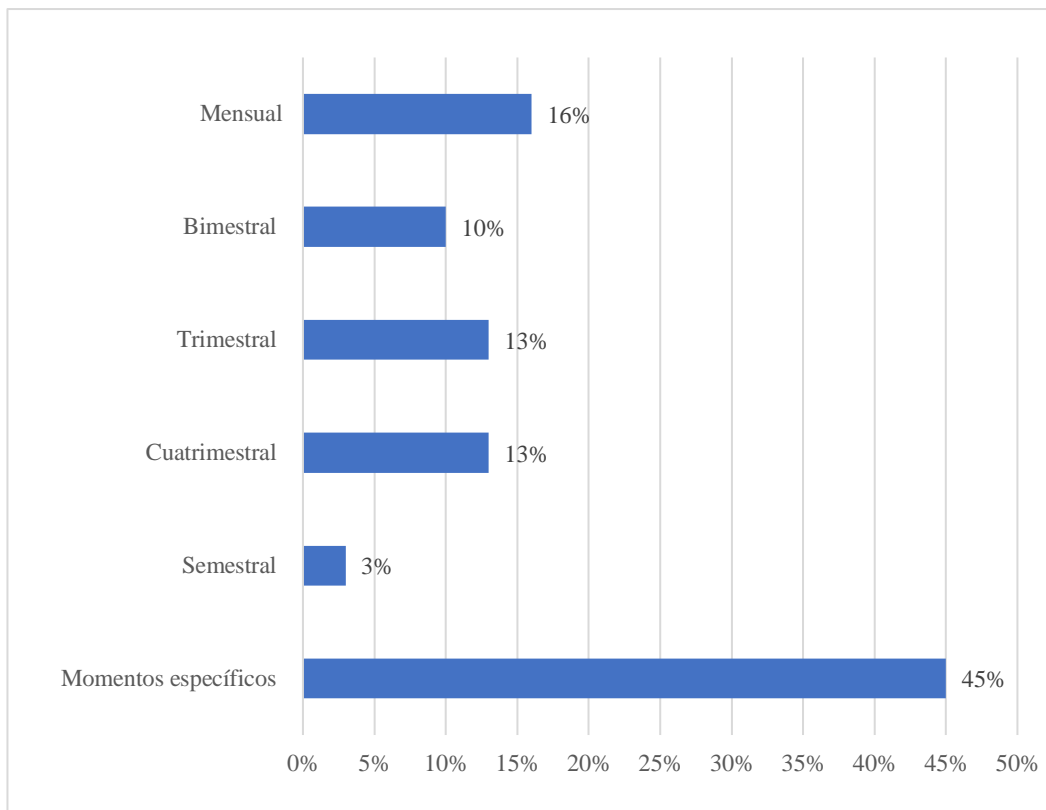


**Figura 8. Encargados de las evaluaciones de desempeño**

Nota: Elaboración propia

Con base a las respuestas obtenidas, se denota que el 71% de encuestados indica que los encargados de llevar a cabo las respectivas evaluaciones de desempeño son el departamento de talento humano, seguido de los gerentes/administradores (18%). Desde luego, es pertinente que exista dentro de las organizaciones un departamento exclusivo que se dedique explícitamente a medir el rendimiento de los colaboradores internos, con el objetivo de identificar aspectos que no permitan desarrollar sus funciones de manera apropiada.

8. ¿Cada qué tiempo recibe las capacitaciones en su empresa?

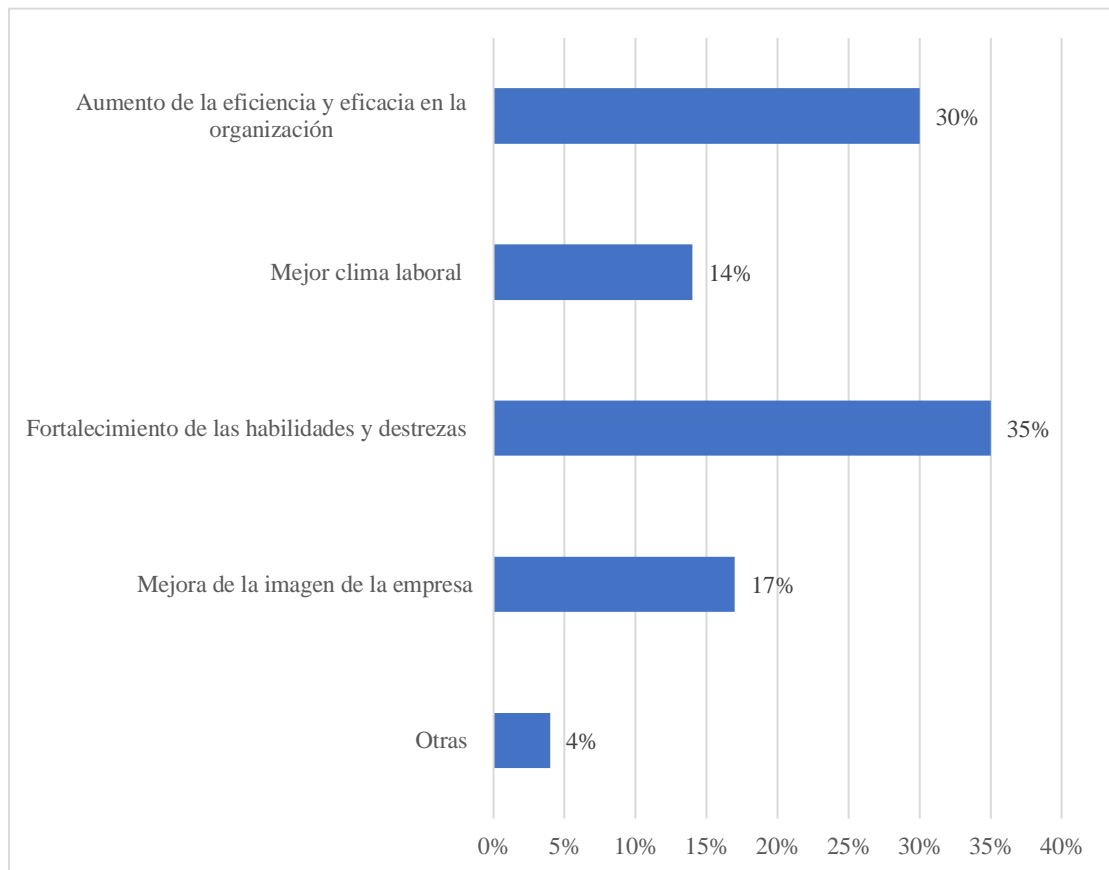


**Figura 9. Tiempo de capacitaciones**

Nota: Elaboración propia

En torno a esta interrogante, el 45% de los encuestados revela que las capacitaciones que se llevan a cabo en la empresa se dan en momentos específicos. Por su parte, el 16% señala que lo efectúan mensualmente. Dichas charlas o seminarios se deberían realizar de manera recurrente a fin de fortalecer las capacidades, habilidades y destrezas de los colaboradores internos, mejorando así considerablemente sus actividades dentro de la organización.

## 9. Señale los resultados que se obtienen al recibir las capacitaciones

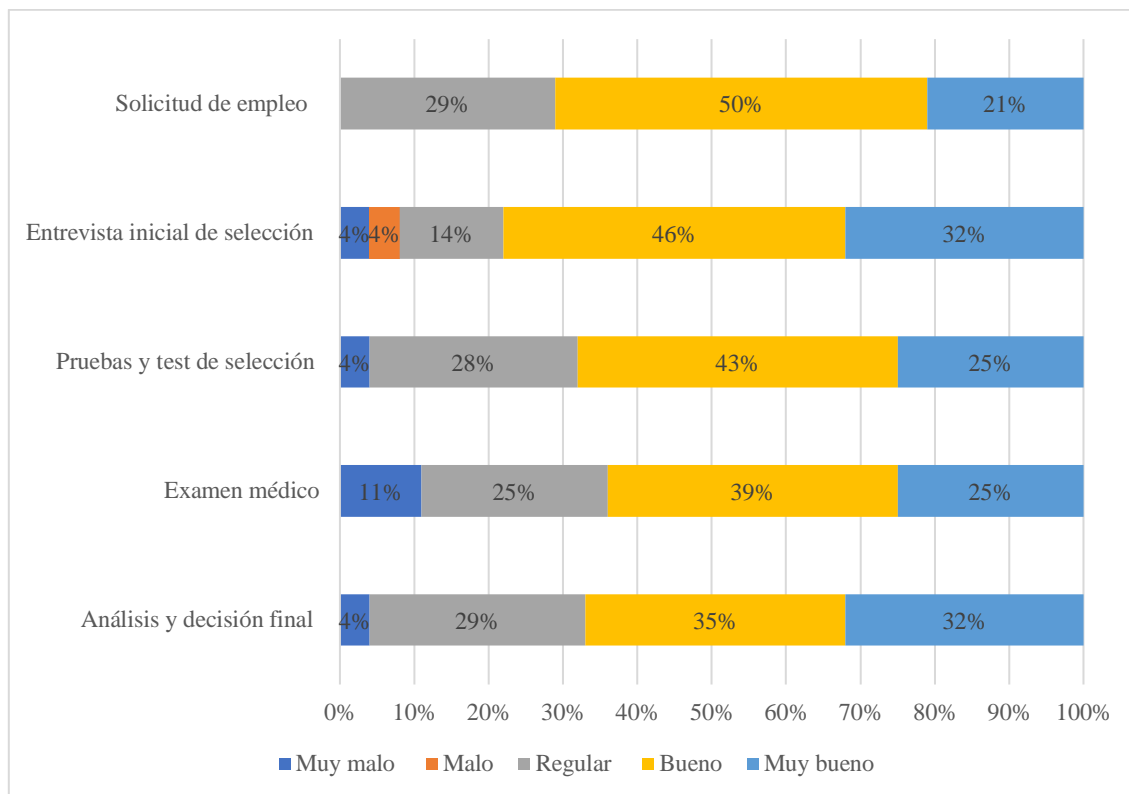


**Figura 10. Resultados de las capacitaciones**

Nota: Elaboración propia

El 35% de los encuestados señala que a través de las capacitaciones que reciben en las empresas se fortalecen sus habilidades y destrezas, cabe destacar que los temas impartidos en las charlas deben ir acordes a las nuevas exigencias del mercado, tratando así de suplir las necesidades de la demanda actual y potencial. Un 30% también señala que estas capacitaciones ayudan a aumentar la eficacia y eficiencia en la organización, maximizando así los beneficios de la organización.

10. Califique los siguientes aspectos sobre el proceso de selección del personal en la empresa que labora



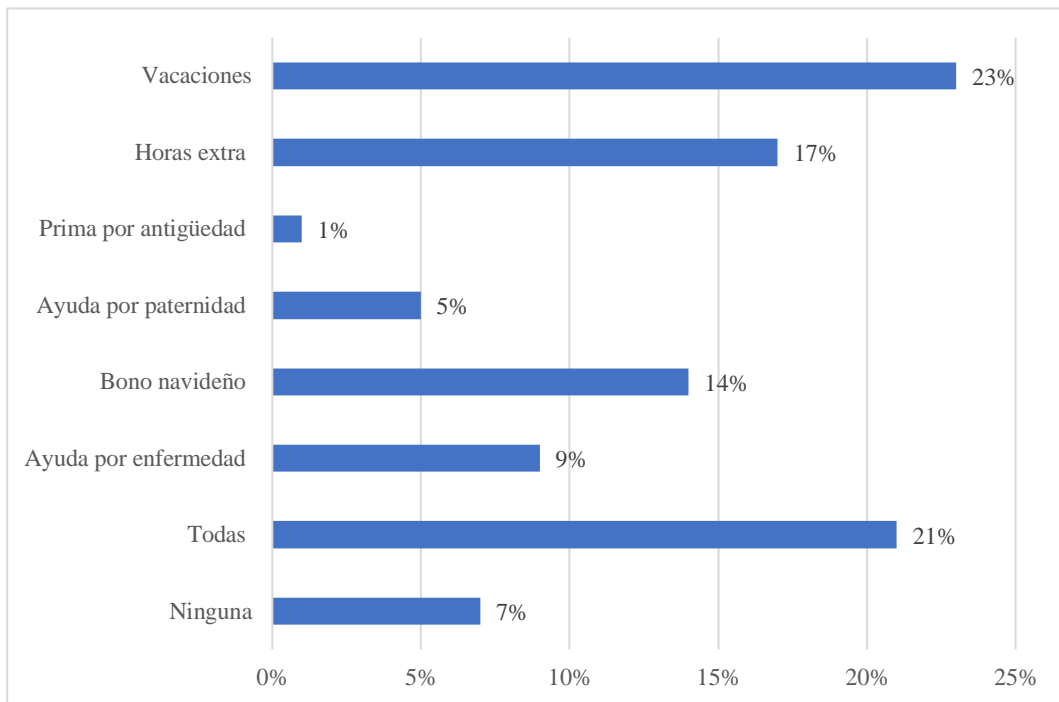
**Figura 11. Calificación de la selección del personal**

Nota: Elaboración propia

Los encuestados valoran como bueno todos los indicadores acerca de la selección del personal, en sus respectivas empresas. En definitiva, la etapa de contratación es vital para las empresas, ya que de esto depende en gran medida su éxito o fracaso en el mercado. Por tal razón, se debe contar con un proceso pertinente que permita seleccionar a los futuros colaboradores, de acuerdo a las necesidades de la empresa.



## 11. Señale las prestaciones legales que recibe de la empresa

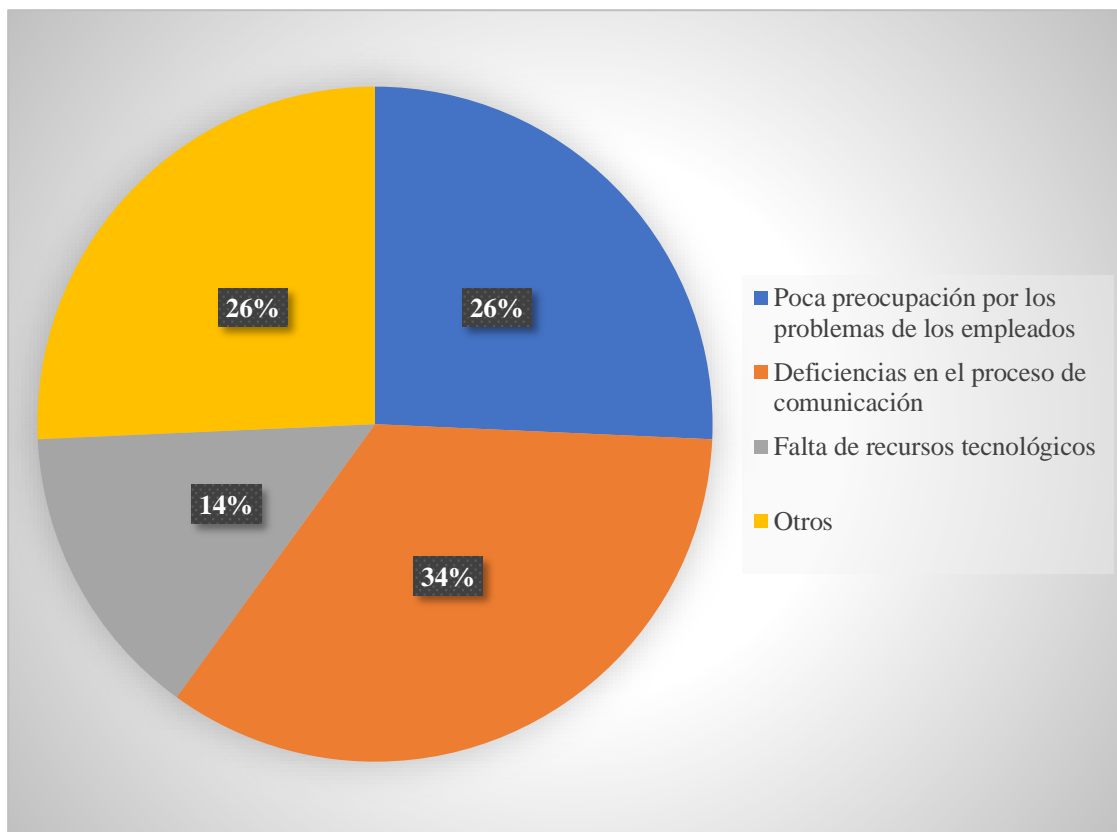


**Figura 12. Prestaciones legales**

Nota: Elaboración propia

En cuanto a los beneficios que las empresas turísticas les otorgan a los empleados que laboran en sus reductos, se denota que apenas un 21% recibe todos los beneficios demandados por la ley. Con base a esto se infiere que existen muchos establecimientos que no cumplen con lo estipulado por las normativas legales en referencia a estas prestaciones, lo cual genera insatisfacción en los subordinados y claramente afecta al desarrollo de la institución.

12. Indique cuáles son las principales deficiencias de la gestión de talento humano en su empresa

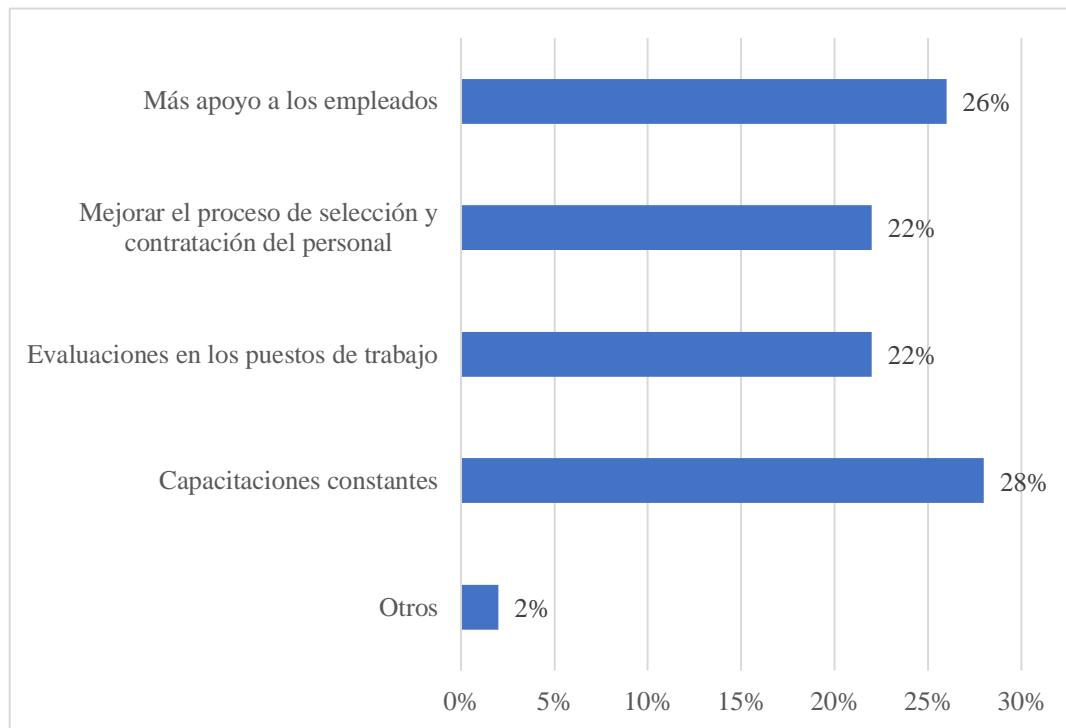


**Figura 13. Principales deficiencias**

Nota: Elaboración propia

Entre las deficiencias que manifiestan los consultados, se encuentran la deficiencia en el proceso de comunicación (34%). Por su parte, el 26% señala la poca preocupación por dar respuesta a los problemas que tienen los colaboradores internos y también por la falta de recursos tecnológicos (14%). Dichas problemáticas deben ser tomadas en consideración por los gerentes/administradores de estos establecimientos a fin de llegar establecer soluciones que ayuden a generar un mejor clima de trabajo.

### 13. Menciones ideas que aporten a fortalecer la gestión de talento humano en su empresa



**Figura 14. Ideas**

Nota: Elaboración propia

Entre las propuestas realizadas por los colaboradores internos para dar solución a las problemáticas y aportar al fortalecimiento de la gestión de talento humano en las empresas turísticas, estos indican que se debería dar capacitaciones constantes (28%), mayor apoyo a los empleados (26%), mejorar el proceso de selección y contratación del personal (22%) y por último llevar a cabo pertinentes evaluaciones que ayuden a medir las capacidades y rendimiento de los empleados (22%).

### 3.3 Resultados de la entrevista aplicada

Se compilaron seis opiniones de los administradores/gerentes de las empresas turísticas que prestan servicios de esta índole en el cantón Manta.

**Tabla 6. Pregunta #1. A qué empresa turística representa**

#	Respuestas
Agencias de viajes	1
Hoteles	1
Restaurantes	4
Transporte turístico	0
Otros	0

Nota: Elaboración propia

**Tabla 7. Pregunta #2. ¿Cómo califica la gestión de talento humano en su empresa? ¿Por qué?**

#	Respuesta
1	Excelente, ya que nosotros como empresa tratamos de buscar jóvenes que tengan ganas de salir adelante y que así mismos estén estudiando, con o sin experiencia ya que aquí le enseñamos empíricamente cada área para que vayan aprendiendo.
2	Muy bien, Manejamos buena relación con nuestros colaboradores
3	Se puede calificar como muy buena, ya que contamos con colaboradores comprometidos con la excelencia, y siempre se trata de dar lo mejor para ellos, entre ellos estar al día en sus pagos, capacitarlos, y estar pendientes de ellos como colaboradores.
4	Bien. Porque el grupo se apoya mutuamente, porque somos un grupo unido y eso forma parte de un buen servicio.
5	Se lo califica de manera buena, aunque falta refinar detalles porque falta un poco de compromiso.
6	Buena, porque cada integrante cumple un rol y son involucrados en capacitaciones públicas o privadas.

Nota: Elaboración propia

Pregunta #4. Califique los siguientes indicadores de la gestión de talento humano en su empresa u organización

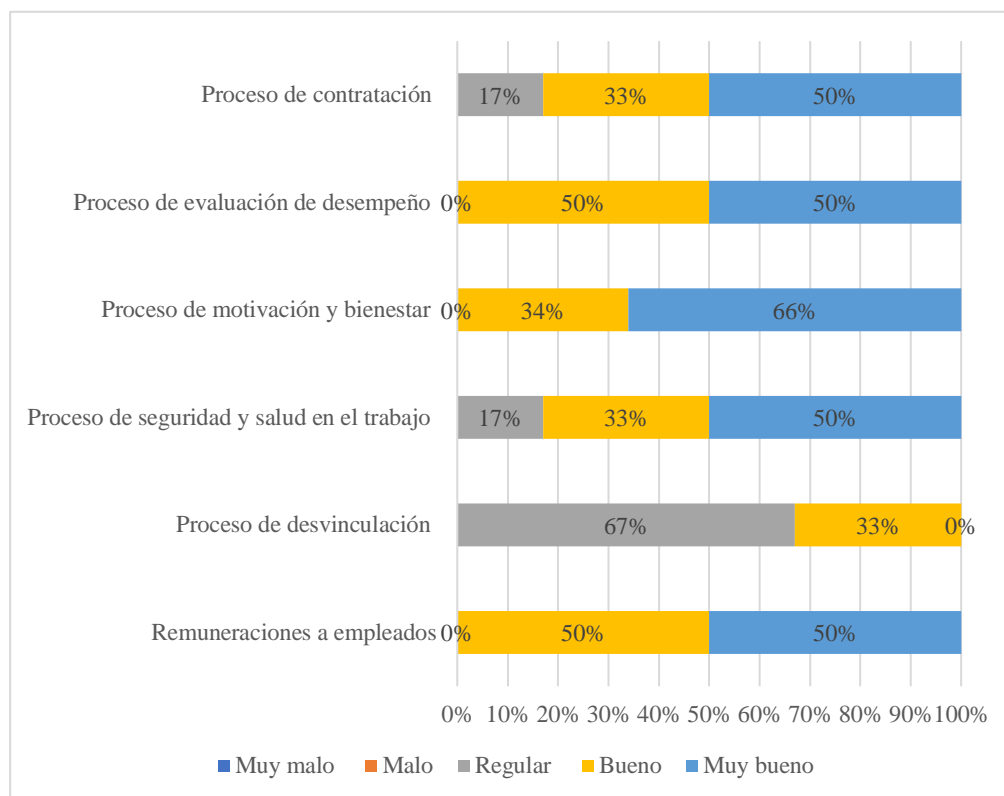


Figura 15. Indicadores de la gestión de talento humano

Nota: Elaboración propia

Tabla 8. Pregunta #4. Indique cuales son las fortalezas de su empresa referente a la gestión de talento humano

#	Respuestas
1	Cada persona contratada es tratada como familia desde el momento que ingresa a la empresa. Asimismo, se ayuda a los colaboradores a llegar a casa luego de su jornada de trabajo.
2	Manejamos horarios y personal Rotativo, con sus respectivos días libres
3	Considerando en ambiente laboral, llevando a que todo el personal se sienta motivado y que las ventas del Hotel puedan ser más amplias. Colaboradores comprometidos, estabilidad laboral, y salarios emocionales.
4	Respeto Coordinación Trabajo en equipo Responsabilidad
5	Que conoce a la persona que se va a contratar y saber cuál es la capacidad.
6	Los procedimientos y políticas internas.

Nota: Elaboración propia

**Tabla 9. Pregunta #5. Mencione las principales deficiencias de la gestión de talento humano en su empresa**

#	Respuestas
1	Mejorar la vestimenta de los colaboradores Integrar un poco más a los colaboradores de cada área
2	Falta de recursos
3	No contar con autonomía.
4	Horario de entrada Malas conductas en bromas por la confianza entre los trabajadores
5	Falta de comunicación
6	Personal no involucrado

Nota: Elaboración propia

**Tabla 10. Pregunta #6. Mencione ideas que aporten a fortalecer la gestión de talento humano en su empresa**

#	Respuestas
1	Ser un líder siempre Conversar y ayudar a los colaboradores Entenderlos y aconsejarlos
2	Manejo de redes sociales Internas
3	Entrenamientos certificados en cada una de las áreas
4	Reunión en grupo de trabajo, muy buena conexión dentro y fuera del trabajo, incentivos al trabajador.
5	Saber valorar y recompensar el esfuerzo del trabajador.
6	Descubrir talentos.

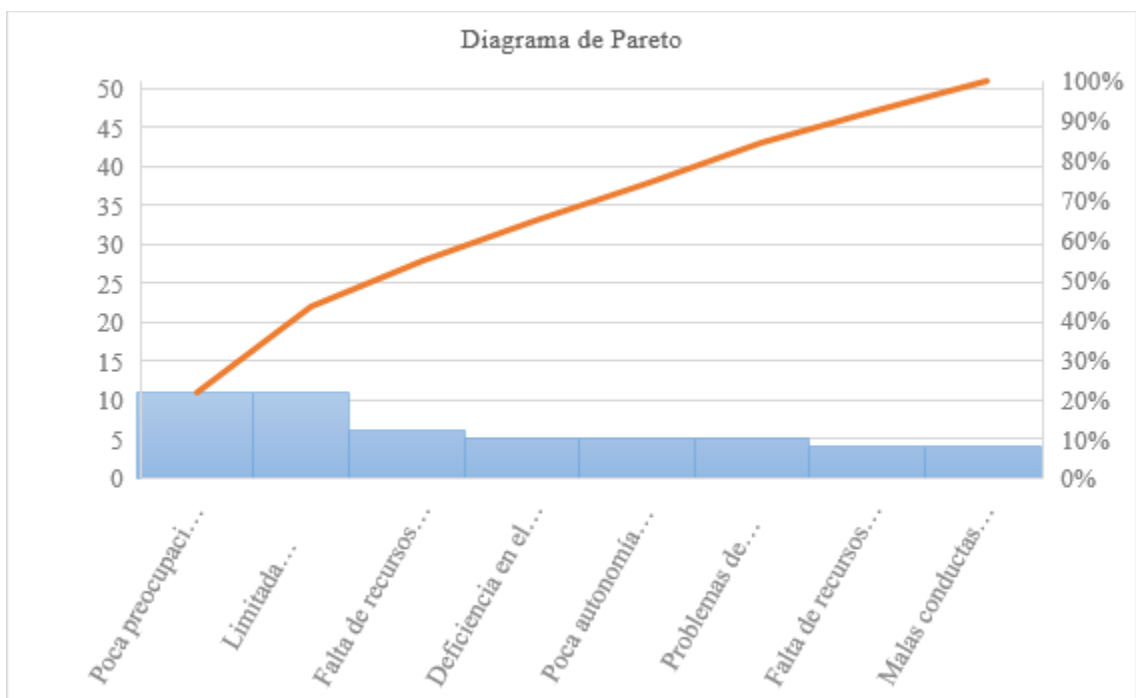
Nota: Elaboración propia

El diagrama de Pareto es utilizado para detectar los principales problemas en la gestión de talento humano en las empresas turísticas del cantón Manta. En la siguiente tabla se ubican con mayor precisión.

**Tabla 11. Tarjado para el diagrama de Pareto**

#		Frecuencia	%	Acumulado	% Acumulado
1	Poca preocupación por los problemas de los empleados	11	21,57	11	21,57
2	Limitada integración de los empleados en el proceso organizacional	7	13,73	18	35,29
3	Deficiencia en el proceso de comunicación	5	9,80	23	45,10
4	Falta de recursos tecnológicos	6	11,76	29	56,86
5	Falta de recursos económicos	4	7,84	33	64,71
6	Poca autonomía de funciones	5	9,80	38	74,51
7	Malas conductas entre los empleados durante la jornada laboral	4	7,84	42	82,35
8	Problemas de comunicación interna	5	9,80	47	92,16
9	Limitada integración de los empleados en el proceso organizacional	4	7,84	51	100,00
		51	100%		

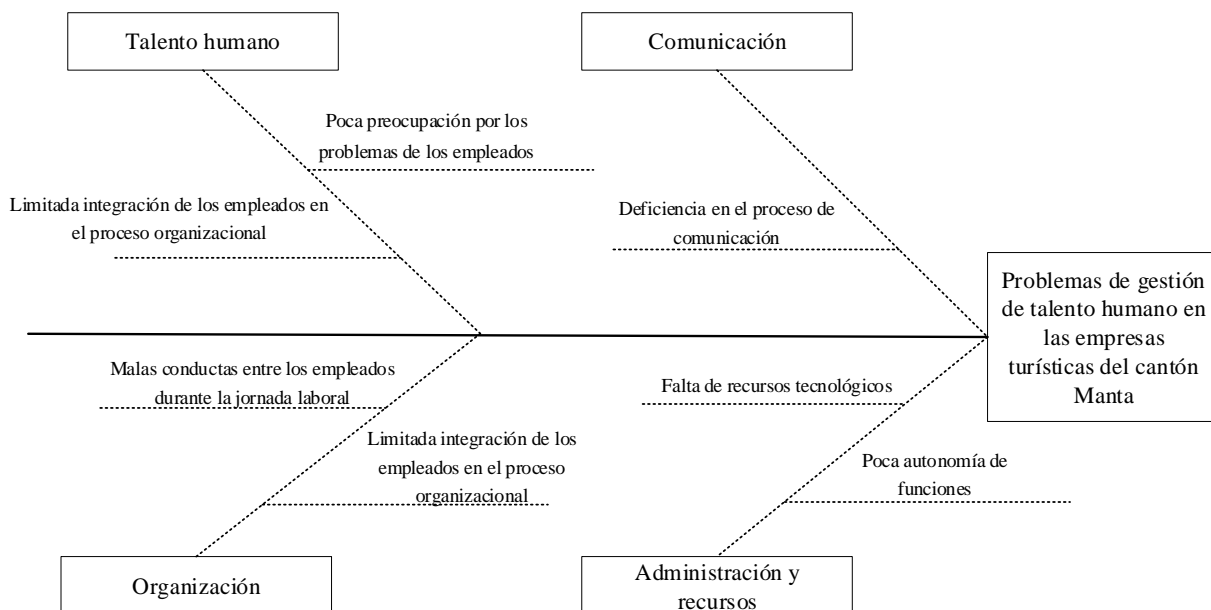
Nota: Elaboración propia



**Figura 16. Diagrama de Pareto**

Nota: Elaboración propia

En la siguiente figura Diagrama de Ishikawa se ubican los problemas existentes en torno a la gestión del talento humano en las empresas turísticas del cantón Manta.



**Figura 17. Diagrama de Ishikawa**

Nota: Elaboración propia

En el siguiente apartado se ubica el diagrama de afinidad, a través del cual se proponen las siguientes estrategias en el sector de las empresas dedicadas a la prestación de servicios turísticos del cantón Manta.

**Tabla 11. Diagrama de afinidad**

<b>Gestión administrativa</b>	<b>Gestión ambiental</b>	<b>Gestión socio – cultural</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Fortalecer la calidad del servicio mediante capacitaciones al personal</li> <li>-Optimizar los servicios básicos</li> <li>-Aplicar normativas de calidad</li> <li>-Brindar incentivos a los empleados</li> <li>-Realizar evaluaciones sobre las tareas desempeñadas</li> <li>-Diseñar un manual para la contratación de personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Incentivar a los empleados al respeto por el medio ambiente</li> <li>-Elaborar normativas ambientales internas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Mayor interacción entre los colaboradores internos y los usuarios</li> <li>-Diseñar políticas internas para mejor convivencia laboral</li> </ul>

Nota: Elaboración propia



## CONCLUSIONES

1. Mediante la revisión documental se comprueba que la gestión de talento humano es un factor elemental para el crecimiento de las empresas y en caso de las que se desenvuelven en el ámbito turístico no es la excepción. Por ende, es importante que los encargados de estos establecimientos valoren el servicio que se da al cliente y tratar de minimizar esas problemáticas. Entre los indicadores seleccionados están: proceso de desvinculación, proceso de seguridad y salud en el trabajo, proceso de motivación y bienestar, y proceso de evaluación de desempeño.

2. Con base a la encuesta aplicada se observa que la mayoría de las empresas turísticas si cuentan con departamentos de gestión de talento humano, lo cual les facilita la contratación del personal y también las valoraciones sobre el servicio al cliente. Con respecto al proceso de evaluación de desempeño, se denota que existe una notable aceptación por parte de los consultados, es decir que los establecimientos si realizan valoraciones a los empleados para medir su rendimiento y detectar falencias.

3. Respecto al proceso de motivación y bienestar, los encuestados también se muestran satisfechos, por ende, se infiere que se buscan constantemente soluciones que ayuden a mejorar el desempeño de los colaboradores internos. Acerca de los procesos de seguridad y salud en el trabajo, los empleados resaltan que estas empresas si se preocupan por brindar los recursos necesarios para que puedan realizar sus actividades de manera segura. En cuanto a los procesos de desvinculación, los encuestados lo valoran como bueno y muy bueno ese indicador, por lo cual se podría manifestar que estos establecimientos mantienen una buena relación con los subordinados al finalizar sus respectivos contratos.

4. Al concluir se diseñan estrategias enfocadas en tres pilares como la gestión administrativa, ambiental y socio-cultural. Entre las acciones propuestas están: Fortalecer la calidad del servicio mediante capacitaciones al personal, optimizar los servicios básicos, aplicar normativas de calidad, brindar incentivos a los empleados, realizar evaluaciones sobre las tareas desempeñadas, diseñar un manual para la contratación de personal, entre otros.

## **RECOMENDACIONES**

1. A partir de los resultados obtenidos se exhorta a los representantes legales y/o administradores de estos establecimientos prestadores de servicios turísticos a la evaluación interna de sus procedimientos y a implementar un departamento de gestión de talento humano, en caso de que carezca de éste.
2. Asimismo se exhorta a la comunidad universitaria a continuar con esta línea investigativa ya que le brinda la posibilidad a los estudiantes de interactuar con los problemas existentes en el mercado en el cual se van a desenvolver, conociendo así las realidades.
3. Se orienta al estudio de las estrategias planteadas en este proyecto para que puedan ser aplicadas en caso de ser así, ya que poseen directrices que aporten al desarrollo de esta actividad en particular, beneficiando así a las personas dedicadas a esta práctica turística.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Astudillo, S., & Prada, J. (2017). Empresas turísticas y factores de innovación: Evidencias a partir del caso de estudio de Cuenca (Ecuador). *Cuaderno Virtual de Turismo*, 17(3), 5-21.
- Azcué, I., Cruz, G., & Varisco, C. (2018). *Impactos económicos del turismo*. Mar de Plata, Argentina: Universidad Nacional de Mar de Plata .
- Castello, V. (2020). Desafíos y oportunidades para el turismo en el marco de la pandemia COVID-19. *Cuadernos de Política Exterior Argentina* , 115-118.
- Cruz, S., & Ojalvo, V. (2019). Desarrollo local: conceptualizaciones, principales características y dimensiones. *Ciencia Digital* , 319-335.
- Deery, M., & Jago, L. (2015). Revisiting talent management, work-life balance and retention strategies. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(3), 453–472.
- Díaz, J., & Rodríguez, M. (2020). El desarrollo local en el presente: Un estado del arte sobre la producción del conocimiento durante la década 2010 - 2020. Bogotá , Colombia : Universidad de la Salle.
- Freire, M. (2018). Diseño de procesos de gestión de talento humano . Ambato , Ecuador : Universidad Técnica de Ambato.
- GAD Manta. (2021). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Manta 2022-2035*. Manta, Ecuador: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Manta. Obtenido de [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwj7tLqfy9T1AhXGSTABHYyCCOQQFnoECAMQAQ&url=https%3A%2F%2Fmanta.gob.ec%2Fdb%2FFDOT%2Fpdot-2021%2FFASE\\_2\\_PROPUESTA\\_2%2FFASE\\_2\\_PROPUESTA\\_PDOT\\_MANTA2020.pdf&usg=AOvVaw21IOPegplMUnQ27JRDC7](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwj7tLqfy9T1AhXGSTABHYyCCOQQFnoECAMQAQ&url=https%3A%2F%2Fmanta.gob.ec%2Fdb%2FFDOT%2Fpdot-2021%2FFASE_2_PROPUESTA_2%2FFASE_2_PROPUESTA_PDOT_MANTA2020.pdf&usg=AOvVaw21IOPegplMUnQ27JRDC7)

- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de Investigación y el Conocimiento* , 163-173.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México : Mc. Graw Hill Education .
- Hidalgo, M., Romero, M., & Pazmiño, V. (2019). Capacitación y gestión del talento humano en administración de empresas. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 6(10), 1-12.
- Ibarra, L. (2016). Diseño de un modelo de Gestión de Talento Humano basado en la Inteligencia Emocional para minimizar la rotación de personal en una institución bancaria . *Proyecto de Investigación y Desarrollo previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas Mención Planeación*. Ambato , Ecuador : Pontifica Universidad Católica del Ecuador - Sede Ambato .
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona, España: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Mora, I., Montilla, A., & Mora, L. (2019). Perspectivas y potencialidades de Manta para la implementación de un Plan de Marketing Turístico . *Revista Turismo y Desarrollo local*, 1-16.
- Pruna, L., & Albán, C. (2019). Estudio del Talento Humano en las prácticas de los centros de información turística y su incidencia en el turismo de la provincia de Cotopaxi. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 451-467.
- Ranasinghe, R., Gangananda, N., Bandara, A., & Perera, P. (2021). Role of Tourism in the Global Economy: The Past, Present and Future. *Journal of Management and Tourism Research*, 8-22.
- Rodríguez, A., & Pérez, O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 15(82), 179-200.  
doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>

Sabuncu, K., & Karacay, G. (2016). *Exploring Professional Competencies for Talent Management in Hospitality and Food Sector in Turkey*. International Strategic Management Conference.

Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Riobamba, Ecuador : Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Vallejo, V., & Portalanza, A. (2017). Importancia de la Gestión del Talento Humano como Estrategia para la Atracción y Retención de Docentes en las Organizaciones Educativas de Ecuador. *PODIUM* , 145-168.

## ANEXOS



Anexo 1. Aplicación de encuesta



Anexo 2. Aplicación de encuesta



Anexo 3. Aplicación de encuesta





Anexo 2. Aplicación de encuesta