



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE EDUCACIÓN, TURISMO, ARTES Y HUMANIDADES
CARRERA DE TURISMO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADO/A EN TURISMO

TEMA

“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN OPERADORAS TURÍSTICAS DEL
CANTÓN PUERTO LÓPEZ”

AUTORA

Melissa Verónica Fernández Sornoza

TUTOR

A.S. Carlos Rolando Piguave Mero, Mg

Manta, abril 2023

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutor de la Facultad de 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 la estudiante Fernández Sornoza Melissa Verónica, legalmente matriculada en la carrera de Turismo, período académico 2022 (2), cumpliendo el total de 400 horas, bajo la opción de titulación de Proyecto de Investigación, cuyo tema del proyecto o núcleo problémico es “**Gestión del talento humano en operadoras turísticas del cantón Puerto López**”.

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.

Manta, abril 2023

Lo certifico

A.S. Carlos Rolando Piguave Mero, Mg.

Docente Tutor

Área: Turismo

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado “Gestión del talento humano en operadoras turísticas del cantón Puerto López”, ha sido realizado y concluido por la Fernández Sornoza Melissa Verónica; 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:

Lcdo. Luis Reyes, Mg.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ab. Leo Ruperti

**MIEMBRO TRIBUNAL
DE TITULACIÓN**

Ing. Carmen Lucas

**MIEMBRO TRIBUNAL
DE TITULACIÓN**

A.S. Carlos Piguave Mero, Mg.

DOCENTE TUTOR

Fernández Sornoza Melissa Verónica

ESTUDIANTE

AUTORÍA

El actual trabajo de investigación se realiza como requisito previo a la obtención del título de Licenciado/a en turismo en la Universidad Laica Alfaro de Manabí. El contenido expuesto en este proyecto pertenece exclusivamente a Melissa Verónica Fernández Sornoza en calidad de autora de la tesis **“Gestión del Talento Humano en Operadoras Turísticas del Cantón Puerto López”**, en caso de utilizar este documento, se debe otorgar los respectivos créditos.

Melissa Verónica Fernández Sornoza

135103015-8

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación de tesis a Dios como fuente principal de mi vida, porque ha estado conmigo en cada paso dándome fuerza y sabiduría para continuar con mis estudios y poder superar todas las pruebas y dificultades que se presentaron en el camino.

A mis padres, por su apoyo incondicional durante toda mi etapa como estudiante, quienes han velado por mi bienestar y me han apoyado en cada decisión que he tomado en mi vida, depositando toda su confianza en mí y dándome ánimos, además de enseñarme en base a valores, constancia y dedicación a ser la persona que soy ahora.

A mis hermanos, que son mi gran motivación y han estado presente durante todo este proceso y por quienes me esfuerzo cada día por ser un ejemplo en sus vidas.

A mis amigos, que incondicionalmente me brindaron su apoyo, me dieron ánimos y me motivaron a no rendirme.

A mi tutor A.S. Carlos Piguave Mero, Mg., por todos los conocimientos compartidos y por guiarme a mejorar con cada consejo y enseñanza impartida durante las tutorías.

Melissa Fernández

RECONOCIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios por haberme dado vida, fortaleza y sabiduría durante toda esta etapa estudiantil que hoy culmino con mucha satisfacción.

También doy gracias a mis padres por haberme apoyado incondicionalmente en todo momento, por animarme y guiarme con amor, dándome ejemplo digno de superación y constancia para cumplir mis metas.

Agradezco también a mi tutor de tesis A.S. Carlos Piguave Mero, Mg. por la asesoría brindada durante la elaboración del presente proyecto, por transmitirme sus conocimientos y haberme instruido a mejorar y fortalecer mi aprendizaje.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, a la Facultad de Educación, Turismo, Artes Y Humanidades, y a cada uno de los docentes por contribuir a mi formación profesional, por haberme compartido y transmitido sus conocimientos con mucha entrega y dedicación.

Por último, a las operadoras turísticas del Cantón Puerto López, quienes estuvieron dispuestos a brindarme la información necesaria para realizar este proceso de investigación.

Melissa Fernández

TABLA DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	iii
AUTORÍA	iv
DEDICATORIA.....	v
RECONOCIMIENTO	vi
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
Objeto de investigación.....	5
Campo de acción	5
OBJETIVOS	5
Objetivo general	5
Objetivos específicos.....	5
1. CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	6
1.1. TURISMO	6
1.1.1. Conceptualizaciones	6
1.1.2. Tipos de turismo	7
1.2. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	8
1.2.1. Definición según autores: Gestión del talento humano.....	8
1.2.2. Procesos de la gestión del talento humano	9
1.2.2.1. Reclutamiento.....	9
1.2.2.2. Selección	9
1.2.2.3. Contratación	9
1.2.3. Gestión del TH como estrategia para el crecimiento empresarial.....	10
1.3. OPERADORAS TURÍSTICAS.....	10
1.3.1. Conceptualización	10
1.3.2. Definición según la OMT	11
1.3.3. Funciones de un operador turístico.....	11
1.3.4. Operadores turísticos en Puerto López.....	12
1.4. CANTÓN PUERTO LÓPEZ.....	13
1.4.1. Antecedentes.....	13

1.4.2.	Generalidades	13
1.4.2.1.	Clima, ubicación geográfica y división política.....	13
1.4.2.2.	Flora y fauna.....	14
1.4.2.3.	Actividad turística del cantón.....	14
1.4.3	Sistema turístico de Puerto López.....	14
1.4.3.1	Oferta	14
1.4.3.2	Demanda	16
1.4.3.3	Infraestructura	16
1.4.3.4	Superestructura	16
1.4.3.5	Comunidad receptora.....	17
2.	CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO.....	18
2.1	Enfoque de investigación	18
2.2	Método de investigación	18
2.3	Técnicas de investigación.....	19
2.4	Unidad de análisis y unidades de información.....	20
2.5	Instrumentos.....	22
3.	CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	23
3.1	Resultados	23
3.2	Discusión.....	34
4.	CAPITULO IV. PROPUESTA.....	35
4.1.	Título de la propuesta.....	35
4.2.	Introducción	35
4.3.	Objetivo general	35
4.4.	Objetivos estratégicos	36
4.5.	Valores y políticas del plan	36
4.6.	Políticas.....	36
5.	CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	45
5.1.	Conclusiones	45
5.2.	Recomendaciones.....	46
	BIBLIOGRAFÍAS.....	47
6.	ANEXOS.....	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tipo de actividad operadoras turísticas	13
Tabla 2. Principales atractivos del cantón Puerto López.....	15
Tabla 3. Infraestructura de Puerto López	16
Tabla 4. Métodos y técnicas por utilizar.....	20
Tabla 5. Unidades de observación.....	21
Tabla 6. Fundamentación procesos de gestión del talento humano	23
Tabla 7. Definición del término de gestión del talento humano.....	25
Tabla 8. Procesos de la gestión del talento humano	26
Tabla 9. Competencias laborales que debe poseer el personal humano para poder desenvolverse en una operadora de turismo.	27
Tabla 10. Capacidades y habilidades necesarias del talento humano de su establecimiento para laborar en las áreas en las que se desempeñan actualmente	28
Tabla 11. Proceso de reclutamiento.....	29
Tabla 12. Proceso de selección.....	30
Tabla 13. Proceso de contratación.....	31
Tabla 14. Proceso de inducción.....	32
Tabla 15. estrategias para fortalecer la gestión del talento humano	33
Tabla 16. Plan estratégico de gestión de talento humano.....	37
Tabla 17. Plan estratégico/ reclutamiento del personal	38
Tabla 18. Plan estratégico/ selección del personal	39
Tabla 19. Plan estratégico/ contratación y desarrollo.....	40

ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1. Causas y efecto	4
Ilustración 2. Hilo conductor	6
Ilustración 3. Tipos de turismo	7

ÍNDICE DE IMÁGEN

Imagen 1. Operadora de turismo Millon Service	57
Imagen 2. Operadora turística Polo Tours S.A.....	57
Imagen 3. Operadora turística Tours Aventura la Plata	58
Imagen 4. Operadora Turística Machalilla Tours.....	58
Imagen 5. Operadora Turística Scuba Diving	59

RESUMEN

El siguiente proyecto de investigación se llevó a cabo con el objetivo principal de indagar y explicar cómo las operadoras turísticas del cantón Puerto López aplican la gestión del talento humano como parte de su organización, para así cumplir sus actividades de manera eficiente y lograr con éxito sus metas propuestas.

Así mismo, para el desarrollo de la problemática en este estudio, se generó la siguiente interrogante: ¿Cómo se está gestionando el talento humano en las operadoras turísticas del cantón Puerto López?, a través de la aplicación de métodos de investigación de campo, como: el método de revisión bibliográfica, hermenéutico e inductivo, además, se utilizó la técnica cuestionario de entrevista como medio de recolección de información, la cual fue considerada un factor fundamental para obtener los resultados. Cabe mencionar, que también fue importante el desenvolvimiento académico y conocimiento desarrollado como futura profesional.

De igual manera, como resultado se comprobó que únicamente la operadora Scuba Diving aplica los procesos de gestión del talento humano de forma correcta, y también se identificó que no todos los miembros que laboran en estas empresas poseen el mismo nivel de competencia laboral. Además, se plantearon estrategias claves que servirán como pieza fundamental en el desarrollo y mejoramiento continuo de la operatividad de dichas organizaciones.

Palabras claves: gestión; talento humano; operadoras turísticas; investigación; desarrollo

ABSTRACT

The following research project was carried out with the main objective of investigating and explaining how the tour operators of the Puerto López canton apply human talent management as part of their organization, in order to carry out their activities efficiently and successfully achieve their goals. proposed goals.

Likewise, for the development of the problem in this study, the following question was generated: How is human talent being managed in the tour operators of the Puerto López canton?, through the application of field research methods, such as : the hermeneutic and inductive bibliographic review method, in addition, the interview questionnaire technique was used as a means of collecting information, which was considered a fundamental factor to obtain the results. It is worth mentioning that the academic development and knowledge developed as a future professional was also important.

Similarly, as a general result, it was verified that only the Scuba Diving operator applies the human talent management processes correctly, and also, it was identified that not all the members who work in these companies have the same level of labor competence. In addition, key strategies were proposed that will serve as a fundamental piece in the development and continuous improvement of the operation of these organizations.

Keywords: management; human talent; tour operators; research; development

INTRODUCCIÓN

La presente tesis se enfoca en desarrollar estrategias para el fortalecimiento de la gestión del talento humano en las operadoras turísticas del cantón Puerto López, con el fin de proporcionar un mejoramiento en la operatividad de estas empresas que le permita contribuir al desarrollo y logro de sus objetivos, incrementando su rendimiento económico y brindando un servicio de calidad para sus clientes.

Realizar esta investigación nace del interés por conocer la manera en la que incide la inapropiada aplicación de la gestión del talento humano en estas operadoras turísticas, y conocer como esto afecta al rendimiento operativo y económico de estas empresas. La problemática presentada en este estudio se realizó en base al análisis de la gestión turística de estas empresas que en la actualidad han logrado consolidarse de manera exitosa en el sector turístico.

Las operadoras turísticas del cantón Puerto López que tienen como actividad brindar servicios turísticos, llevan aproximadamente diez años de funcionamiento en este sector, requieren de mecanismos eficientes que le permita contribuir al desarrollo de sus productos turísticos. Desde este punto de vista, es posible identificar los aspectos que conducen a la necesidad de generar estrategias para el fortalecimiento de la gestión del talento humano en dichas operadoras.

El enfoque de la gestión del talento humano ha evolucionado en todo el mundo: en sus inicios expresaba el estado de las actividades realizadas por los empleados y ha permanecido inalterado a pesar de que la dirección de la empresa ha cambiado su visión estratégica en los últimos tiempos (Ramírez R. , 2019), cumpliendo una de las funciones más importantes de una organización, por su capacidad para generar capital, ingresos, beneficios y ampliar la capacidad operativa de una empresa

Asimismo, en América Latina se considera una forma de tratar a las personas, cuyo objetivo se basa en el diagnóstico de funciones y que se ha convertido en una sólida herramienta de gestión estratégica destinada a proporcionar a los líderes la información necesaria para orientar con precisión las acciones productivas de la organización (Ramírez R. , 2019).

En Sudamérica, países como Argentina, Brasil, Ecuador y Perú han implementado la gestión del talento en sus organizaciones turísticas, desarrollando estrategias de apoyo a los empleados,

políticas de compensación y retención que han tenido un impacto positivo en la consecución de sus objetivos.

En la industria del turismo, entre las empresas dedicadas al sector, la buena gestión del talento es sin duda un consorcio que aporta grandes beneficios, aunque es necesario invertir en garantizar el cumplimiento de los procesos que aseguren el éxito y el crecimiento del empleo. Sin embargo, Puerto López, en la provincia de Manabí, Ecuador, cuenta con el mayor número de operadores turísticos del país y, como se mencionó anteriormente (Rodríguez, 2017) el GTH en Puerto López pretende demostrar un enfoque de gestión estratégica, basado en los conocimientos, habilidades y competencias del talento la GTH en Puerto López pretende mostrar un enfoque estratégico de dirección, en base de conocimientos, capacidades y habilidades del talento humano.

El desarrollo de esta investigación con el tema denominado “*GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN OPERADORAS TURÍSTICAS DEL CANTÓN PUERTO LÓPEZ*”, se distribuyó en tres capítulos siguiendo una estructura lógica de cada procedimiento.

En el **capítulo 1** se expone el marco teórico, centrándose en las variables dependientes e independientes de la investigación, la definición y las conceptualizaciones de la gestión de talento humano en operadoras turísticas.

El **capítulo 2** se desarrolló el diseño metodológico para determinar los métodos y técnicas de recolección de información necesarias, mediante las entrevistas, revisión bibliográfica, hermenéutico e inductivo para evaluar y determinar el impacto de las operadoras turísticas, a fin de proponer medidas para mejorar las actividades turísticas.

Por último, el **capítulo 3** se basó en los resultados de la investigación, análisis de las entrevistas conclusiones y recomendaciones.

Así pues, se abordó este estudio como contribución a todas las empresas que realizan actividades en la gestión de operadoras turísticas para ayudarles a mejorar sus procedimientos internos y alcanzar sus objetivos. Con el paso del tiempo y la globalización, son muchas las empresas en el sector turístico que se encuentran en un alto nivel de desarrollo y que tienen una creciente necesidad de alcanzar un estatus y un reconocimiento en el entorno empresarial y de diferenciarse de sus competidores, importante mantener una eficiencia operativa continua a través de la correcta implementación de estrategias operativas con el fin de optimizar, mejorar y fortalecer las condiciones para alcanzar sus objetivos.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

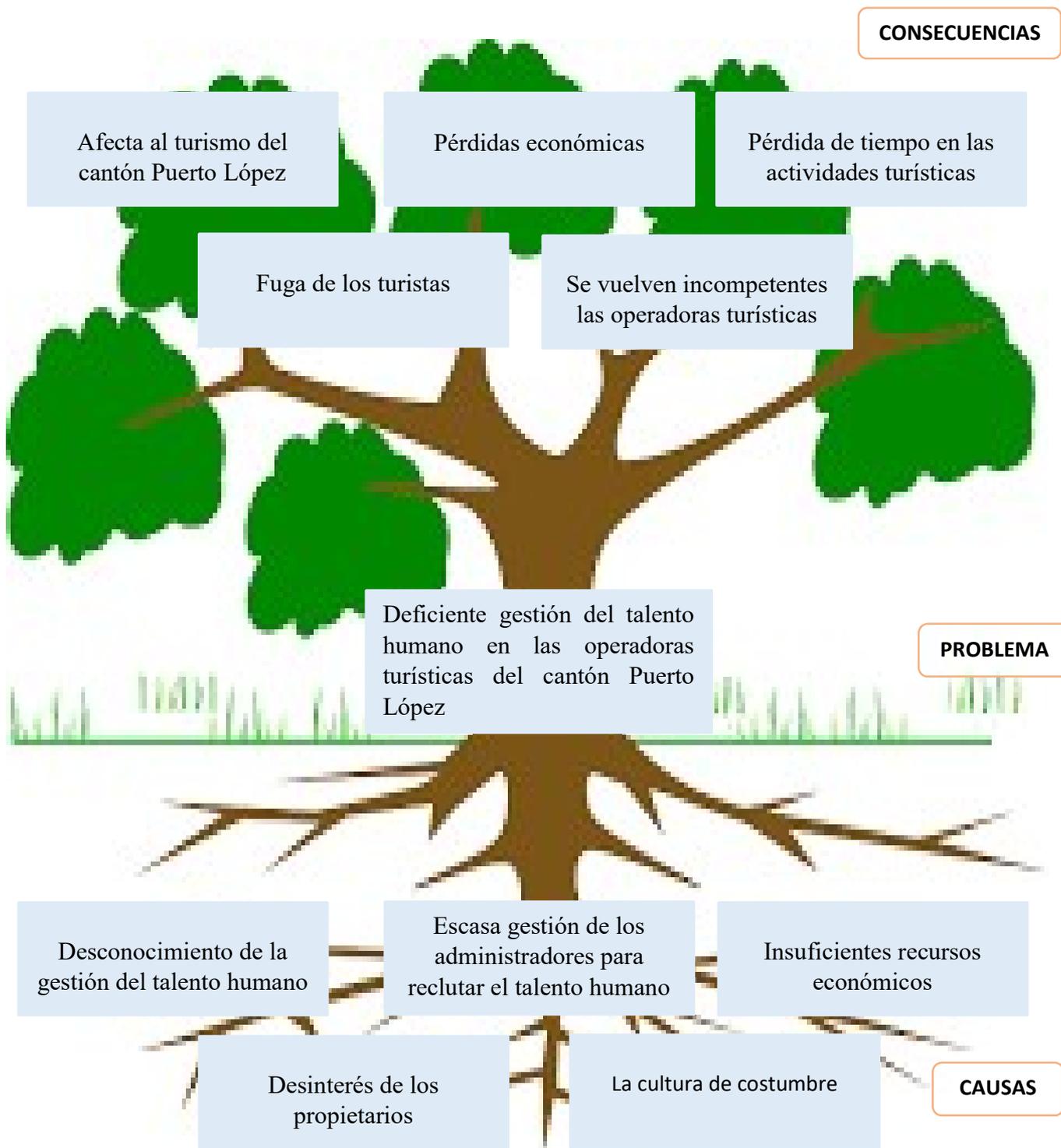
Puerto López consigue atraer a más de 70.000 visitantes cada año entre junio y septiembre, ofreciendo la oportunidad de observar las majestuosas ballenas jorobadas. Esta afluencia de turistas y visitantes genera considerables ingresos económicos no sólo para el Puerto de López, sino también para la provincia de Manabí. Por lo tanto, el capital humano que trabaja en los 22 operadores turísticos del Estado debe estar perfectamente formado y dotado de las competencias necesarias para desempeñar estos empleos turísticos, ya sea en agencias de viajes, operadores turísticos, restaurantes, bares, alojamientos, museos, compañías aéreas, cruceros, entre otras.

Por lo tanto, el objetivo de este estudio es examinar la gestión del talento de los operadores turísticos en Puerto López, ya que no existen estudios en este destino que puedan proporcionar a los operadores turísticos insumos o recursos adecuados para la gestión del talento. Del mismo modo, el estudio realizado en la zona muestra que existen muchas lagunas en la calidad de los servicios prestados a las personas que visitan el operador turístico, ya que esta parte de la empresa no aplica eficazmente el proceso de reclutamiento, selección y contratación, entre otros elementos.

La información recopilada en este estudio permitirá a los operadores turísticos de Puerto López aplicar una adecuada y controlada gestión del talento en sus instalaciones, permitiendo así a estas empresas prestar servicios de alta calidad, generar competitividad y retener con éxito a sus futuros clientes potenciales.

En base a lo expuesto, la determinación de las principales causas y consecuencias de la problemática se abarcarán en el siguiente árbol del problema: (Ver figura 1)

Ilustración 1. Causas y efecto



Fuente: Elaborado por Melissa Fernández (2022)

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En síntesis, el problema se plantea a través de la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo se está gestionando el talento humano en las operadoras turísticas del cantón Puerto López?

Objeto de investigación

El objeto de esta investigación es la gestión del talento humano: sus procesos y forma de aplicación.

Campo de acción

El campo de estudio de esta investigación son las operadoras turísticas que se encuentran funcionando actualmente en el cantón Puerto López.

OBJETIVOS

Objetivo general

Explicar la gestión del talento humano en las operadoras turísticas del cantón Puerto López

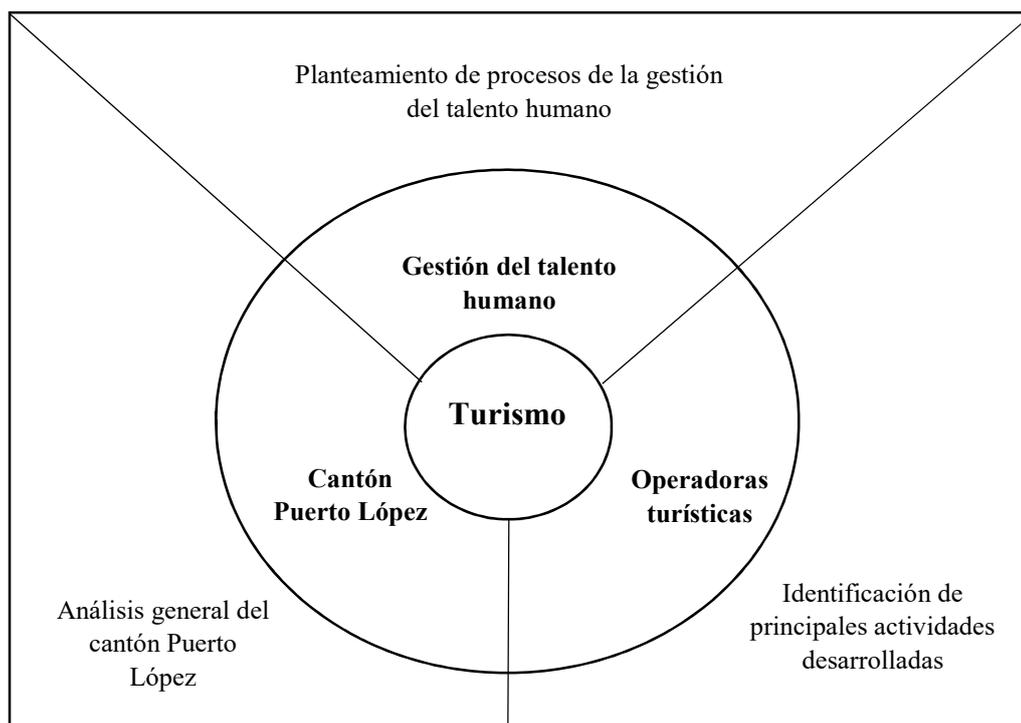
Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente los procesos de gestión del talento humano.
- Identificar las competencias del talento humano existentes en las operadoras turísticas del cantón Puerto López.
- Analizar los procesos de la gestión del talento humano en las operadoras turísticas del cantón Puerto López
- Generar estrategias para el fortalecimiento de la gestión del talento humano en las operadoras turísticas del cantón Puerto López

1. CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

Este apartado aborda conceptos teóricos, los cuales están ligados con la gestión del talento humano en las operadoras turísticas del cantón Puerto López. Estas definiciones son fundamentales para el correcto desarrollo de la investigación, la secuencia de los temas los podemos visualizar a continuación. (Ver figura 2)

Ilustración 2. Hilo conductor



Fuente: Elaborado por Melissa Fernández (2022)

1.1. TURISMO

El turismo es considerado como un fenómeno mundial en la actualidad, generando millones plazas de trabajos e ingresos económicos. El término hace referencia al desplazamiento de personas de un lugar a otro fuera de su entorno habitual.

1.1.1. Conceptualizaciones

La definición de turismo fue elaborada por dos gurús económicos suizos en plena Segunda Guerra Mundial y es reconocida mundialmente como la mejor definición hasta la fecha: "El turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos que se producen como consecuencia del desplazamiento y estancia temporal de personas fuera de su lugar de residencia, siempre que no tenga ánimo de lucro (Krapf W. H., 1942). Consecuentemente,

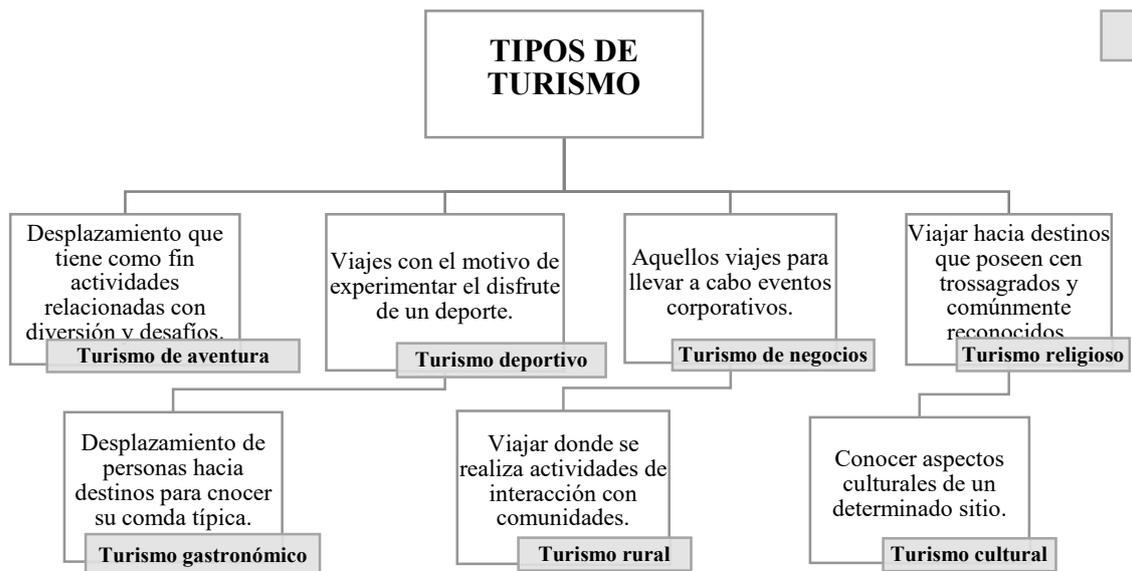
la definición de W. Hunziker y K. Krapf, profesores de la Universidad de Berna, lo definen como: "conjunto de fenómenos y relaciones derivados de los viajes y estancias de no residentes, en la medida en que no estén vinculados a la residencia permanente o a una actividad remunerada" (Krapf H, 1947). Del mismo modo, Medlik (1981) define el turismo como "el desplazamiento temporal y a corto plazo de personas a destinos distintos de su lugar de residencia y trabajo, y sus actividades durante su estancia en dichos destinos".

Por último, la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas revisó todas las definiciones y las resumió del siguiente modo". El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que implica el desplazamiento de personas a un país o lugar fuera de su entorno habitual por motivos personales, empresariales o profesionales. Estas personas se conocen como viajeros (pueden ser turistas o excursionistas, residentes o no residentes) y el turismo incluye sus actividades, algunas de las cuales implican gasto turístico (OMT, 2018).

1.1.2. Tipos de turismo

La actividad que se genera a partir de desplazarse de un lugar a otro por al menos 24 horas se lo denomina turismo, el mismo ha tenido un crecimiento bastante importante en la última década. A continuación, se identifican los diferentes tipos de turismo y su conceptualización. (Ver figura 3)

Ilustración 3. Tipos de turismo



Fuente: Elaborado por Melisa Fernández (2022)

En referencia a lo expuesto, la investigadora resume el concepto de turismo como un factor clave para el desarrollo económico de una población, debido a que la actividad turística genera ingresos económicos y plazas de trabajo. Además, como se evidenció anteriormente existen 7 tipos de turismo, de los cuales podemos destacar al turismo de aventura y turismo rural que son los que más generan afluencia de visitantes en la actualidad.

1.2. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La gestión del talento humano se define como un mecanismo de políticas dirigido al capital humano que trabaja en una organización. Una buena gestión del talento garantiza la calidad y fiabilidad de los servicios.

1.2.1. Definición según autores: Gestión del talento humano

Según Vásquez (2009), la gestión del talento es una función empresarial que demuestra la importancia de la relación entre empleados y líderes". Del mismo modo, Chiavenato (1988) define la gestión del talento como: "un proceso de aplicación y desarrollo eficaces". Los mecanismos básicos y necesarios que se pueden definir como gestión del talento no están definidos con precisión, sin embargo, una aportación importante son los criterios de retorno en el conocimiento.

En este sentido, Eslava (2004) afirma que "los pasos motivacionales para determinar la calidad de los servicios se basan en el enfoque estratégico de la empresa, a través de una serie de acciones para aumentar el nivel de competencia, habilidades y capacidades para obtener los resultados necesarios para la competitividad ahora y en el futuro". De esta manera, Lledo (2011), afirma que los recursos humanos tienen una forma de aplicar y practicar las actividades más importantes dentro de la empresa y que la gestión del talento es el factor primordial para el desarrollo efectivo de los mecanismos y procesos, ya que en última instancia las personas son las responsables de la ejecución de las actividades.

Por otro lado, el autor Dessler (2006), destaca que son necesarias prácticas y políticas para gestionar las cuestiones relativas a las relaciones con el talento en la gestión; en concreto, se trata de la contratación, la evaluación, la formación, la retribución y de proporcionar un entorno fiable, seguro y justo para los empleados de la empresa. En base a este tema, Bermeo (2012) afirma que la gestión del talento presenta los principales factores competitivos que determinan la sostenibilidad de la empresa en el entorno actual, en el que

juegan un papel importante las diferentes formas que adopta la gestión del desarrollo y la producción, la administración y las relaciones sociales.

La actividad humana es un componente que no se puede apartar en el mundo de las organizaciones, de tal forma que el triunfo de las empresas modernas reside de una manera imprescindible en la capacidad de integrar a los recursos humanos en las aspiraciones corporativas de las compañías (Sánchez M, 2017).

1.2.2. Procesos de la gestión del talento humano

Según Chiavenato (2009) es importante entender el proceso de gestión del talento considerando la relevancia en función de sus elementos: captación, desarrollo, formación y compensación. En este sentido, los autores definen los siguientes elementos en el proceso de gestión del talento:

1.2.2.1. Reclutamiento

La función del proceso de contratación es, de hecho, analizar los CV de las personas. Para llevar a cabo este proceso de la mejor manera posible, es necesario establecer normas y directrices que deben tenerse en cuenta, como las características de la persona, los métodos y medios de contratación y, por supuesto, el número exacto de personas que se van a contratar. Existen dos fuentes de contratación: la contratación interna y la contratación externa.

1.2.2.2. Selección

Para realizar una elección informada de los empleados, es necesario llevar a cabo una planificación empresarial para identificar las funciones y carreras que se aplicarán en la empresa con el fin de identificar al candidato ideal para cada puesto.

1.2.2.3. Contratación

La contratación es la conclusión de la fase de reclutamiento y selección y la formalización de la entrada en servicio de un candidato como empleado. Es el momento o el final de la firma del contrato y la aplicación de los ajustes legales necesarios.

1.2.2.4. Inducción y reinducción

Se trata de la iniciación de los nuevos empleados, que deben ser informados sobre las normas de la empresa, la organización, los despidos, las dimisiones, las jubilaciones, las

suspensiones y los respectivos salarios. La reintegración se dirige a los empleados más veteranos de la empresa y es necesario informarles de los nuevos cambios, los cambios normativos o los nuevos procesos de la organización.

1.2.3. Gestión del talento humano como estrategia para el crecimiento empresarial

El crecimiento de la economía, las exigencias de un entorno cada vez más dinámico, profesional, versátil y globalizado obligan a las empresas a enfrentarse a retos cada vez mayores en el mercado. Por lo tanto, el desarrollo del talento humano a través de la ejecución de las competencias individuales les permitirá obtener una ventaja competitiva real. Las empresas deben considerar la implantación de la gestión estratégica del talento como un objeto dinámico, cuestionando la función de la gestión humana, centrándose en el espacio operativo e ignorando factores clave como: qué tipo de personas se van a implantar a largo plazo, qué se inventa para desarrollar el enfoque de recursos humanos para alcanzar los objetivos estratégicos y cómo hacer que las personas trabajen para la organización (Ramírez, 2016).

En este sentido, la gestión del talento humano está relacionada con el reconocimiento de las personas como competentes para realizar la dinámica de ventas de una empresa, fidelizar a los clientes y ser un factor clave para el crecimiento del negocio, por lo que el capital humano debe ser concebido como el activo más importante de las empresas (Ramírez, 2016).

Considerando lo anteriormente expuesto sobre gestión, la investigadora identifica que la adecuada gestión del talento humano representa uno de los factores más importantes de competitividad. Aplicar correctamente estos procesos de gestión presentados anteriormente, permite obtener resultados positivos en un establecimiento.

1.3. OPERADORAS TURÍSTICAS

Las operadoras turísticas son establecimientos que sirven como intermediarios para brindar servicios y productos turísticos en base a las necesidades de los consumidores.

1.3.1. Conceptualización

Un operador turístico es una empresa individual que vende productos turísticos creándolos, organizándolos y comercializándolos sobre la base de un permiso legal. Los

productos turísticos son creados por los servicios de empresas que prestan servicios a las personas de vacaciones y al turismo.

Entre estas empresas se incluyen cafeterías, restaurantes, hoteles y empresas de transporte, empresas turísticas, exposiciones, museos, empresas de ocio y entretenimiento, negocios, espectáculos, eventos y parques de atracciones; todas ellas pueden prestar los servicios requeridos.

1.3.2. Definición según la OMT

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1998) los operadores turísticos son los agentes que intervienen en las actividades turísticas como intermediarios entre el consumidor final (turistas, demanda de los visitantes) y el producto turístico (bienes o servicios, destino), aunque pueden ampliar su intermediación a otros productos complementarios (restaurantes, hoteles, productos de alojamiento, etc.). Asumen las funciones decisivas de diseño de paquetes turísticos, venta, promoción y distribución. También comercializan estos productos y diversos servicios turísticos.

Por otro lado, para la operación de proyectos turísticos en el interior del país, las agencias deberán utilizar guías que cuenten con licencia debidamente expedida por el Ministerio de Turismo y que hayan pasado por la evaluación correspondiente. Para la explotación del transporte turístico en el interior del país, los operadores deben exhibir su nombre y número de matrícula en el vehículo. El guía responsable del transporte deberá estar siempre en posesión de un permiso debidamente autorizado y de una orden de servicio sellada y fechada por el operador responsable. Las personas físicas o jurídicas que no estén legalmente registradas en el Ministerio de Turismo como operadores turísticos activos no están autorizadas a prestar servicios de transporte turístico (Reglamento general de actividades turísticas , 2002).

Los operadores turísticos son organizaciones encargadas de agrupar diferentes servicios de los proveedores (hoteles, restaurantes, transporte, guías, incluido. etc.) y venderlos con el precio de todo (González Molina, 2016).

1.3.3. Funciones de un operador turístico

Según Centro Europeo de Posgrado (CEUPE, 2019), afirma que las principales funciones de un operador turístico son las siguientes:

- **Estudios de los intereses de los turistas para la elaboración de productos turísticos:** Elaboran una investigación de campo direccionada a conocer los gustos de los visitantes para así crear paquetes turísticos focalizados.
- **Elaboración de programas turísticos estables:** Ofrecen actividades recreativas turísticas: paquetes de buceo, snorkeling, etc.
- **Convivencia con los promotores de servicios:** Interactúan de manera simpática con los intermediarios turísticos brindando comodidad y confianza a los visitantes.
- **Cálculo del precio agregado y coste de la gira:** Elaboran proforma de los productos turísticos.
- **Metodología de las excursiones:** Organizan de manera estratégica el itinerario de actividades de campo.
- **Control de fiabilidad, calidad y seguridad de los servicios turístico:** Los operadores turísticos son los responsables de que el servicio brindado a los turistas sea de calidad, gocen de seguridad, y transmitan al visitante confianza.

1.3.4. Operadores turísticos en Puerto López

El cantón Puerto López es el destino con más operadoras turísticas de Manabí, el motivo principal es porque el cantón cuenta con eficiencia operacional marítima para realizar actividades de tipo natural. Es importante mencionar que los paquetes turísticos más pedidos por los turistas son a la Isla la Plata y a Salango para la observación de ballenas jorobadas y delfines, en los meses de junio a septiembre. Así mismo, se han identificado alrededor de 31 operadoras de turismo, las cuales poseen 600 embarcaciones para el disfrute de las actividades turísticas marítimas. (Ver tabla 1)

Tabla 1: Tipo de actividad operadoras turísticas

CANTIDAD	TIPO DE ACTIVIDAD	PLAZAS EN EMBARCACIONES
5	Buceo	40
10	Isla de la Plata	160
16	Tour costero y observación de ballenas jorobadas	352

Fuente: Elaborado por Melisa Fernández en base al GAD de turismo de Puerto López

En base a lo expuesto anteriormente, las operadoras turísticas cumplen un papel importante para llevar a cabo la actividad turística. Además, cabe resaltar las funciones que estas ejercen, como son: planificar la metodología de las excursiones, la organización de un recorrido turístico, el control, fiabilidad, calidad y seguridad de los servicios turísticos.

1.4.CANTÓN PUERTO LÓPEZ

El cantón de Puerto López es considerado uno de los destinos más relevantes de Manabí, siendo uno de los principales puertos pesqueros de la provincia. Puerto López, lleno de cultura, tradición y costumbres, es el área turística preferida por cientos de visitantes.

1.4.1. Antecedentes

Puerto López es un cantón de la provincia de Manabí, con una población de 24.688 habitantes. Dentro de este cantón se encuentra el parque nacional Machalilla siendo una de las primeras áreas protegidas del país. El nombre del parque proviene de la cultura Machalilla, una cultura prehispánica la cual fue la más importante de la región litoral. Puerto López considerado puerto pesquero por naturaleza es una de las áreas turísticas más visitadas del Ecuador, muy cerca de este cantón se encuentra la Comuna Salango, llena de cultura y tradiciones, posee 245 piezas denominadas patrimonio cultural en el museo Salango. Así mismo, el desarrollo turístico de Puerto López fue la principal razón de la elevación de esta de este cantón debido que, este territorio fue parroquia desde el 16 de enero de 1923 y establecido como cantón el 3 de agosto de 1994 hasta la actualidad.

1.4.2. Generalidades

1.4.2.1. Clima, ubicación geográfica y división política

El clima en Puerto López promedia los 25 C, pero en enero y mayo la época de lluvia más calurosa asciende hasta los 30 C, y de junio a diciembre es un periodo seco y con climas

que pueden alcanzar los 19 C. El cantón limita al este y al norte con el cantón Jipijapa, al oeste con el Océano Pacífico y al sur con la provincia del Guayas. A nivel político, está dividido por 3 parroquias, las cuales son: Puerto López como su cabecera cantonal además de ser la única parroquia urbana y, Machalilla y Salango que corresponden a las parroquias rurales.

1.4.2.2. Flora y fauna

El cantón Puerto López es uno de los destinos más importantes del Ecuador, reconocido principalmente por poseer uno de los más ricos patrimonios naturales de todo el país. En él se destaca la flora, fauna y los recursos paisajísticos. De hecho, la importancia de la flora y fauna que posee Puerto López fue la motivación principal para ejecutar la creación del Parque Nacional Machalilla, el mismo que contiene un sinnúmero de especies endémicas que representan los diferentes sistemas ecológicos presentes en la zona, por ejemplo, el ceibo (*Ceiba thrichistandra*) y el guayacán (*Tabebuia* spp.).

1.4.2.3. Actividad turística del cantón

La actividad turística de Puerto López es indispensable para el crecimiento económico del cantón, ya que la cantidad de atractivos turísticos y naturales que posee conforman una importante fuente de trabajo para la población. El tipo de turismo que más se destaca en este destino es el turismo comunitario debido que, gracias a los elementos turísticos de la zona, es idóneo para realizar actividades comunitarias y de naturaleza. En este tipo de turismo se destaca principalmente la comunidad de Agua Blanca, ya que aquí participan directamente grupos de familias que con el pasar de los años han logrado transformar a Agua Blanca como un lugar turístico y preferido por turistas.

1.4.3 Sistema turístico de Puerto López

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2014), el sistema turístico está formado por los siguientes componentes: Oferta, demanda y espacio geográfico, de los cuales se hace referencia a continuación:

1.4.3.1 Oferta

Puerto López goza de una oferta tanto natural como cultural. Para este acápite se desarrolló una ficha de atractivos turísticos principales del cantón. (Ver tabla 2).

Tabla 2. Principales atractivos del cantón Puerto López

PRINCIPALES ATRACTIVOS TURÍSTICOS	
Muelle	Las principales atracciones como el muelle turístico de puerto López punto importante para observar la belleza de la playa, las embarcaciones pesqueras que son atracción y motivos de muchas fotos y en lo largo del muelle encontramos puesto de artesanías y personas que ofrecen tours.
Malecón Puerto López	El nuevo malecón de puerto López le ha dado una nueva imagen al atractivo turístico. Este cuenta con una amplia variedad de restaurantes dentro de la zona donde se ofrecen comidas típicas.
Los Frailes	Los Frailes, una playa privada perteneciente a puerto López siendo esta una de las playas más hermosas del país ubicada dentro del parque nacional Machalilla con un horario de apertura de 9 de la mañana las 3 de la tarde.
Isla De La Plata	La isla de la plata también ubicada dentro del parque nacional Machalilla, es una zona de buceo impresionante dentro de la costa ecuatoriana también nombrada y conocida como “Galápagos chiquito”.
Isla Salango	También se encuentra la Isla Salango, aquí hallamos una gran diversidad de aves endémicas, el modo de llegar a este destino es mediante lanchas en donde también se realizan deportes acuáticos como buceo y snorkel.
Sendero de San Sebastián	Otro atractivo es el sendero de San Sebastián y la bola de oro, es un recorrido largo a través de un relieve montañoso de la cordillera de Chongón y Colonche.
Avistamiento De Ballenas Jorobadas	Otra actividad muy solicitada por los turistas que llegan a Puerto López es la observación de ballenas jorobadas a partir de los meses de junio a septiembre.
Comuna Agua Blanca	Un lugar arqueológico que está a 12 km de la cabecera cantonal de Puerto López posee museo donde se puede apreciar la cultura Manteña y la cultura Machalilla que se asentaron en esas tierras hace 500 años.

Fuente: Elaborada por Melissa Fernández (2022)

1.4.3.2 Demanda

La mayoría de los viajeros internacionales que llegan a este territorio disfrutan al máximo lo que Puerto López tiene para ofrecer, desde un turismo de sol y playa, deportivo, o comunitario. Por otro lado, este cantón se basa principalmente en los diferentes feriados durante todo el año; sin embargo, la época más visitada es de junio, julio, agosto y septiembre con el avistamiento de las ballenas jorobadas.

1.4.3.3 Infraestructura

En base a la infraestructura que posee Puerto López, se generó una ficha explicativa. (Ver tabla 3).

Tabla 3. *Infraestructura de Puerto López*

INFRAESTRUCTURA	
TRANSPORTE	El transporte de Puerto López se divide en varios tipos; como el terrestre que a su vez tiene una red de carreteras, señalización, terminal de buses entre otros. Las aéreas, como aeropuertos, aerolíneas y los acuáticos como puertos y terminal marítimo.
COMUNICACIÓN	Los medios de comunicación se dividen en postales, telegráficos, internet y red de telefonía.
SANIDAD	Cuenta con red de agua potable y entubada, también posee alcantarillado público y privado, recolección de basura y centros de salud, farmacias, entre otros.
ENERGÍA	Red eléctrica, como los alumbrados públicos, servicios domiciliarios, además de combustible como las gasolineras.

Fuente: Elaborado por Melisa Fernández (2022)

1.4.3.4 Superestructura

Puerto López cuenta con varias instituciones, ayuda técnica y personal administrativo que fomentan el desarrollo parroquial y comunal del cantón. Entre las instituciones que más se destacan según el criterio de la investigadora, tenemos:

- IUCN
- MAE
- UNESCO
- Instituto Nacional De Patrimonio Cultural
- Museo Banco Central del Ecuador
- Asociación de Pescadores
- Ministerio de Cultura
- Organización Pueblo de Manta
- Red De Turismo Comunitario Del Litoral Spondylus

1.4.3.5 Comunidad receptora

Según el último censo nacional realizado por el INEC en 2020, la población total del estado era de 24.688 habitantes, de los cuales el 48,34% eran mujeres y el 51,66% hombres. El grupo étnico predominante en el estado es el mestizo, seguido del montubio y el afroecuatoriano". En general, los pueblos del Estado presentan una tasa media de analfabetismo, lo que no sólo perjudica al desarrollo de las actividades turísticas, sino también al desarrollo en general, ya que la dinámica del desarrollo territorial exige que los individuos sepan al menos leer y escribir para prosperar en diversos empleos “ (Quiroz, 2020).

En este sentido, se comprende que el cantón de Puerto López cuenta con variedad de atractivos, recursos turísticos. Su oferta muy diversificada, es la motivación principal para que se visite este destino, además se destaca principalmente por las famosas ballenas jorobadas que visitan en una temporada específica a este puerto.

2. CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

Este apartado hará referencia a la metodología, técnicas e instrumentos que se utilizarán en esta investigación.

2.1 Enfoque de investigación

La metodología de este estudio es cualitativa y se desarrolla dentro del paradigma científico naturalista, que como señala (Barrantes, 2014), también es conocido como natural-humanismo o hermenéutica, cuyo interés "se centra en el estudio del significado del comportamiento humano y de la vida social".

En este sentido, se adoptará este enfoque porque permite acceder directamente a la información recopilada. Además, permite una interpretación verbal de la recogida de datos.

2.2 Método de investigación

Para llevar a cabo esta investigación se utilizarán varios métodos. El objetivo principal del método de revisión bibliográfica es realizar una búsqueda de literatura, es decir, recopilar la información existente sobre un tema o cuestión. Esta información puede obtenerse de diversas fuentes, como revistas, artículos científicos, libros, documentos archivados y otros trabajos académicos. Esta búsqueda bibliográfica proporciona un mapa de la situación actual del tema o asunto elegido.

Además, se utilizará el enfoque hermenéutico porque es un enfoque amplio que tiene en cuenta las condiciones en las que se produce la comprensión de un fenómeno. El carácter global del lenguaje en relación con todo lo conocido hace que la interpretación lingüística sea sumamente importante en cualquier metodología encaminada a alcanzar el conocimiento. El enfoque hermenéutico rechaza la lógica instrumental del método científico porque cuestiona los fines y no sólo los medios (Gadamer, 2018).

Así mismo, es pertinente utilizar el método inductivo como señala Torres en él (2016), donde, el método inductivo consiste en generalizar hechos, prácticas, situaciones y costumbres observados a partir de casos particulares. Tiene la ventaja de poner en contacto al sujeto de la investigación, o al investigador, con el objeto de la investigación. El camino va de la pluralidad de los objetos a la unidad de los conceptos.

Los métodos escogidos servirán para analizar de manera puntual la información con la que se realizará la investigación.

2.3 Técnicas de investigación

Las técnicas para utilizar según el enfoque cualitativo de la investigación serán cuestionarios de entrevistas y análisis de documentos, de esta manera se realizará la recolección de información a las diferentes operadoras turísticas del cantón Puerto López.

Partiendo de las definiciones de entrevista de Moore (1970), una entrevista es una conversación formal con un propósito específico y, a diferencia de una entrevista informal, nos guía por un camino planificado en el que no podemos perder las riendas de la conversación. Las entrevistas en la investigación cualitativa son posiblemente más íntimas y flexibles. Según Creswell (1997), las entrevistas cualitativas deben ser abiertas, sin categorías predeterminadas, para que los participantes puedan expresar sus experiencias.

El análisis cualitativo de textos o documentos se ha convertido en uno de los métodos cualitativos más utilizados en diversas disciplinas (Mayring, 2014). Su estructura y procedimientos sencillos permiten al investigador adaptar el método a cada caso concreto y a casi cualquier requisito.

Por otra parte, la investigación documental es una forma de investigación técnica, un conjunto de operaciones intelectuales destinadas a describir y representar la literatura de manera sistemática y uniforme para facilitar la investigación. Incluye el tratamiento analítico-sintético y, a su vez, la descripción general de bibliografía y fuentes, clasificación, indización, anotación, recuperación, traducción y elaboración de informes. El tratamiento de documentos implica la extracción de información científica, una extracción que pretende reflejar objetivamente la fuente original, pero que ignora la nueva información que hay detrás del documento (Molina, 2004).

Para acceder a los documentos y seleccionar aquellos que responden a las necesidades de un determinado archivo de interés, es necesario procesarlos previamente, a partir de estructuras de datos que responden a una descripción general de los elementos que componen dichos documentos (Molina, 2004).

En dicho cuestionario de entrevista aplicado a esta investigación, se elaboró preguntas abiertas y cerradas. (Ver Anexo 1)

Fundamentado en lo anterior, la investigadora ha generado la siguiente tabla plasmando la síntesis de la metodología a utilizar en base a cada objetivo inicialmente planteado: (Ver tabla 4)

Tabla 4. *Métodos y técnicas por utilizar*

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODOS	TÉCNICAS	RESULTADOS
Fundamentar teóricamente los procesos de gestión del talento humano	Revisión bibliográfica	Análisis de documentos	La determinación de los principales indicadores que determinan los procesos de la gestión del talento humano.
Identificar las competencias del talento humano existentes en las operadoras turísticas del cantón Puerto López	Hermenéutico	Entrevistas	La identificación de las aptitudes del talento humano a través del sentido de interpretación
Analizar los procesos de la gestión del talento humano en las operadoras turísticas del cantón Puerto López	Hermenéutico	Entrevistas	Determinación de los procesos de la gestión del talento humano que aplican las operadoras.
Generar estrategias para el fortalecimiento de la gestión del talento humano en las operadoras turísticas del cantón Puerto López	Inductivo	Entrevistas y análisis de documentos	Creación de estrategias que puedan servir como guía para aplicar una adecuada gestión del talento humano.

Fuente: Elaborado por Melisa Fernández (2022)

2.4 Unidad de análisis y unidades de información

Según Hernández (2007), la unidad de análisis es el objeto "medido". Del mismo modo, Picón Darío (2014) define la unidad de análisis como una estructura categorial a partir de la cual se pueden responder preguntas planteadas en respuesta a problemas prácticos, así como

preguntas de investigación. Combina datos empíricos relevantes para el problema con un sistema teórico que nos permite hacer inferencias con mayor consistencia y coherencia.

En contexto, de las 22 operadoras de turismo que existen en el cantón Puerto López, 5 establecimientos fueron considerados como unidad de análisis del presente trabajo de investigación. (Ver tabla 5)

Las unidades de información (observaciones) son unidades físicas de estudio u observación que interesan a efectos de investigación. Sus características pueden ser variables o constantes. Las características que adquieren valores diferentes en unidades de observación diferentes son variables, mientras que las características que adquieren valores constantes en unidades de observación diferentes son constantes (Ricardi, 2010).

En este orden de ideas, considerando que en los enfoques cualitativos se puede seleccionar a criterio del investigador la muestra a investigar, se utiliza el muestreo intencional, para lo cual las unidades de análisis deberán cumplir con los siguientes criterios de selección:

- Operadoras turísticas que cuenten con más de 6 años de creación
- Operadoras turísticas que posean hasta 5 trabajadores
- Operadoras turísticas que tengan certificación turística

En este contexto, se ha considerado como unidades de análisis a las siguientes operadoras turísticas: Polo Tour S.A, Machalilla Tours, Millon Service, Tours Aventuras La Plata, Scuba Diving y como unidades de observación a los siguientes actores:

Tabla 5. Unidades de observación

#	UNIDADES DE OBSERVACIÓN	PERSONAS
1	Administrador Polo Tour S. A	1
2	Administrador Machalilla Tours	1
3	Administrador Millon Service	1
4	Administrador Tours Aventuras La Plata	1
5	Administrador Scuba Diving	1
TOTAL		5

Fuente: Elaborado por Melissa Fernández

2.5 Instrumentos

Con el objetivo de consolidar el instrumento que se ha utilizado dentro del proyecto en investigación, se procedió a su validación para lo cual se realizaron consultas a profesionales con amplio conocimiento dentro del tema turístico, para que analicen la estructura de los instrumentos y del mismo modo, procedieran a dar sugerencias. Los detalles de este proceso están plasmados en los anexos. (Ver anexo 2 y 3)

3. CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se muestra el análisis de los resultados obtenidos de la revisión bibliográfica y de las entrevistas realizadas a los propietarios de las cinco operadoras de turismo del cantón Puerto López. Así mismo, con la recolección de información por medio de su interpretación y posterior conclusión se llevará a cabo el análisis de la gestión del talento humano en las operadoras de turismo mencionadas anteriormente.

3.1 Resultados

Con las preguntas formuladas, se pretende responder a cada uno de los objetivos establecidos inicialmente dentro del proyecto de investigación, de esta manera, la investigadora ha organizado de manera meticulosa la información obtenida, de modo que la misma pueda entenderse de la mejor manera posible.

En este sentido, para responder al objetivo 1, que declara: “Fundamentar teóricamente los procesos de gestión del talento humano”, se procede a mostrar la siguiente matriz realizada con los resultados del análisis de documental. (Ver tabla 6)

Tabla 6. *Fundamentación procesos de gestión del talento humano*

#	AUTOR	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA
1	Idalberto Chiavenato. 2002	El autor sustenta cuatro procesos básicos de la gestión del talento humano, siendo estos procesos específicos de cada organización, pues depende de aspectos como la cultura, las características del contexto ambiental, el negocio, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes. Estos procesos son los siguientes: <ul style="list-style-type: none">• Reclutamiento• Selección• Contratación• Inducción
2	Abraham Maslow.	Según Maslow, la gestión de talento humano implica varias actividades como la descripción y el análisis de cargos. Existen

	<p>1994</p>	<p>cinco procesos interrelacionados estrechamente e interdependiente. Para él, existen cinco procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provisión de personas • Aplicación de personas • Mantenimiento de personas • Desarrollo de personas • Seguimiento de personas
<p>3</p>	<p>Dalziel M., Cubero J., y Fernández G.</p> <p>2006</p>	<p>Estos autores aseguran que la calidad del capital humano y la aplicación práctica de desarrollo de las fuentes son los factores clave de las organizaciones de éxito y de la competitividad. Así mismo, reconocen la gestión por competencias, sujetos a ocho procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño y evaluación del puesto de trabajo • Selección y contratación • Evaluación del desempeño • Valoración del potencial • Remuneración • Formación y desarrollo • Planificación de la sucesión • Planes de carrera
<p>4</p>	<p>Martha Alicia Alles.</p> <p>2008</p>	<p>Por otra parte, este autor involucra a tres procesos, el ultimo con subprocesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento y selección • Evaluación • Formación y desarrollo <ul style="list-style-type: none"> Capacitación Entretenimiento Planes de carrera Planes de sucesión

Fuente: Elaborado por Melissa Fernández (2022)

Análisis: Una vez revisados los referentes bibliográficos de distintos autores, la investigadora determina que, coinciden los cuatro procesos de gestión del talento humano

en donde se plantean con relación a las necesidades de cada organización, dividiéndolos en: reclutamiento, selección, contratación e inducción.

Así mismo, la investigadora realizó dos preguntas para responder el objetivo 1 como parte de la entrevista, las cuales se muestran a continuación:

Se procede a mostrar los resultados de las respuestas obtenidas en las entrevistas realizadas en el estudio de campo.

PREGUNTAS ORIENTADAS A RESPONDER EL OBJETIVO 1:

1. ¿Cómo definiría el término de gestión del talento humano?

Tabla 7. Definición del término de gestión del talento humano

#	Operadoras de turismo	Respuestas
1	Polo Tour S. A	No he escuchado mucho del tema, pero puedo definirlo como lo que los trabajadores realizan en su área de trabajo.
2	Machalilla Tours	El personal humano en una empresa lo definiría como fundamental, para nosotros es considerado como un equipo.
3	Millon Service	Entiendo por talento humano a los trabajadores que cumplen funciones en una empresa. Aquellas personas que se encuentran en distintas áreas.
4	Tours Aventuras La Plata	La gestión del talento humano son estrategias para que los trabajadores de una empresa aumenten su productividad.
5	Scuba Diving	La gestión del talento humano son procesos dirigidos a todas aquellas personas que laboran en una organización.

Fuente: Estudio de campo/ entrevista

Análisis: De acuerdo con la información obtenida, es evidente el desconocimiento parcial del término de la gestión del talento humano en las operadoras turísticas del cantón Puerto López, la investigadora resume que, el término es asociado mayoritariamente con el personal humano como objeto y no se enfocan en las funciones que desempeñan en una organización.

2. ¿Conoce los procesos de la gestión del talento humano? Fundamente su respuesta.

Tabla 8. *Procesos de la gestión del talento humano*

#	Operadoras de turismo	Respuestas
1	Polo Tour S. A	No conozco los procesos.
2	Machalilla Tours	De manera técnica no, pero considero que es fundamental que exista siempre la Interacción entre quien dirige una empresa y los trabajadores.
3	Millon Service	En realidad, no, pero creo que se trata de las funciones que cumplen los trabajadores.
4	Tours Aventuras La Plata	No conozco los procesos.
5	Scuba Diving	Sí, tengo entendido que son: reclutar a los posibles candidatos, seleccionarlos, proceder con la contratación de los elegidos y por último proporcionarles inducción o capacitaciones estando ya en una empresa.

Fuente: Estudio de campo/ entrevista

Análisis: En cuanto al tema de los procesos de la gestión del talento humano, los administradores de la mayoría de las operadoras no tienen conocimiento sobre estos procesos. Excepto la empresa Scuba Diving, misma que sí tiene noción sobre el tema antes mencionado, expresando así los procesos que ellos aplican al momento de gestionar el talento humano de su organización.

Ahora bien, de acuerdo a los datos obtenidos por parte de los administradores de las operadoras y conociendo la opinión de algunos autores sobre la fundamentación de los procesos de gestión del talento humano, quien realiza esta investigación, considera fundamental que el término de gestión del talento humano y cada uno de sus procesos, sea conocido no solo en las operadoras turísticas del cantón Puerto López si no también en todas aquellas empresas turísticas, para así poder brindar atención y servicio de calidad

Así mismo, en respuesta al objetivo 2 de la investigación, que plantea: “Identificar las competencias del talento humano existentes en las operadoras turísticas del cantón Puerto López”, se generó la siguiente matriz con las respuestas a las preguntas relacionadas.

PREGUNTAS ORIENTADAS A RESPONDER EL OBJETIVO 2:

3. Defina las competencias laborales que debe poseer el personal humano para poder desenvolverse en una operadora de turismo.

Tabla 9. Competencias laborales que debe poseer el personal humano para poder desenvolverse en una operadora de turismo.

#	Operadoras de turismo	Respuestas
1	Polo Tour S. A	Creo yo que lo más importante es que tengan habilidad en la actividad turística.
2	Machalilla Tours	Aquí en nuestra empresa todos los trabajadores cumplen sus funciones de manera exitosa, son creativos y competentes en el área de trabajo que laboran y particularmente son eficientes y ágiles.
3	Millon Service	Que tengan conocimiento de cuáles son los recorridos que realizamos, hacia donde nos dirigimos y todo lo que tiene que ver con turismo.
4	Tours Aventuras La Plata	Lo fundamental es que sepan de todo un poco, desde saber guiar a un grupo hasta manejar el área de recepción.
5	Scuba Diving	Para poder desenvolverse en una operadora de turismo, lo necesario es que tengan capacidad para hablar distintos idiomas y saber establecer una comunicación asertiva con los turistas.

Fuente: Estudio de campo/ entrevista

Análisis: Referente a las competencias laborales que posee el capital humano de las organizaciones escogidas, según los administradores de estas, identificaron que por lo general los colaboradores son ágiles, eficientes, son creativos y además tienen conocimiento acerca de otras áreas.

Así mismo, la investigadora resume que quienes laboran en estas empresas asumen varios cargos a la vez, demostrando así ser competentes no solo en su área de trabajo, sino también en diversos aspectos. Es imprescindible que los colaboradores de las empresas sean multifacéticos, eficientes y, capaces de cumplir y asumir varios roles en el caso que sea necesario.

4. ¿Cuáles son las capacidades y habilidades necesarias del talento humano de su establecimiento para laborar en las áreas en las que se desempeñan actualmente?

Tabla 10. Capacidades y habilidades necesarias del talento humano de su establecimiento para laborar en las áreas en las que se desempeñan actualmente

#	Operadoras de turismo	Respuestas
1	Polo Tour S. A	En esta operadora trabajan 5 personas las cuales son guías, un marinero, recepcionista y un chef.
2	Machalilla Tours	Tenemos varios profesionales: ingeniera en productos turísticos, ingeniero comercial, chef, patrón de bahía, guías, marineros, personal de limpieza. Todos juegan un rol muy importante.
3	Millon Service	Las capacidades y habilidad de nuestros trabajadores van en relación con su área de trabajo, es decir; los guías saben interactuar con las personas, el marinero sabe del transporte marítimo para navegar, la persona que está en oficina conoce sobre productos turísticos.
4	Tours Aventuras La Plata	Aquí tenemos guías que hablan en español e inglés, marineros especializados y personal que comercializa los productos turísticos.
5	Scuba Diving	Las personas que trabajan con nosotros tienen habilidades de liderazgo en cada área y, poseen habilidad para resolver inconvenientes.

Fuente: Estudio de campo/ entrevista

Análisis: Con relación a las capacidades y habilidades de los colaboradores de dichas operadoras turísticas, se resume que, poseen destrezas varias con relación a el entorno que se encuentran. La mayoría de las operadoras entrevistadas coinciden que poseen guías de

turismo que hablan inglés, marineros certificados, chefs profesionales, y recepcionistas con habilidades de manejo de productos turísticos.

De la misma manera, la investigadora expone que la importancia del personal humano que toda empresa debería poseer radica en contratar personas capaces, hábiles, eficientes, multifacéticas y preparadas, creando así empresas calificadas y competentes.

De igual manera, para dar respuesta al objetivo 3 que sostiene: “Analizar los procesos de la gestión del talento humano en las operadoras turísticas del cantón Puerto López”, se utilizaron las preguntas 5, 6, 7 y 8, debido que estas se basan en los procesos de gestión del talento humano.

PREGUNTAS ORIENTADAS A RESPONDER EL OBJETIVO 3:

Considerando que existen 4 procesos de gestión del talento humano:

5. ¿Cómo se aplica en su operadora de turismo el proceso de reclutamiento?

Tabla 11. Proceso de reclutamiento

#	Operadoras de turismo	Respuestas
1	Polo Tour SA	No aplicamos los procesos de gestión del talento humano porque no estamos relaciones lo suficiente con el tema.
2	Machalilla Tours	Las personas que laboran aquí han entrado como voluntarios o pasantes, poco a poco asociándose al ambiente de nuestra organización y quedándose con el puesto en el que se encuentran actualmente.
3	Millon Service	Debido a que no somos una empresa muy grande en realidad no aplicamos ningún proceso porque en esta operadora trabajamos solamente familia.
4	Tours Aventuras La Plata	No aplicamos los procesos de gestión.
5	Scuba Diving	Cuando necesitamos personal, hacemos un llamado de oferta laboral por medio de nuestras redes sociales, seguido de entrevistar a los posibles candidatos.

Fuente: Estudio de campo/ entrevista

Análisis: Según los datos obtenidos, únicamente la operadora Scuba Diving aplica este proceso de reclutamiento, pero de manera limitada. Resulta preocupante el estado situacional de las organizaciones, debido que, el proceso de reclutamiento de personal es fundamental dentro de toda estructura organizacional. Siendo este, el responsable de avalar una contratación organizada y justa que conduce a colocar a los individuos oportunos en la empresa. Así mismo, es importante poder emplear este proceso inicial de gestión, ya que es la vía más clara para la adquisición de trabajadores de calidad y lograr maximizar el éxito de una empresa.

6. ¿Cómo se aplica en su operadora de turismo el proceso de selección?

Tabla 12. Proceso de selección

#	Operadoras de turismo	Respuestas
1	Polo Tour SA	No aplicamos los procesos de gestión del talento humano porque no estamos relaciones lo suficiente con el tema.
2	Machalilla Tours	Viendo las capacidades de cada participante mediante su desenvolvimiento en el campo.
3	Millon Service	Debido a que no somos una empresa muy grande en realidad no aplicamos ningún proceso porque en esta operadora trabajamos solamente familia.
4	Tours Aventuras La Plata	No aplicamos los procesos de gestión.
5	Scuba Diving	Realizamos evaluaciones en donde los participantes proceden a anotar su nivel de competencia y experiencia, llegando así a elegir los mejores candidatos para el puesto.

Fuente: Estudio de campo/ entrevista

Análisis: De acuerdo con los datos reflejados, se pudo comprobar que las operadoras turísticas antes mencionadas no aplican el proceso de selección del personal a través de estándares de valoración. Excepto la empresa Scuba Diving que sí realiza de manera limitada evaluaciones y demás estrategias para seleccionar el personal que contratan. Aun así, la no aplicación mayoritaria de este proceso por parte de las demás operadoras es preocupante, debido al desconocimiento que existe a causa de poco interés de las empresas por

implementar mecanismos de selección óptimos que les permita seleccionar de manera adecuada a sus colaboradores y así evitar contrataciones impertinentes.

7. ¿Cómo se aplica en su operadora de turismo el proceso de contratación?

Tabla 13. *Proceso de contratación*

#	Operadoras de turismo	Respuestas
1	Polo Tour SA	No aplicamos los procesos de gestión del talento humano porque no estamos relaciones lo suficiente con el tema.
2	Machalilla Tours	Como entran por medio de voluntariado, tenemos una conversación con los seleccionados y si ellos acceden quedarse en la empresa les realizamos un contrato.
3	Millon Service	Debido a que no somos una empresa muy grande en realidad no aplicamos ningún proceso porque en esta operadora trabajamos solamente familia.
4	Tours Aventuras La Plata	No aplicamos los procesos de gestión.
5	Scuba Diving	Se procede a imprimir el contrato y que la persona pueda leerlo y firmado.

Fuente: Estudio de campo/ entrevista

Análisis:

Como resultado de la información recabada, se pudo contrastar varios de puntos de vista, los cuales coincidieron que estas operadoras turísticas no aplican correctamente el proceso de contratación. Resulta alarmante porque aquí es donde se define y se establece el acuerdo contractual entre las dos partes y se plantea de manera clara los términos y condiciones de la empresa, el compromiso y responsabilidad del colaborador.

8. ¿Cómo se aplica en su operadora de turismo el proceso de inducción?

Tabla 14. *Proceso de inducción*

#	Operadoras de turismo	Respuestas
1	Polo Tour SA	No aplicamos los procesos de gestión del talento humano porque no estamos relaciones lo suficiente con el tema.
2	Machalilla Tours	Por medio de capacitaciones permanentes y por medio de la experiencia que van adquiriendo.
3	Millon Service	Debido a que no somos una empresa muy grande en realidad no aplicamos ningún proceso porque en esta operadora trabajamos solamente familia.
4	Tours Aventuras La Plata	No aplicamos los procesos de gestión.
5	Scuba Diving	Aplicamos la inducción mediante charlas explicativas de lo que hace cada persona en la operadora, capacitando diariamente, respondiendo a todas las dudas y, dejando que participe de manera inmediata en todas las actividades de la empresa.

Fuente: Estudio de campo/ entrevista

Análisis: A través de los resultados reflejados en esta investigación, se logró identificar del mismo modo, que tres de las cinco operadoras turísticas señaladas tampoco realizan el proceso de inducción de manera correcta para instruir al personal que es contratado como parte de su organización. Cabe resaltar la importancia de la inducción del personal al momento de ingresar a un equipo de trabajo, puesto que incrementa la posibilidad de facilitar el proceso de adaptación, además de reducir y evitar errores, ya que se le proporciona información necesaria desde un inicio.

Así mismo, en respuesta al objetivo 4 de la investigación, que plantea: “Generar estrategias para el fortalecimiento de la gestión del talento humano en las operadoras turísticas del cantón Puerto López”, se generó la siguiente matriz con las respuestas a las preguntas relacionadas.

PREGUNTAS ORIENTADAS A RESPONDER EL OBJETIVO 4:

9. ¿Qué estrategias recomienda implementar para fortalecer la gestión del talento humano en las operadoras turísticas de Puerto López?

Tabla 15. estrategias para fortalecer la gestión del talento humano

#	Operadoras de turismo	Respuestas
1	Polo Tour SA	Creo yo que el ministerio de turismo debería ofrecer capacitaciones a las empresas turísticas sobre el tema de la gestión del talento humano para así brindar un buen servicio a nuestros clientes.
2	Machalilla Tours	Establecer confianza e interacción entre todo el equipo y que sepan corresponder a las necesidades de la empresa.
3	Millon Service	Generar planes o guías que le sirvan a las operadoras de Puerto López para elegir bien el personal que trabaja en estas empresas.
4	Tours Aventuras La Plata	Estrategias de retención del capital humano e integrar nuevos talentos.
5	Scuba Diving	Integrar la cultura organizacional, la capacitación continua, la tecnología, la revisión constante de los procesos de gestión.

Fuente: Estudio de campo/ entrevista

Análisis: Teniendo en cuenta las opiniones reflejadas a través de los administradores de las operadoras, se coincide en la importancia de crear tácticas que permitan fortalecer la gestión del talento humano, entre ellas, planes estratégicos, políticas de procedimientos y manuales de funciones, que contribuyan al correcto desenvolvimiento de las actividades organizacionales. De la misma manera, resulta importante la implementación de talleres y capacitaciones de entrenamiento del personal que sean impartidas por el Ministerio de Trabajo en el área de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos.

3.2 Discusión

Fundamentado en los análisis anteriores, la investigadora determina que existe una evidente problemática en las operadoras turísticas del cantón Puerto López, puesto que en la mayoría de estas empresas no desarrollan procesos de la gestión del talento humano, limitando así el desenvolvimiento laboral, ocasionando así que las empresas tengan un bajo rendimiento operativo. De acuerdo con lo expresado a través de los entrevistados, se logra llegar al análisis general de que estas empresas necesitan realizar un cambio inmediato en la manera que gestionan sus actividades turísticas.

A pesar de los efectos negativos en cuanto a la no implementación procedimientos adecuados para gestionar el talento humano, estas empresas se han mantenido funcionando hasta la actualidad de manera regular, teniendo consigo clientes fidelizados.

Por otro lado, es importante resaltar la presencia de estas operadoras en el cantón Puerto López, puesto que permite la afluencia de turistas creando así ingresos económicos, no solo beneficiándose como organizaciones, sino también al cantón.

4. CAPITULO IV. PROPUESTA

4.1. Título de la propuesta

Estrategias de la gestión del talento humano en las Operadoras Turísticas del cantón Puerto López para fortalecer el rendimiento operativo y mejorar el servicio al cliente.

Beneficiarios/ Operadoras turísticas:

- Polo Tour SA
- Machalilla Tours
- Millon Service
- Tours Aventuras La Plata
- Scuba Diving

4.2. Introducción

El presente plan estratégico de la gestión del talento humano se encuentra diseñado como un bosquejo de estrategias que permitirá fortalecer los programas de educación y capacitación de las funciones y gestión del personal humano que labora en las operadoras turísticas del cantón Puerto López, con el fin de promover el empoderamiento de los conocimientos y habilidades, para evitar que estos procesos afecten la calidad de los servicios que se brindan como parte de sus objetivos organizacionales. La planificación estratégica diseñada en este proceso se establece como un método cuyo propósito es reflejar información importante para la toma de decisiones y el fortalecimiento de los procesos operativos que pueden repercutir en resultados desfavorables en el futuro.

La aplicación de este plan estratégico de la gestión del talento ha sido adaptada con la finalidad de convertirse en una herramienta que sirva para apoyar los procedimientos enfocados al capital humano que labora en estas empresas, adaptándose a los cambios constantes que poseen las organizaciones y creando una cultura de aprendizaje, responsabilidad y competencia laboral óptima para el desempeño de sus actividades.

4.3. Objetivo general

Implementar una adecuada la gestión de los procesos de talento humano para el fortalecimiento de las habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar de manera correcta las funciones que son asignadas de acuerdo con los objetivos de las organizaciones enfocadas a brindar un servicio de calidad a sus clientes.

4.4. Objetivos estratégicos

- Establecer procesos de gestión del talento humano, que permita organizar y desarrollar un desenvolvimiento laboral efectivo.
- Establecer pautas en el desarrollo de conocimientos, habilidades, destrezas, valores, actitudes y aptitudes, para seleccionar al personal con mejor perfil profesional, a través de actividades capacitación y formación.
- Desarrollar una cultura de evaluación contante, que permita conocer el nivel de desempeño laboral del capital humano.

4.5. Valores y políticas del plan

- **Respeto:** considerar que la opinión de los demás debe ser respetada para lograr obtener un mejor desarrollo laboral.
- **Liderazgo:** desarrollar una cultura de liderazgo y estimular la participación de todo el personal intercambiando ideas y puntos de vista.
- **Trabajo en equipo:** estimular de manera constante el trabajo en equipo para lograr resultados efectivos.
- **Responsabilidad:** Contribuir, participar y asumir con responsabilidad las decisiones y acciones que se llevan a cabo como parte de los procesos organizacionales.

4.6. Políticas

- **Calidad:** Mejorar de forma continua los procesos de gestión del talento humano y el rendimiento operativo del personal que se desempeña en las operadoras de turísticas para fortalecer la competencia laboral y satisfacer los requerimientos de los sus clientes.
- **Orientación al usuario:** Capacidad para brindar una atención oportuna y satisfacción eficiente a las necesidades de los clientes.
- **Capacitación:** El talento humano deberá capacitarse constantemente en temas relacionados a las funciones de su cargo.

Tabla 16. *Plan estratégico de gestión de talento humano*

PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO					
Programas	Proyectos	Actividades	Responsable	Tiempo	Costo
P1. Talento Humano	PY1. Desarrollo organizacional	A1. Reclutamiento del personal	Dpto. TT. HH	C/R	\$50,00
		A2. Selección del personal	Dpto. TT. HH	C/R	\$15,00
		A3 Contratación y desarrollo	Dpto. TT. HH	C/R	\$500,00
	PY2. Clima organizacional	A4. Reuniones, charlas y talleres	Dpto. TT. HH	C/R	\$5,00
	PY3. Desempeño por competencias	A5. Evaluaciones	Dpto. TT. HH	C/R	\$5,00
		A6. Reconocimientos	Dpto. TT. HH	C/R	\$5,00
	PY4. Estímulos, Incentivos y Beneficios	A7. Bienestar laboral	Dpto. TT. HH	C/R	\$150,00
				TOTAL	\$ 730,00

Fuente: Elaborado por Melissa Fernández, 2023

Tabla 17. Plan estratégico/ reclutamiento del personal

PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
P-1. RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL	
Proyecto: Desarrollo organizacional	Actividades: A1 Reclutamiento del personal
Objetivo: Identificar a los postulantes con los perfiles más competentes y capacitados para llevar a cabo el puesto de trabajo solicitado.	
Descripción: Este proceso de reclutamiento da inicio cuando se realiza el requerimiento de nuevo personal para cubrir ciertas áreas o funciones de la empresa y termina cuando se reciben las solicitudes de empleos y se selecciona al personal competente para desempeñar dichos cargos.	
Procesos: <ul style="list-style-type: none">• Requerimiento de nuevo personal• Convocatoria de postulantes• Recepción de currículos	
Responsable <ul style="list-style-type: none">• Dpto. de talento humano	
Periodicidad <ul style="list-style-type: none">• Cada que se requiera	

Fuente: Elaborado por Melissa Fernández (2022)

Tabla 18. Plan estratégico/ selección del personal

PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
P-1. SELECCIÓN DEL PERSONAL	
Proyecto: Desarrollo organizacional	Actividades: A2 Selección del personal
Objetivo: Seleccionar al o los postulantes con los perfiles que se adapten de mejor manera a los requerimientos de la empresa y las necesidades del cargo.	
Descripción: El proceso de selección se encuentra detallado a través de una serie de pasos, donde se evalúan los datos del solicitante, su formación académica, experiencia laboral, destrezas o habilidades, entre otros, y este se aplican con el fin de decidir cuáles son los postulantes se encuentran aptos y cumplen con los requisitos para ser contratados.	
Procesos: <ul style="list-style-type: none">• Análisis de datos• Preselección de los postulantes• Aplicación de entrevistas• Evaluación y comprobación de capacidad, habilidades y destrezas.	
Responsable: <ul style="list-style-type: none">• Dpto. Talento humano	
Periodicidad <ul style="list-style-type: none">• Cada que se requiera	

Fuente: Elaborado por Melissa Fernández (2022)

Tabla 19. Plan estratégico/ contratación y desarrollo

PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
P-1. CONTRATACIÓN DEL PERSONAL	
Proyecto: Desarrollo organizacional	Actividades: A3 Contratación y desarrollo
Objetivo: Contratar al personal idóneo para la vacante de empleo que se esté requiriendo, basando su selección en referencia a los perfiles que la empresa haya diseñado para el puesto de trabajo solicitado.	
Descripción: Una vez que se haya seleccionado al personal que cubrirá las vacantes de empleo, se lleva a cabo el proceso de inducción y capacitación, donde se instruye al nuevo personal sobre las funciones que desempeñará dentro de la organización, incluyendo responsabilidades, actividades y horas de trabajo.	
Procesos: <ul style="list-style-type: none">• Contratación del personal• Inducción e instrucción sobre el puesto de trabajo• Capacitaciones o talleres de conocimiento• Seguimiento y evaluación	
Responsable: Dpto. Talento humano	
Periodicidad: Cada que se requiera	

Fuente: Elaborado por Melissa Fernández (2022)

Tabla 20. Plan estratégico/ reuniones, charlas y talleres

PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
P-1. REUNIONES, CHARLAS Y TALLERES	
Proyecto:	Actividades: A4
Clima organizacional	Reuniones, charlas y talleres
Objetivo:	
Capacitar de forma eficiente a los colaboradores de la empresa, brindando charlas y talleres de manera habitual y continua.	
Descripción:	
Después de contratar y capacitar al personal de la empresa, se recurre a la formación de conversatorios educativos que conduzcan a mejorar el desempeño laboral, en los cuales participarán todos los individuos.	
Procesos:	
<ul style="list-style-type: none">• Organizar la metodología de enseñanza• Convocar al personal de la organización• Generar talleres dinámicos y charlas	
Responsable:	
Dpto. Talento humano	
Periodicidad:	
Mensualmente	

Fuente: Elaborado por Melissa Fernández (2022)

Tabla 21. Plan estratégico/ evaluaciones

PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
P-1. EVALUACIONES	
Proyecto:	Actividades: A5
Desempeño por competencias	Evaluaciones
Objetivo:	
Determinación del nivel en que la enseñanza, formación y capacitación hacia los individuos ha dado contestación a las necesidades de las entidades.	
Descripción:	
Una vez que se haya impartido la formación, realizar evaluaciones correspondientes a calificar el desarrollo de cada colaborador, así se podrá conocer el rendimiento de las inversiones realizadas.	
Procesos:	
<ul style="list-style-type: none">• Antes de la enseñanza: Evaluación de diagnóstico• Durante: Evaluación instructiva• Al finalizar: Evaluación sumativa	
Responsable:	
Dpto. Talento humano	
Periodicidad:	
Cada que se requiera	

Fuente: Elaborado por Melissa Fernández (2022)

Tabla 22. Plan estratégico/ reconocimientos

PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
P-1. RECONOCIMIENTOS	
Proyecto:	Actividades: A6
Desempeño por competencias	Reconocimientos
Objetivo:	
Animar a los empleados mostrando el buen desempeño de los mismos, y entregando reconocimientos de excelencia.	
Descripción:	
Esta actividad es sin duda alguna una de las más importantes dentro del plan de acción, debido que mantener a los colaboradores contentos, es sinónimo de un buen ambiente laboral. Luego de evaluar a los individuos, se identifica a los mejores empleados del mes y poder así otorgarles reconocimientos.	
Procesos:	
<ul style="list-style-type: none">• Identificar los mejores empleados del mes• Entregar reconocimientos de manera pública• Crear un stand o muro de la fama• Realizar esta actividad mensualmente	
Responsable:	
Dpto. Talento humano	
Periodicidad:	
Mensualmente	

Fuente: Elaborado por Melissa Fernández (2022)

Tabla 23. Plan estratégico/ bienestar laboral

PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
P-1. ESTÍMULOS, INCENTIVOS Y BENEFICIOS	
Proyecto:	Actividades: A7
Estímulos, Incentivos y Beneficios	Bienestar laboral
Objetivo:	
Mejorar continuamente el ambiente de trabajo, además de aumentar la productividad y la motivación laboral.	
Descripción:	
Iniciar practicando la flexibilidad laboral en cuanto a temas relacionados con la familia y asuntos personales. Además, sería importante aplicar el teletrabajo, total o parcial, ya que ha recibido una gran aceptación por parte de muchas organizaciones.	
Y por último, analizar y monitorear la motivación laboral periódicamente, debido que, es la clave para prevenir el deterioro del bienestar organizacional.	
Procesos:	
<ul style="list-style-type: none">• Identificar las necesidades del personal.• Conocer y comprender nuestros propósitos.• Poseer logros, tanto colectivos como individuales.	
Responsable:	
Dpto. Talento humano	
Periodicidad:	
Cada 6 meses	

Fuente: Elaborado por Melissa Fernández (2022)

5. CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Durante el desarrollo de este proyecto de investigación se ha podido evidenciar y concluir con lo siguiente:

- En respuesta al primer objetivo específico, se llevó a cabo mediante la revisión bibliográfica la identificación de los conceptos de gestión de talento humano por parte de varios autores, que dió como resultado el reconocimiento de los procesos que se utilizan para poder gestionar, seleccionar y contratar al personal idóneo.
- Como resultado al segundo objetivo, se identificó que no todos los miembros que se desempeñan en estas empresas poseen el mismo nivel de competencia laboral, debido a que no se aplican correctamente los procesos de contratación y selección del personal, así mismo, no se realizan evaluaciones de desempeño para conocer su nivel de capacidad, por lo tanto, mucho de estos son elegidos por favoritismo, conveniencia o por algún grado de consanguinidad.
- Por otro lado, haciendo referencia al tercer objetivo de esta investigación, se comprobó que únicamente la operadora Scuba Diving si aplica los procesos de gestión del talento humano de forma correcta, aplicando el reclutamiento, selección, contratación e inducción del capital humano que forma parte de esta entidad. De la misma manera, se evidenció que las otras empresas objeto de estudio no tienen conocimiento acerca de cómo gestionar su talento humano y los respectivos procesos.
- Así mismo, haciendo énfasis al cuarto objetivo, se logró proponer un “*plan estratégico*” en el cual se plasmaron ciertos pasos a seguir para aplicar los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción que ingresa a las empresas.
- El análisis realizado de la situación actual en la que se encuentran las operadoras turísticas: Polo Tour S.A, Machalilla Tours, Millon Service, Tours Aventura la Plata, Scuba Diving, permitió conocer y evaluar las incidencias que causaban el inadecuado rendimiento en la operatividad, al no poseer mecanismos eficientes que se ajusten a sus necesidades, a la oferta y demanda de clientes, y a identificar de manera oportuna efectos negativos, optimizar tiempo y recursos.
- Se obtuvo como resultado a través de los métodos y técnicas de recolección de información implementadas que el capital humano que labora en estas empresas

no se encuentra altamente capacitados en formación y conocimiento para desempeñar sus funciones y así llevar a cabo las actividades turísticas que les corresponde, lo cual ocasiona que exista la posibilidad de que brinden un servicio poco eficiente que con el tiempo provoque decrecimiento en sus ventas.

- Por tanto, se constató que estas empresas a excepción de Scuba Diving no cuentan con un departamento de recursos humanos que ejecute, controle y gestione los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal nuevo que ingresa a estas instituciones.

5.2. Recomendaciones

Finalmente, para mejorar los procesos de gestión del talento humano en las operadoras turísticas, será necesario aplicar las recomendaciones que se detallan a continuación:

- Se recomienda que las empresas turísticas adquieran en su equipo de trabajo, profesionales capacitados en formación y conocimiento para que así logren desempeñar de manera oportuna y eficiente las actividades turísticas que les son asignadas.
- Se sugiere a las empresas realizar evaluaciones de desempeño de manera constante para determinar el nivel de capacidad que poseen los colaboradores, del mismo modo, se recomienda que el proceso de selección del personal sea de manera transparente y guiada por los respectivos procesos de gestión.
- Es recomendable también que las operadoras turísticas: Polo Tours S.A, Machalilla Tours, Millon Service y Tours Aventura la Plata, implementen en sus organizaciones un departamento de recursos humanos destinado a fortalecer los procesos de la gestión del talento humano para el mejoramiento de su rendimiento estratégico.
- Por medio de la implementación de estrategias para el fortalecimiento de la gestión del talento humano en las operadoras turísticas del cantón Puerto López, se logró determinar que es imprescindible que las operadoras turísticas tomen como guía el plan estratégico que se generó en este proyecto de investigación. Además, se deberá supervisar de manera constante que las actividades propuestas a través de dicho plan estratégico sean cumplidas y ejecutadas de la mejor manera.

BIBLIOGRAFÍAS

- Blázquez, E. (2021). *Docplayer*. Recuperado de <https://docplayer.es/218667914-Plan-de-desarrollo-turistico-sostenible-del-canton-puerto-lopez.html>
- Borrero, R. (2019). Procesos de gestión del talento humano en el sector educativo gerencial de Colombia. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 12.
- Boullon, R. C. (2005). *Planificación del espacio turístico robertoc.boullon*. México: Editorial Trillas.
- Carbajal Alvarez, M. H. (2015). *Universidad de Huánuco*. Recuperado de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/284>
- Carbajal Alvarez, M. H. (2016). *Universidad de Huánuco*. Recuperado de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/284>
- Casiopea*. (22 de Septiembre de 2015). Recuperado de https://wiki.ead.pucv.cl/index.php/Definici%C3%B3n_de_turismo_-_Conoce_Valpara%C3%ADso
- Castillo, T. P. (2018). La Gestión Del Talento Humano Como Estrategia De Competitividad En Las Mipymes De La Ciudad De Machala. *Revista Arje*, 12.
- Ceupe Magazine*. (s.f.). Recuperado de <https://www.ceupe.com/blog/operador-turistico-ques-funciones-y-tipos>.
- Chiavenato. (2018). *Academia edu*. Recuperado de <https://www.academia.edu/download/42059806/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Ciudad de México: Elsevier Editora.
- conocimiento, G. d. (2018). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Habana: Ecoe Ediciones.
- ecomuseo, I. p. (2015). *Informe estudio de situacion canton Puerto Lopez*. Recuperado de <https://indess.uca.es/wp-content/uploads/2019/05/Instituto-para-el-Desarrollo-Social-Sostenible-ecomuseo.pdf?u>

- Enciso, C. E., & Villamizar, O. L. (2014). Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional. *Elsevier B.V.*, 39-48.
- Escobar, F. R., & Vargas, F. J. (2015). Las prácticas de gestión del talento humano en empresas agropecuarias del sector bananero en Colombia, 14.
- Garrido, N. A. (2014). *Universidad Santo Tomas*.
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/2825/Mu%C3%B1oznathaly2016.pdf?sequence=1>
- Jara Martínez, A. M., Asmat Vega, N. S., & Alberca Pintado, N. E. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento. *Revista Venezolana de Gerencia*, 83.
- José, Z. F., & Jennifer, M. C. (2016). Gestión del Talento Humano y Gestión del Conocimiento. *Revista Publicando*, 257-266.
- Joya, J. C. (2015). Practicas De Gestion Del Talento Humano En Empresas Del Valle Del Cauca. *Revista Internacional Administración & Finanzas* , 113-124.
- Krapf, W. H. (1942). *Casiopea*.
- Lainez Olea, K. A. (16 de Marzo de 2021). *DSpace*. Recuperado de
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5705>
- Mercado, C. Y. (2018). *Universidad autonoma del Estado de Hidalgo*. Recuperado de
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa1/article/view/7286/7894>
- Merino, M. R., Ponce, E. G., & González, J. F. (2018). Turismo ecológico del cantón Puerto López, Manabí, Ecuador. *Revista Iberoamericana Ambiente & Sustentabilidad*.
- Mora, B. D. (2021). *Desarrollo Turístico Sostenible del Cantón Puerto López* . Guayaquil-Ecuador.
- Murcia, E. U. (2019). *Interviajes*. Recuperado de
<http://www.interviajes.com.py/admin/img/pdfs/turismo1c-1q4.pdf>
- Nando, M. A., & Barba, M. (2016). *Gestión Del Talento Humano E Innovación De La Enseñanza Y El Aprendizaje*. Palibrio.

- Naranjo, P. E. (2019). *dspace*. Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5819/1/UNACH-EC-ING-GEST-TUR-2019-0037.pdf>
- Navarrete Medina, K. A. (2016). *DSpace*. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/15706>
- Ortíz, D. y. (2014). La cultura organizacional de los operadores turísticos de Santa Marta. *Clío América*, 14.
- Otoniel, L. Z., Sebastian, C. O., & Hugo, R. S. (2019). *Universidad San Gregorio de Portoviejo*. Recuperado <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/handle/123456789/1227>
- Paola, C. S. (2015). *RI-UCM*. Recuperado de <https://repositorio.ucm.edu.co/handle/10839/1334>
- Pardo Martínez, L. P. (2013). Gestión Del Talento Humano. *Revista Arbitrada Del Centro De Investigación y Estudios Gerenciales*, 60-71.
- Quiroz, Á. P. (2020). *Plan Desarrollo Turístico Cantón Puerto López*.
- Ramírez, R. I. (Diciembre de 2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. 167-176 .
- Rivas, E. P. (2005). *DSpace*. Recuperado de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/4558/1/7079.pdf>
- Rondón, M. A. (Mayo de 2016). *Scielo*. Recuperado de <http://ve.scielo.org/pdf/ri/v40n88/art08.pdf>
- Terán, W., & Guerra, M. L. (2009). Gestión del talento humano. *Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 30-40.
- Villafuerte, A. M. (2019). *Facultad De Ciencias Económicas*. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec>.
- Villagrán, D. C. (2016). Gestión De Talento Humano En Las Operadoras, (pág. 183). Riobamba – Ecuador.

6. ANEXOS

Anexo 1. Formato de investigación para entrevista

FORMATO DE INVESTIGACIÓN PARA ENTREVISTA

Entrevista dirigida a los gerentes de 5 operadoras turísticas del cantón Puerto López

Preguntas orientadas a responder el objetivo 1:
¿Cómo definiría el término de gestión del talento humano?
¿Conoce los procesos de la gestión del talento humano? Fundamente su respuesta.

Preguntas orientadas a responder el objetivo 2:
Defina las competencias laborales que debe poseer el personal humano para poder desenvolverse en una operadora de turismo.
¿Cuáles son las capacidades y habilidades necesarias del talento humano de su establecimiento para laborar en las áreas en las que se desempeñan actualmente?

Preguntas orientadas a responder el objetivo 3:
Considerando que existen 4 procesos de gestión del talento humano: ¿Cómo se aplica en su operadora de turismo el proceso de reclutamiento? ¿Cómo se aplica en su operadora de turismo el proceso de selección? ¿Cómo se aplica en su operadora de turismo el proceso de contratación? ¿Cómo se aplica en su operadora de turismo el proceso de inducción?

Preguntas orientadas a responder el objetivo 4:
¿Qué estrategias recomienda implementar para fortalecer la gestión del talento humano en las operadoras turísticas de Puerto López?

Anexo 2. Validez de instrumento

Manta, diciembre de 2022

Señor (a):

Ing. Diego Emilio Guzmán Vera

Se está realizando una investigación de carácter académico, con el objeto de conocer cómo se está gestionando el talento humano en las operadoras turísticas del cantón Puerto López.

Para ello se ha diseñado y elaborado el instrumento-cuestionario anexo, el cual requiere ser validado por expertos en turismo, objeto de estudio de esta investigación.

Ud. ha sido seleccionado(a) como Juez para realizar la respectiva validación. Su rol consiste en evaluar cada pregunta indicando su pertinencia con el objetivo específico y su redacción.

Así mismo, puede emitir cualquier observación que considere pertinente. Al finalizar debe señalar si el cuestionario cubre los propósitos, si a través del mismo se puede alcanzar los objetivos de la investigación.

Agradecido por su colaboración.

Atentamente,

Melissa Fernández Sornoza

Autora

DATOS PERSONALES DEL EXPERTO

Apellidos: Guzmán Vera Diego Emilio

Organización donde Trabaja: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Título de Pre-grado: Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas

Título de Post-grado: Magister en Planificación y Gestión en Proyectos Agroturísticos y Ecológicos

C. I.: 12045809573

Evaluación General

A continuación, se la hará una serie de preguntas, se le pide que responda a cada una de éstas, marcando con una (x) en cualquiera de los vocablos que Ud. Considere conveniente.

¿Considera Usted que las preguntas son congruentes con los objetivos de la investigación?

# Pregunta	SI	NO	Observaciones
1	X		Sin observaciones
2	X		Sin observaciones
3	X		Sin observaciones
4	X		Sin observaciones
5	X		Sin observaciones
6	X		Sin observaciones

¿Existe pertinencia entre las preguntas con la variable objeto de estudio?

# Pregunta	SI	NO	Observaciones
1	X		Sin observaciones
2	X		Sin observaciones
3	X		Sin observaciones
4	X		Sin observaciones
5	X		Sin observaciones
6	X		Sin observaciones

¿Es adecuada la redacción de las preguntas?

# Pregunta	SI	NO	Observaciones
1	X		Sin observaciones
2	X		Sin observaciones
3	X		Sin observaciones
4	X		Sin observaciones
5	X		Sin observaciones
6	X		Sin observaciones

¿Considera válido el Instrumento?

Si__X_No__

Observaciones: Se sugiere que cuando se desarrollen las entrevistas a las 10 operadoras se procure escoger aquellas que tengan distintas actividades turísticas, por ejemplo, existen operadoras que sólo pueden realizar recorridos en perfil costero continental, otras en la Isla de la Plata, otras a buceo de superficie, y así entre otras.

DIEGO
EMILIO
GUZMAN
VERA

Firmado digitalmente por DIEGO
EMILIO GUZMAN VERA
DN: cn=DIEGO EMILIO GUZMAN
VERA, c=EC, f=QUITO, o=BANCO
CENTRAL DEL ECUADOR
ou=ENTIDAD DE CERTIFICACION
DE INFORMACION-ECIBCE
Motivo: Doy fe de la exactitud e
integridad de este documento
Ubicación:
Fecha: 2022-12-16 11:27:05:00

Firma: _____

Fecha: 15 de diciembre 2022

Anexo 3. Validez de instrumento

Manta, diciembre de 2022

Señor (a):

Ing. Angela Evelina Farfán Tigre

Se está realizando una investigación de carácter académico, con el objeto de conocer cómo se está gestionando el talento humano en las operadoras turísticas del cantón Puerto López.

Para ello se ha diseñado y elaborado el instrumento-cuestionario anexo, el cual requiere ser validado por expertos en turismo, objeto de estudio de esta investigación.

Ud. ha sido seleccionado(a) como Juez para realizar la respectiva validación. Su rol consiste en evaluar cada pregunta indicando su pertinencia con el objetivo específico y su redacción.

Así mismo, puede emitir cualquier observación que considere pertinente. Al finalizar debe señalar si el cuestionario cubre los propósitos, si a través del mismo se puede alcanzar los objetivos de la investigación.

Agradecido por su colaboración.

Atentamente,

Melissa Fernández Sornoza

Autora

DATOS PERSONALES DEL EXPERTO

Apellidos: Farfán Tigre Ángela Farfán

Organización donde Trabaja: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Título de Pre-grado: Ingeniera Comercial

Título de Post-Grado: Master en Gestión Empresarial

C. I.: 1309660577

Evaluación General

A continuación, se la hará una serie de preguntas, se le pide que responda a cada una de éstas, marcando con una (x) en cualquiera de los vocablos que Ud. Considere conveniente.

¿Considera Usted que las preguntas son congruentes con los objetivos de la investigación?

# Pregunta	SI	NO	Observaciones
1	X		Sin observaciones
2	X		Sin observaciones
3	X		Sin observaciones
4		X	¿Cuáles son las capacidades y habilidades necesarias del talento humano de su establecimiento para laborar en las áreas en las que se desempeñan actualmente?
5	X		Sin observaciones
6	X		Sin observaciones

¿Existe pertinencia entre las preguntas con la variable objeto de estudio?

# Pregunta	SI	NO	Observaciones
1	X		Sin observaciones
2	X		Sin observaciones
3	X		Sin observaciones
4	X		Sin observaciones

5	X		Sin observaciones
6	X		Sin observaciones

¿Es adecuada la redacción de las preguntas?

# Pregunta	SI	NO	Observaciones
1	X		Sin observaciones
2	X		Sin observaciones
3	X		Sin observaciones
4	X		Solo hacer leve corrección en cuanto por los términos capacidad y habilidad
5	X		Sin observaciones
6	X		Sin observaciones

¿Considera válido el Instrumento?

Si X No

Observaciones: Se sugiere que cuando se desarrollen las entrevistas a las 10 operadoras se procure escoger aquellas que tengan distintas actividades turísticas, por ejemplo, existen operadoras que sólo pueden realizar recorridos en perfil costero continental, otras en la Isla de la Plata, otras a buceo de superficie, y así entre otras.



Firma

Fecha: diciembre 2022

Anexo 4. Evidencias fotográficas del estudio de campo

Imagen 1. Operadora de turismo Millon Service



Imagen 2. Operadora turística Polo Tours S.A



Imagen 3. Operadora turística Tours Aventura la Plata



Imagen 4. Operadora Turística Machalilla Tours



Imagen 5. Operadora Turística Scuba Diving

