



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE HOSPITALIDAD Y TURISMO
TRABAJO DE TITULACIÓN**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS**

TEMA

**“Empleabilidad y análisis de las competencias del talento humano en las empresas de
intermediación en la ciudad de Manta”**

AUTOR

KEVIN ALBERT ANCHUNDIA CHAVEZ

TUTOR

ING. MAURICIO ARTURO BECERRA AVILA

Manta – Manabí -Ecuador

2022

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Hotelería y Turismo de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de Proyecto de Investigación, bajo la autoría del estudiante **KEVIN ALBERT ANCHUNDIA CHAVEZ**, legalmente matriculado/a en la carrera de Turismo, períodos académicos 2021(1) y 2021(2), cumpliendo el total de 400 horas, bajo la opción de titulación de Proyecto de Investigación, cuyo tema es **"Empleabilidad y análisis de las competencias del talento humano en las empresas de intermediación en la ciudad de Manta"**.

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, Enero 3 del 2022.

Lo certifico,

Ing. Mauricio Becerra Ávila
Docente Tutor

AUTORÍA

La investigación pertenece exclusivamente al autor, este informe se realiza como requisito previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Para uso del contenido de este documento se debe citar al autor.

Anchundia Chávez Kevin Albert
131779879-9

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal evaluador certifica:

Que el trabajo de fin de carrera, titulado “**Empleabilidad y análisis de las competencias del talento humano en las empresas de intermediación en la ciudad de Manta**” ha sido realizado y concluido por el señor egresado **Kevin Albert Anchundia Chávez**; 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:

Lic. Luis Reyes Chávez

**DECANO DE LA FACULTAD
DE HOTELERIA Y TURISMO**

Ing. Marco Duran Vasco

DELEGADO PRESIDENTE TRIBUNAL

Abg. Daniel Caballero Mero

**MIEMBRO TRIBUNAL DE
TITULACIÓN**

Ing. Mauricio Becerra Ávila

**DOCENTE TUTOR DE
TITULACIÓN**

Ing. Leonor Villacreses Ponce

MIEMBRO TRIBUNAL DE TITULACIÓN

Kevin Albert Anchundia Chávez

GRADUADO

AGRADECIMIENTO

En estas líneas quiero agradecer a todas las personas que hicieron posible esta investigación y que de alguna manera estuvieron conmigo en los momentos difíciles, alegres, y tristes. Estas palabras son para ustedes. A mis padres por todo su amor, comprensión y apoyo pero sobre todo gracias infinitas por la paciencia que me han tenido. No tengo palabras para agradecerles las incontables veces que me brindaron su apoyo en todas las decisiones que he tomado a lo largo de mi vida. Gracias por darme la libertad de desenvolverme como ser humano.

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que compartieron sus conocimientos.

RESUMEN

El presente trabajo se da a conocer cómo se verifica la empleabilidad en la ciudad de Manta entre desarrollo de las personas en las agencias de intermediación asumiendo por supuesto, desde una perspectiva crítica, este concepto de progreso como algo relativo, de acuerdo a lo que pueda acontecer. No obstante, el desarrollo vertiginoso de nuevas tecnologías, el turismo actual (pos-industrial) para el desarrollo y el abaratamiento del costo en los nuevos productos, a una escala mayor que la de la producción intermediaria o en cadena y la “unión permanente” entre ciencia y producción, hacen que adquiera poca importancia la excesiva precaución acerca de las causas, consecuencias y contenidos de estos conocimientos acumulados y organizados sistemáticamente.

Y no hay duda en que estos conocimientos se desarrollan en un marco creciente y vertiginoso de acumulación por parte de agencias especializadas, cada vez más, en determinadas disciplinas y tecnologías, Así pues, la sociedad del conocimiento y su expediente de base, el conocimiento, son vitales para esta nueva economía, para esta mundialización del comercio y del intercambio de bienes y la consecuente globalización

Además, se debe entender que, en su aspecto operativo, la globalización no es más que el desenvolvimiento de una etapa cualitativamente nueva y superior del desarrollo de la internacionalización del capital.

Palabras clave: (Intermediación, Turismo, Minoristas, recurso humano, empleabilidad).

ABSTRACT

The present work presents how employability is verified in the city of Manta among the development of people in the intermediation agencies, assuming of course, from a critical perspective, this concept of progress as something relative, according to what can happen. However, the vertiginous development of new technologies, current (post-industrial) tourism for development and the lowering of the cost of new products, on a scale greater than that of intermediate or chain production and the "permanent union" between science and production, they make excessive caution about the causes, consequences and contents of this systematically accumulated and organized knowledge of little importance.

And there is no doubt that this knowledge is developed in a growing and dizzying framework of accumulation by specialized agencies, increasingly, in certain disciplines and technologies. Thus, the knowledge society and its base file, knowledge, They are vital for this new economy, for this globalization of trade and the exchange of goods and the consequent globalization

Furthermore, it must be understood that, in its operational aspect, globalization is nothing more than the development of a qualitatively new and superior stage in the development of the internationalization of capital.

Keywords: (Intermediation, Tourism , Retailers, human resources, employability).

Índice

Introducción	1
CAPITULO I MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	3
Intermediación.....	3
Turismo.....	5
Minoristas	6
Recursos humanos	7
Empleabilidad	8
CAPITULO II DISEÑO METODOLÓGICO.....	15
Tipo de investigación.....	15
Métodos de investigación.....	15
Método lógico-deductivo	15
Método hipotético deductivo.....	15
Análisis	16
Técnicas	16
Caracterización del territorio.....	17
Propuesta del plan de acción	23
CAPITULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN	24
Planteamiento del problema.....	24
FODA	24
Descripción de las políticas del país y del territorio respecto a Empleabilidad en la ciudad de Manta...	26
Caracterización del Territorio	28
Información sobre los establecimientos turísticos del cantón Manta, según catastro y encuesta.....	33
Reducción de la lista (agrupamiento de los que son similares con tarjado	40
Organización de los problemas de mayor a menor frecuencia.....	43
Reducción de la lista (agrupamiento de los que son similares con tarjado).....	56
Organización de las soluciones de mayor a menor frecuencia.....	58
Propuesta del plan de acción	61
Conclusiones	62
Recomendaciones	64
Bibliografía	65

Índice de tablas

Tabla 1	17
Tabla 2	17
Tabla 3	21
Tabla 4	22
Tabla 5	23
Tabla 6	28
Tabla 7	29
Tabla 8	39
Tabla 9	42
Tabla 10	45
Tabla 11	58
Tabla 12	60

Índice de figuras

Figura 1	28
Figura 2	28
Figura 3	46
Figura 4	47
Figura 5	49
Figura 6	49
Figura 7	50
Figura 8	50
Figura 9	51
Figura 10	51
Figura 11	52
Figura 12	52
Figura 13	53
Figura 14	53

Introducción

En este contexto, recursos humanos es una de las áreas de las empresas que tiene más cambios. Son tantos y tan grandes que hasta el nombre del área cambió. Muchas organizaciones han sustituido el término administración de recursos humanos (ARH) por gestión del talento humano, administración de asociados o colaboradores, administración de competencias, administración de capital humano, administración de capital intelectual y hasta administración con las personas. Estos distintos nombres representan un nuevo espacio y otra configuración del campo. Tan sólo para facilitar la exposición, aquí se conserva el nombre tradicional de RR.HH. En esta primera parte, se abordan los cambios que ocurren en las organizaciones con éxito y en sus áreas. El objetivo principal es introducir al lector en el campo de la administración moderna en lo referente a las personas. En términos generales, es explicar el concepto moderno de la administración con, y por medio de, las personas, así como los distintos enfoques que se han desarrollado en decenios recientes. La historia de la administración de recursos humanos es relativamente nueva. En realidad, todo inició con la Revolución Industrial y ha desembocado en nuestros días con total fuerza.

El contexto de la administración de recursos humanos lo conforman las personas y las organizaciones. Las personas pasan buena parte de su vida trabajando en organizaciones, las cuales dependen de ellas para funcionar y alcanzar el éxito. Por una parte, el trabajo requiere los esfuerzos y ocupa una buena cantidad del tiempo de las vidas de las personas, quienes dependen de aquél para su subsistencia y éxito personal.

Justificación

Las organizaciones se caracterizan por su increíble heterogeneidad, pueden ser industrias, comercios, bancos, financieras, hospitales, universidades, tiendas, prestadores de servicios, entre otros. Pueden ser grandes, medianas y pequeñas, en cuanto a su tamaño, así como pueden ser públicas o privadas respecto a su propiedad. Casi todo lo que necesita una sociedad es producido por organizaciones. Vivimos en una sociedad de organizaciones, nacemos, aprendemos, nos servimos, trabajamos y pasamos la mayor parte de nuestras vidas dentro de ellas. Por tanto, las organizaciones y las personas representan el contexto donde se sitúa la administración de recursos humanos. En resumen, las organizaciones están constituidas por personas y dependen de ellas para alcanzar sus objetivos y cumplir sus misiones.

En la actualidad las organizaciones amplían su visión y su actuación estratégica. Cualquier proceso productivo sólo es posible con la participación conjunta de diversos grupos de interés y cada uno de ellos aporta algún recurso. Los proveedores aportan materias primas, insumos básicos, servicios y tecnologías. Los accionistas e inversionistas aportan capital e inversiones que permiten la adquisición de recursos. Los empleados aportan sus conocimientos, capacidades y habilidades; de igual forma, contribuyen con las decisiones y acciones que imprimen dinamismo a la organización. Los clientes y los consumidores contribuyen con la organización cuando adquieren los bienes y servicios que coloca en el mercado. Cada uno de los grupos de interés de la organización aporta algo con la expectativa de obtener algo a cambio.

Objetivo general

Ayudar al procedimiento de gestión de talento humano, donde se podrá mejorar los procesos de contratación de personal en las agencias de intermediación de la ciudad de Manta.

Objetivos específicos

- Identificar de qué manera el recurso humano podría mejorar las operaciones intermediarias.
- Establecer procedimientos técnicos y orientados para la selección del personal.
- Ofrecer oportunidades al personal que se contratara en las agencias de intermediación.

CAPITULO I MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Intermediación

Una agencia de viajes es una empresa turística dedicada a la intermediación, organización y realización de proyectos, planes e itinerarios, elaboración y venta de productos turísticos entre sus clientes y determinados proveedores de viajes, como por ejemplo transportistas (aerolíneas, cruceros), servicios de alojamiento, con el objetivo de poner los bienes y servicios turísticos a disposición de quienes deseen y puedan utilizarlo. Las agencias de viaje surgieron en 1758 con la creación de la agencia de viajes más antigua del mundo, la compañía Cox & Kings y Thomas Cook. Tuvieron su auge y se desarrollaron sobre todo a partir de los años veinte gracias a la expansión en el sector de los aviones, con el desarrollo

de la aviación comercial.

Comprende las actividades de organización o comercialización de viajes combinados y vinculados, y de excursiones de un día, la mediación en la venta de billetes o reserva de plazas en toda clase de medios de transporte, y la reserva o contratación de alojamiento en establecimientos turísticos y de servicios o actividades ofrecidos por las empresas turísticas.

La actividad de intermediación turística, podrá llevarse a cabo de dos formas alternativas como simple intermediador turístico o como agencia de viaje

Se consideran agencias de viaje las empresas que se dedican a la intermediación en la prestación de servicios turísticos o a la organización de éstos, teniendo reservadas en exclusiva la organización y contratación de viajes combinados, de conformidad con la legislación vigente en la materia.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) señala que “los operadores turísticos son aquellos agentes que participan en la actividad turística en calidad de intermediarios entre el consumidor final (el turista o la demanda turística) y el producto turístico (bien o servicio, destino turístico) aunque pueden extender su acción intermediadora al resto de la oferta complementaria (restaurantes, hoteles, conjunto de oferta de alojamiento, etc).

Dentro de esos operadores turísticos cabría diferenciar entre tour operadores y agencias de viajes. Los tour operadores son empresas que ofrecen productos o servicios turísticos contratados por ellos y que incluyen aspectos como el transporte, el alojamiento o las excursiones, entre otros. Algunos trabajan en exclusiva con agencias de viajes y otros lo hacen también con el cliente, sin intermediación. (Ceupe, s.f.)

Las agencias de viaje pueden ser de tres clases:

- a) **Mayoristas u organizadores:** son las agencias que proyectan, elaboran y organizan toda clase de servicios individualizados y viajes combinados para las agencias minoristas, no pudiendo ofrecer sus productos directamente al turista.
- b) **Minoristas o detallistas:** son las agencias que comercializan el producto de las agencias mayoristas con la venta directa a los turistas o que proyectan, elaboran, organizan y venden todas las clases de servicios individualizados o viajes combinados directamente al turista, no pudiendo ofrecer sus productos a otras agencias.
- c) **Mayoristas-minoristas u organizadores-detallistas:** son las agencias que pueden simultanear las actividades de los dos grupos anteriores. (Maristany, 2013)

Turismo

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico.

El turismo genera directa e indirectamente un aumento de la actividad económica en los lugares visitados (y más allá de estos) fundamentalmente debido a la demanda de bienes y servicios que deben producirse y proveerse. En el análisis económico del turismo se debe distinguir entre la “contribución económica” del turismo, que se refiere al efecto directo del turismo y que se puede medir mediante la Cuenta Satélite de Turismo, y el “impacto económico” del turismo, concepto mucho más amplio que engloba los efectos directos,

indirectos e inducidos del turismo, y que debe ser estimado mediante la aplicación de modelos. La finalidad de los estudios de las repercusiones económicas es cuantificar los beneficios económicos, esto es, el incremento neto de la riqueza de los residentes dimanante del turismo, medido en términos monetarios, en relación con los niveles que prevalecerían en ausencia de esta actividad. (OMT, 2015)

Minoristas

Las agencias de viajes minoristas son empresas que facilitan a sus clientes, personas que quieren emprender un viaje, unos servicios (como estos ejemplos de productos turísticos) en el lugar al que van. Estas compañías actúan de intermediarias entre el turista y los paquetes turísticos organizados por agencias mayoristas. Una agencia minorista no ofrece sus servicios a otras agencias.

Estas empresas son las encargadas de dar a sus clientes el viaje que sueñan dentro de su presupuesto. Pueden ofrecer paquetes turísticos creados por una empresa mayorista o pueden crear los suyos propios uniendo servicios varios del sector.

Cuando se habla de minoristas se define a aquellas agencias de viajes que ofrecen los servicios directamente al usuario final, al turista. Por tanto, median entre una mayorista y el cliente. Tiene la labor de elaborar, organizar y vender al turista los servicios para que el viaje que vaya a realizar esté totalmente a su gusto.

En ocasiones, las agencias de viajes minoristas pueden asociarse con otros agentes formando lo que se conoce como grupos de gestión de agencia de viajes. Estos grupos son entes con una mayor fuerza competitiva de cara a coordinación y capacidad de negociación con proveedores. (hotelmize, 2015)

Recursos humanos

La primera persona que acuñó el término de recursos humanos fue el economista John R. Commons en su libro titulado “Distribución de la riqueza”, publicado en 1984 pero no sería hasta el 1910 y 1920 cuando el término RR.HH. se popularizara y las empresas empezaran a ver a sus trabajadores como activos del capital dentro del negocio.

Podríamos enmarcar el auge de los departamentos de recursos humanos entre el final de la Primera Guerra Mundial (1914 – 1918) hasta la Gran Depresión (1929 – 1933), período en el que aparecieron nuevas leyes que obligaban a las empresas

Los recursos humanos son un departamento dentro de las empresas en el que se gestiona todo lo relacionado con las personas que trabajan en ella. Esto incluiría desde el reclutamiento, selección, contratación, onboarding o bienvenida, formación, promoción, nóminas y despidos.

En resumidas cuentas, el departamento de recursos humanos debe trabajar para todas las personas que forman parte del equipo humano de la empresa.

Los recursos humanos son indispensables para cualquier empresa que necesite crecer y contratar a los mejores trabajadores. Ya sea para cada puesto o ayudar a las personas que se desarrollan en la empresa para seguir formándose y creciendo.

Habitualmente podemos ver cómo se abrevia el concepto de RR.HH o incluso HR (este es el término en inglés). En los últimos años muchos de los profesionales que se dedican a los recursos humanos han propuesto nuevas formas de denominar al departamento y alejarse de esa visión un tanto desfasada de referirse como a una persona que trabaja en una empresa.

Es un área de vital importancia en cualquier organización ya sea pública o privada. Aunque usualmente se cree que este departamento y sus profesionales solo se dedican al papeleo, lo cierto es que juega un papel clave para el crecimiento sostenido y exponencial de todas las empresas. (RUBEN, 2021)

Empleabilidad

Afirma Formichella (2005) que la empleabilidad es un concepto que posee una enorme actualidad y constituye una realidad social y personal que debe ser abordada de manera rigurosa y continua. (Formichella, 2005)

La empleabilidad es una serie de logros que hacen que una persona tenga más probabilidades de encontrar trabajo rápidamente. Estos logros incluyen las habilidades técnicas, los conocimientos y las cualidades personales.

Asimismo, se puede decir que la empleabilidad es una actitud. En este sentido, una carrera profesional puede verse como un negocio propio para brindar servicios a los clientes (empresas).

Por tanto, esto nos obliga a tener una actitud diferente hacia el trabajo. Tenemos la responsabilidad no solo de hacerlo bien, sino también de hacerlo cada vez mejor.

Originariamente la empleabilidad también estuvo asociada al dominio de un área específica de conocimiento por parte del sujeto que buscaba un empleo. De este modo el sistema educativo y el mercado de trabajo giraban casi exclusivamente en torno a la adquisición, por parte de los estudiantes, de conocimientos compartimentados. Y así el sujeto era empleable en la medida en que demostraba que “atesoraba” contenidos teóricos-prácticos. (Alonso, 2009)

Además, los empleadores prefieren los candidatos que ya tengan desarrolladas las habilidades blandas, porque son mucho más difíciles de enseñar.

De hecho, solo buscan aquellos que sepan manejar el estrés adecuadamente y puedan encontrar oportunidades en situaciones caóticas.

También quieren que sean excelentes comunicadores y tengan la flexibilidad de trabajar en diferentes entornos.

En resumen, estos son razones por la que deberías elevar y mantener tus niveles de empleabilidad:

Te ayudará a adaptarte a las nuevas circunstancias laborales.

Para mantener una alta empleabilidad, es necesario desarrollar el hábito del autoaprendizaje. Además, hay que desarrollar habilidades de comunicación y aprender a evaluar los resultados en función de las metas alcanzadas.

Siguiendo Rodríguez (2010), la competencia para la empleabilidad incluye dos grandes ámbitos o apartados: competencia para la empleabilidad relativa al diseño de la carrera y el acceso al empleo por una parte, y competencias para conservar el empleo y mejorar en él. (Rodríguez, 2010)

El mercado laboral actual requiere que las personas estén motivadas y mantengan una buena red de contactos.

La adaptabilidad y la comunicación son características clave que los empleadores buscan en un empleado.

Actores involucrados en la empleabilidad.

1. Las habilidades sociales

En un entorno que cambia constantemente, las habilidades sociales son esenciales porque el éxito personal y profesional depende de ello. Es por eso que los reclutadores buscan candidatos que sean capaces de demostrar que son buenos comunicadores.

Obviamente, el conocimiento técnico y las habilidades duras también impactan la empleabilidad. Asegúrate de investigar cuales son las habilidades necesarias para el puesto que deseas obtener.

No obstante, los conocimientos virtuales son prácticamente obligatorios, por lo que mejorar tus habilidades digitales puede ser una excelente opción.

2. Un currículum irresistible

El CV no es solo una herramienta de búsqueda, también es la mejor herramienta para registrar los logros profesionales.

Debes mantener tu currículum actualizado, ¡porque nunca sabes cuándo llegará la oportunidad! Por lo tanto, cada vez que completes un curso recuerda agregarlo a tu currículum para mostrar tus habilidades y experiencia.

Adaptar su CV al trabajo y mantener actualizadas sus habilidades le asegura que seguirá siendo empleable.

3. Asesoramiento

Buscar el consejo de amigos o familiares puede ser una opción más cómoda. No obstante, los asesores de outplacement están capacitados para ayudarte a incrementar el nivel de empleabilidad.

Además, también pueden asesorarte para optimizar tu currículum, optimizar tu perfil e incluso prepararte para entrevistas. Todo esto también puede promover tu desarrollo profesional.

4. El auto-aprendizaje

Las organizaciones están más dispuestas a contratar profesionales que se preocupen por el desarrollo de su carrera. Además, que se mantengan al día con las tendencias de la industria.

También considerarán a quienes desarrollan nuevas habilidades y amplían sus conocimientos.

5. Habilidades narrativas

Ya sea que esté buscando trabajo o un ascenso, saber cómo contar tu historia te facilitará la búsqueda de empleo. Esto se debe a que podrás hablar de tu experiencia profesional de manera concisa y clara, destacando tus habilidades.

6. Estar preparado para la entrevista

Para tener éxito ante un reclutador, es importante aprender a resaltar las fortalezas. Y esto solo se logra con una buena preparación y habilidades de comunicación.

Una preparación eficaz le dará más control, lo que puede causar una buena primera impresión.

7. Contar con una red profesional

Encontrar un trabajo no se trata solo de lo que sabes, también se trata de “a quién” conoces

o contrata. Hay empresas que le ayudan a construir o gestionar su red de contactos.

(smartplacement.)

Lógicamente la empleabilidad también tiene que ver con nuestro potencial y con resultar atractivos para los empleadores a los que nos dirigimos. Es vital que cada uno de nosotros no descuidemos nuestra capacidad de seducir a las empresas que pueden requerir a profesionales de nuestro perfil. La empleabilidad es algo global y no podemos responsabilizar de la misma al sistema educativo o a las empresas. Cada persona tenemos que asumir nuestro papel protagonista en conseguir ser atractivos para el mercado laboral.

Hace 20 años tener un grado universitario, un grado de formación profesional, un master universitario o un postgrado marcaban la diferencia. En el siglo XXI tener estudios universitarios no garantizan acceder a un trabajo. Tienes que asumir que ya no te van a contratar por tus estudios. Van a querer contar contigo por lo que seas capaz de hacer con los conocimientos, competencias y habilidades adquiridas con esa formación.

La empleabilidad se debe trabajar ya a lo largo de toda nuestra trayectoria profesional, con independencia de que tengas o no experiencia, de cuales sean tus estudios y de la formación que acredites.

El ser empleable es estar abierto al mundo. Debemos observar nuestro entorno y estar al día de las tendencias, necesidades, requerimientos y competencias que se precisan en nuestra profesión, sector o actividad profesional. Esto supone buscar, investigar y procesar la información. Para atraer a las empresas tenemos que pasar a la acción. Esto supone estar en constante movimiento haciendo cosas que nos acerquen a nuestro objetivo profesional.

(era de los valientes, 2019)

reclutamiento de personal: Una de las actividades del departamento de Recursos Humanos consiste en reclutar profesionales que ocupen las vacantes disponibles en la organización.

Gestionar y hacer uso eficaz del personal. Esto para que cada empleado desempeñe la función que haga crecer a la empresa. El área de Recursos Humanos es la encargada de reclutar a los trabajadores, o en ocasiones contratan empresas para llevar a cabo este importante proceso de selección.

Vincular la evaluación del desempeño y las compensación de acuerdo a las competencias de cada trabajador. Es necesario identificar los conocimientos y habilidades de cada trabajador, así como las actividades recreativas que también pueden incluir habilidades especiales relevantes para tu empresa. Esto te ayudará a determinar, por ejemplo, si la persona está lista y está dispuesta a asumir más responsabilidades.

Desarrollar competencias que mejoren el desempeño individual y el de toda la organización. La formación es factor clave en el departamento de Recursos Humanos. Los programas de capacitación también son tema de una buena gestión de recursos humanos, al brindarle a los trabajadores todas las herramientas necesarias para su desarrollo y eficaz desempeño y desenvolvimiento tanto profesional, como personal.

Incentivar la innovación, creatividad y la flexibilidad. Esto también es necesario para mejorar la competitividad. Aquí se incluye la inserción de nuevas tecnologías, formación y la comunicación que se tenga con los empleados.

Diseñar procesos de trabajo enfocados en el desarrollo de toda la organización. Cada área de una empresa cumple una función específica, que en conjunto hace que exista un crecimiento global. El diseño y buena estructura de cada gerencia hará el camino más fácil

hacia el cumplimiento de los objetivos.

Cuidar de la seguridad y salud de los trabajadores en el espacio laboral. Dentro de las funciones de un departamento de Recursos Humanos de una empresa está también las relacionadas con el cumplimiento de las leyes que benefician a los trabajadores en materia de seguridad y salud, esto implica el cumplimiento de leyes o regulaciones, dependiendo de cada país. Los empleadores tienen la obligación de proporcionar un ambiente de trabajo seguro. (questionpro, s.f.)

CAPITULO II

DISEÑO METODOLÓGICO

El diseño metodológico se encarga de definir la organización de los procesos a desarrollarse en una investigación, para llevarla a cabo satisfactoriamente, definiendo qué tipo de pruebas realizar y de qué manera se tomarán y examinarán los datos.

Tipo de investigación

Según los objetivos planteados el tipo de investigación que se realizará determina un estudio descriptivo de

los cuales se podrá analizar las competencias del talento humano en las agencias de intermediación en la ciudad de Manta.

Se considera descriptiva la investigación porque pretende determinar cuál es la empleabilidad y el análisis. (significados, s.f.)

Métodos de investigación

Esta investigación utilizo los siguientes métodos:

Método lógico-deductivo. Consiste en aplicar principios generales a casos particulares, a partir de ciertos enlaces de juicios. Esto pasa por: 1) encontrar principios desconocidos a partir de los ya conocidos, y 2) descubrir consecuencias desconocidas de principios ya conocidos.

Método hipotético deductivo. Se trata del método que parte de una hipótesis o explicación inicial, para luego obtener conclusiones particulares de ella, que luego serán a su vez comprobadas experimentalmente. Es decir, comprende un paso inicial de inferencias empíricas (observación, por ejemplo) que permiten deducir una hipótesis inicial que sea

luego sometida a experimentación.

Análisis: Es un procedimiento teórico que cumplen funciones importantes en la investigación. Análisis, es un proceso complejo que tiene diversas partes y cualidades que posibilita el conocimiento, parte por parte, del fenómeno en estudio, amparando las causas como los efectos del problema de investigación, así como las teorías que le correspondan. El método de análisis permitió comparar los diversos datos de la información con la finalidad de profundizar el estudio de la empleabilidad.

Técnicas

Encuesta: Permitirá la recolección de información primaria proveniente de quienes son los protagonistas de la empleabilidad para el desarrollo de las actividades dentro de las agencias de intermediación y que responderán ante los cuestionamientos que genera la presente investigación sobre la empleabilidad y las competencias de talento humano.

Revisión documental y bibliográfica: Corresponde con el análisis detallado de textos, como libros, revistas especializadas, artículos científicos académicos y de periódicos de notable difusión, así como los informes publicados por los organismos gubernamentales nacionales e internacionales.

Entrevista: Las entrevistas se realizarán para cubrir los conceptos de qué manera las agencias de intermediación tiene empleabilidad y cuáles son sus competencias.

Instrumentos

Se utilizará varios formatos para la recolección de datos como:

- Formulario de encuesta.
- Ficha de entrevista.

Caracterización del territorio

La caracterización del lugar se realizó mediante un análisis pertinente, en el cual se determinó al cantón Manta como el campo de estudio de la presente investigación. Para el cumplimiento de esta etapa, se utilizaron documentos como catastro turístico único 2021 y el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Manta 2020-2035

Aspectos para caracterizar	Descripción componentes naturales	Aspectos para caracterizar	Descripción componentes Socioeconómicas
Ubicación geográfica		Historia-Cultura	
Geología		Economía	
Relieve		Agricultura	
Clima		Industria	
Hidrografía		Transporte	
Flora y vegetación		Comercio	
Fauna y mundo animal		Servicios	
Paisajes		Turismo	

Tabla 1

Fuente: elaboración Propia

Diagnóstico de la Empleabilidad en el territorio

a. Análisis general de la Empleabilidad de las competencias del talento humano en las empresas de intermediación en la ciudad de Manta

En este aspecto se analizaron criterios que permitieron realizar una agrupación de los establecimientos turísticos de acuerdo a la categoría correspondiente, en el cual se evidencian dichos aspectos a considerar.

Tipo de establecimiento	Cantidad de entidades	Cantidad de empleados	Cantidad con contactos de teléfonos y correos	Cantidad que aportó información

Tabla 2

Fuente: elaboración Propia

b. Elaboración del cuestionario de encuesta

El instrumento básico utilizado en la investigación por encuesta es el cuestionario, que podemos definir como el documento que recoge de forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta. El objetivo que se persigue con el cuestionario es traducir variables empíricas, sobre las que se desea información, en preguntas concretas capaces de suscitar respuestas fiables, válidas y susceptibles de ser cuantificadas

Las encuestas se realizaron de manera online y las respuestas recibidas fueron concretas para llevar a cabo esta investigación.

Agencias de Intermediación

Analizar las competencias y empleabilidad de talento humano en las agencias de la ciudad de Manta

Por qué escogió esta agencia de viaje?

- Servicios
- Hospitalidad
- Promociones
- Otros:

¿Cuál fue el medio por el que localizaste nuestros servicios?

- Recomendación
- Pagina Web
- Agente de Ventas

¿El agente de ventas fue amable y servicial?

- Sí
- No
- Tal vez

¿El agente de ventas fue profesional?

- Sí
- No
- Tal vez

¿Cuál es la categoría de los hoteles en los que se aloja habitualmente?

- 1-2 estrellas
- 3 estrellas
- 4 estrellas
- 5 estrellas

¿Que tipo de hoteles suele usar en sus viajes?

- Grandes y conocidas cadenas hoteleras
- Pequeños y medianos hoteles
- Pensiones

¿Con qué frecuencia viaja al extranjero cada año?

- Mensual
- Trimestral
- Anual

¿Cómo suele realizar las reservas de hotel?

- Agencias de viaje
- Teléfono del hotel
- Internet

¿Tiene previsto viajar próximamente?

- Sí
- No
- Tal vez

¿Cuántos días de promedio dura cada uno de sus viajes?

- Entre 2 y 3 días
- Entre 4 y 7 días
- Entre 1 y 2 semanas
- Más de 2 semanas

c. Muestreo

Para el cálculo de la muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple estratificado con afijación proporcional, a continuación, se cita la siguiente muestra. La fórmula empleada en la

investigación fue la siguiente:

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

N= cantidad de la población

Z= valor para un nivel de confianza

p= probabilidad de que ocurra

q= probabilidad de que no ocurra

e= probabilidad máxima de cometer

errores

d. Recogida de información

Para recolectar la información se crearon formularios en la plataforma de Microsoft Office 365.

Gracias a la utilización de esta herramienta fue posible elaborar la encuesta de forma online,

luego se generó un enlace para que de esta forma puedan colaborar con la encuesta.

Procesamiento de información e interpretación de resultados

Para una mayor comprensión de este apartado se utilizó el formato tabla 9, en el cual se detallaron aspectos en base a datos de los encuestados como: 1. Parroquia, 2. Tipo de establecimiento, 3. Nombre y apellidos, 4. Profesión, 5. Ocupación y 6. Años de experiencia en su labor

Formato tabla: establecimientos turísticos que participaron en la encuesta

Parroquia	Tipo de establecimiento	Nombre y Apellidos/ # de encuestado	Profesión	Ocupación	Años de experiencia

Tabla 3

Fuente: Elaboración propia

Diagrama de Pareto

También llamado de Diagrama de Causa y Efecto, Diagrama de Espina de Pescado o Diagrama de los 6Ms, el diagrama de Ishikawa es una herramienta que ayuda a identificar las causas raíces de un problema, analizando todos los factores involucrados en la ejecución de un proceso.

El problema, también llamado de efecto, puede ser cualquier comportamiento o resultado indeseado. (Vieira, 2019)

Diagrama de Ishikawa

El Diagrama de Ishikawa, también conocido como Diagrama de Espina de Pescado o Diagrama de Causa y Efecto, es una herramienta de la calidad que ayuda a levantar las causas-raíces de un problema, analizando todos los factores que involucran la ejecución del proceso.

Diagrama de afinidad

El diagrama de afinidad es una herramienta para categorizar datos, información o ideas basados en la relación que tienen entre sí.

Dicho de otra forma, con esta herramienta encuentras la afinidad que existe entre las ideas obtenidas de una sesión, y a partir de las características o semejanzas comunes entre ellas, las agrupas para su revisión y análisis.

Principales soluciones de la empleabilidad en el cantón Manta

#	Solución 1	Solución 2	Solución 3	Solución 4
---	------------	------------	------------	------------

Tabla 4

Fuente: Elaboración propia

Propuesta del plan de acción

Un plan de acción es un modo de asegurarnos de que la visión de nuestra organización se concreta.

Describe el modo en que el grupo empleará las estrategias para el alcance de sus objetivos. Un plan de acción consiste en un número de pasos de acción o cambios a realizar en su comunidad.

Objetivos específicos	Acciones	Recursos	Tiempo	Responsables	Resultados
----------------------------------	-----------------	-----------------	---------------	---------------------	-------------------

Tabla 5

Fuente: elaboración propia

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se puede obtener mediante las encuestas y entrevistas realizadas a los clientes y gerentes de las agencias de intermediación en la ciudad de Manta.

Planteamiento del problema

Las agencias de viajes son empresas relacionadas directamente con el turismo, tienen como fin cotizar, planificar, elaborar y coordinar productos y destinos turísticos a sus clientes. Los servicios que estas empresas ofrecen son: paquetes turísticos, transporte, aerolíneas, hospedajes, etc. Manta, siendo una ciudad portuaria y visitada por muchos turistas, actualmente cuenta con un aproximado de 18 agencias de viajes, cuyos servicios están a disposición tanto de visitantes como de residentes. Estas empresas turísticas establecidas en la ciudad, aportan al desarrollo del mismo, ofreciendo servicios de viajes de acuerdo a las necesidades del cliente. A pesar de que encontramos empresas de esta categoría en la ciudad, no siempre existe la demanda necesaria para el sustento de la misma, según expertos en la rama turística, suponen que la falencia de la satisfacción del cliente, radica en la inadecuada atención dentro de la actividad y gestión de las empresas dedicadas al turismo.

FODA

Factores Internos

Fortalezas

- Posee equipamiento turístico tanto hotelero, restauración y servicios complementarios.
- Abarca una oferta hotelera de alta categoría y de calidad muy diversificada.

- Posee atractivos turísticos muy visitados.
- Estacionalidad de temporadas altas.

Oportunidades

- Incremento de demanda de nuevos segmentos turísticos.
- Posibilidad de alianzas con agencias de viajes interprovinciales.
- Apertura de nuevas empresas en el sector turístico.
- Innovación de establecimientos.

Debilidades

- Escasa presencia de establecimientos con profesionales capacitados en idiomas.
- Falencia de paquetes turísticos.
- Carencia en formación profesional en el ámbito turístico.
- Carencia de estimulación en recursos económicos (sueldos).

Amenazas

- Déficit económico post pandemia que afecta al consumo interno y dificulta la sostenibilidad de las agencias de intermediación.
- Inestabilidad monetaria provoca el incremento de los costos de servicios y productos turístico.
- Reducción de personal.
- Recorte presupuestario.

Descripción de las políticas del país y del territorio respecto a Empleabilidad en la ciudad de Manta

El Gobierno Nacional se ha propuesto resolver un problema represado por décadas en el país: poner la casa en orden.

La planificación del desarrollo es fundamental para el cambio, para organizar la función pública, rescatar su eficiencia y legitimidad y orientar la actividad privada hacia objetivos nacionales. Solo la coordinación integral entre instituciones del Estado, gobierno central y organismos seccionales viabiliza la redistribución de la riqueza, que es indispensable para obtener una sociedad más justa que alcance los objetivos del buen vivir, entendido como el desarrollo de capacidades humanas y la convivencia armónica con el ambiente. (Senplades)

De acuerdo con el Plan Nacional de Turismo 2030 (Mintur, 2019), se detallan las siguientes políticas nacionales en torno al turismo para los próximos 10 años.

1. Fomentar el turismo sostenible, accesible e inclusivo como modelo de desarrollo en todos los niveles de gestión, basándolo en la revalorización y conservación del patrimonio cultural y natural, la generación de desarrollo productivo y social; así como, el acceso a oportunidades para disfrutar de la actividad turística de una manera segura, cómoda y autónoma.
2. Fortalecer la gestión de los destinos a través de la coordinación interinstitucional entre los actores del sector público, privado, académico, asociativo y comunitario, sustentando en sistemas eficientes de gobernabilidad colaborativo y gestión descentralizada y desconcentrada.
3. Mejorar la competitividad de los destinos, basada en la planificación turística, la

generación de productos turísticos innovadores y la prestación de servicios de calidad, favoreciendo el turismo con base local como factor diferenciador de la oferta turística.

4. Dinamizar la conectividad (transporte, infraestructura y comunicación) nacional e internacional, mediante la atracción y el fomento de nuevas operaciones aéreas, terrestres, marítimas y fluviales, así como fomento de la inversión pública y privada en la infraestructura aeroportuaria, portuaria y terrestre, complementada con el fortalecimiento de la cobertura del servicio de comunicación inteligente.

5. Fomentar la inversión turística nacional y extranjera directa, a través de la creación y mejora de incentivos, la diversificación de fuentes y las líneas de financiamiento (público y privado), la dinamización de los encadenamientos productivos y la empleabilidad.

6. Impulsar la inteligencia de mercados turísticos a través del levantamiento de datos y estadísticas, así como el del monitoreo de la percepción y el impacto de las estrategias de promoción, para direccionar la toma de decisiones de mercado acorde con las necesidades del turismo y su tendencia a nivel mundial.

Las políticas en el cantón Manta para el desarrollo de las actividades turísticas son las siguientes:

1. La Dirección de Turismo, del Gobierno Autónomo, Descentralizado Municipal del cantón Manta regulara los horarios de funcionamiento de los establecimientos turísticos en el cantón Manta, sean estos temporales o permanentes, así mismo regulara todo evento artístico, cultural y fiestas tradicionales que se celebren en el cantón.
2. La Dirección de Turismo de GAD Manta tendrá el control y vigilancia de la calidad

de las actividades, servicios y establecimientos turísticos del cantón que han obtenido las licencias anuales de funcionamiento. Dictará sanciones a aquellos servicios o establecimientos turísticos que incumplieren las disposiciones de ley y presente ordenanza.

3. Fortalecerá la comisión de turismo e impulsará la conformación del consejo de turismo cantonal como un espacio de concertación con universidades, cámara de turismo, Gad Parroquiales rurales, organizaciones turísticas, empresas privadas, comunidades locales, instituciones públicas y demás actores interesados en promover y fortalecer el turismo local

Garantizará la ejecución de las estrategias para el desarrollo turístico cantonal establecidas de forma participativa en el plan estratégico cantonal que para el efecto se elabore con el conjunto de actores locales. (GAD Manta)

Caracterización del Territorio

Manta, también conocida como San Pablo de Manta, es una ciudad ecuatoriana; cabecera cantonal del Cantón Manta, así como la urbe más grande y poblada de la Provincia de Manabí. Se localiza en una bahía, que le ha dado la característica de puerto internacional en la costa del océano Pacífico, al centro de la región litoral del Ecuador, a una altitud de 6 m s. n. m. y con un clima seco tropical de 23°C en promedio.



Fuente: elaboración Propia

Tabla 6

Características naturales		Características socioeconómicas	
Ubicación geográfica	extensión territorial de 309 Km ² .	Demografía-Población	Posee 264.281 habitantes en todo el cantón, centrándose en el área urbana de la ciudad del mismo nombre una población de 258.032 habitantes.
Geología	El sector de Manta constituye un flanco de una gran falla geológica de desplazamiento de rumbo de dirección E-W que cruza la Cordillera de la Costa, tiene fallas menores que aparecen desde San Lorenzo, pasando por San Mateo, por la ciudad de Manta hasta Jaramijó	Historia-Cultura	Manta fue asentamiento de la cultura Manteña, en los años 500 a 1526 después de Cristo. Los aborígenes llamaron al lugar Jocay, que en lengua manteña significa “casa de los peces”. La antigua Jocay, según Marshall Saville, se extendió varios kilómetros por la orilla del Océano Pacífico.
Relieve	su altura promedio en todo el cantón es de entre 6 y los 400 m s. n. m.,	Economía	industria pesquera, donde sobresale la pesca del atún. También destacan empresas de aceites vegetales y maquiladoras.
Clima	centro de la región litoral del Ecuador, a una altitud de 6 m s. n. m. y con un clima seco tropical de 23°C en promedio.	Hidrografía	se encuentra dividida por el cauce seco del río Manta, y que propiamente es un lugar por donde corre el agua invernal, en su trayecto desde el interior del cantón hacia el mar. Similar al río Manta son el Seco, el Salango y el Ayampe, en la parte sur
Industria	La Fabril , Inepaca, Conservas Isabel, Seafman, Tecopesca y Marbelize.	Flora y vegetación	laurel, guaba, higuerón, palo santo, caña guadua, paja toquilla, orquídea, cascol, cactus, cabuya, ceibos, entre otros.
Transporte	Transporte urbano, cantonal, provincial, taxis	Fauna	monos, micos, conejos, venados, ardillas, tigrillos, zorros, perico ligero, culebras, guacharacas, palomas, loros, pericos y diferentes variedades de pájaros. En la zona marina hay abundantes peces como: albacora, picudo, tiburón (toyo), dorado, etc.
Comercio	Los sectores industrial y empresarial son importantes en el desarrollo de la provincia. La industria manufacturera es la que más aporta al producto nacional con el 31,3%, según la agenda del Ministerio Coordinador de Producción, Empleo y	Paisajes	Faro de San Lorenzo Museo de pacocho Playa murciélago refugio de vida silvestre pacoche

29

	Competitividad.		
Servicios	Cuenta con escuelas, Colegios , universidad Cuerpo de Bomberos, UVC, centros de salud, hospitales , terminales, entre otros	Turismo	Destaca la amabilidad y hospitalidad de su gente, lo que hace que este Cantón de la provincia de Manabí sea el preferido tanto por locales como extranjeros. Manta es conocida como el primer puerto atunero del mundo. Y como uno de los principales puertos de paso de cruceros de la costa americana del Pacífico.

Actividad	Cantidad de Entidades	Cantidad de empleados	Cantidad con contactos de teléfonos y correos	Cantidad de encuestados
Hoteles	36	540	40	6
Hoteles Apartamentos	1	2	3	1
Hostales	77	170	30	2
Hosterías	6	18	5	3
Pensiones	2	5	2	2
Restaurantes	225	900	101	2
Cafeterías	46	102	25	2
Bares	44	137	21	3
Fuente De Soda	52	110	15	5
Balnearios	16	30	12	2
Discotecas	22	133	10	3
Sala De Recepciones	21	15	8	2
Centro De Convenciones	1	2	1	1
Transporte Terrestre T.	2	4	2	2
Centro De Recreación Turística	7	16	4	3
Agencias De Viajes	37	64	30	21
TOTAL, ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	595	2118	309	60

Tabla 7

Información sobre los establecimientos turísticos del cantón Manta, según catastro y encuesta

Fuente: Elaboración propia a partir del Catastro Turístico del Cantón Manta

Se encuestó a 60 diferentes tipos de establecimientos en lo cual brindaron una información concreta. La mayoría de los establecimientos poseen número telefónico y correo electrónico, que garantizan la comunicación y en todas las entidades hay más de dos empleados.

Elaboración del cuestionario de encuesta

El instrumento fue elaborado para recopilar la información necesaria por las encuestas que se aplicaron fueron contestadas exitosamente, sin presentar algún inconveniente. Se evidenció la predisposición de ayuda, se mantuvo la comunicación con las empresas de intermediación.

Muestreo

La fórmula empleada en la investigación fue la siguiente:

$$(n) = z^2 * p * q * N$$

$$e^2(N-1) + z^2 * p * q$$

N= 60 se tomó la base de datos del catastro de los establecimientos turísticos del Cantón

Z= 1,35 valor para un nivel de confianza del 90%

p= 0,5

q= 0,5

e= 0,10 probabilidad máxima de cometer errores

Muestreo estratificado con afijación proporcional

$$n = \frac{(1,35)^2 * 0,5 * 0,5 * 60}{(0,10)^2(60-1) + (1,35)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{18,225 * 0,5 * 0,5 * 60}{0,01(59) + 18,225 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{26144}{0,59 + 0,4556}$$

$$n = \frac{26144}{10456}$$

$$n = 25,003$$

Recogida de información

Las encuestas fueron aplicadas a las agencias de intermediación de las parroquias pertenecientes al cantón Manta. La aplicación de este instrumento fue realizada de forma online debido a la emergencia sanitaria provocada por el Covid-19, por lo cual no se pudo receptar información de forma presencial.

Procesamiento de información e interpretación de resultados

En la encuesta realizada a las agencias de intermediación claves de las parroquias del cantón Manta se obtuvieron los siguientes datos

#	Parroquia	Tipo de establecimiento	Nombre y Apellidos	Profesión	Ocupación	Años de experiencia
1	Manta	Agencias de viajes	Narcisa Vásquez Vélez	Licenciada en Turismo	Gerente	8
2	Manta	Hotel	Ricardo Ferri	Ingeniero en Turismo	Gerente	12
3	Manta	Hotel	Martha Moreira Mera	Licenciada en Turismo	Administradora	5
4	Manta	Hotel	Blanca Maya	Licenciada en docencia	Gerente	10
5	Manta	Hotel	Jennifer Álava Llor	Licenciada en Turismo	Gerente	4
6	Manta	Hotel	López Tumbaco Silvia	Licenciada en Turismo	Gerente	8
7	Manta	Restaurante	Franklin Tello	Ingeniero en Turismo	Gerente	6
8	Manta	Hostal	Alvia Reyes Antonio	Ingeniero en Turismo	Gerente	7
9	Manta	Hostal	García Cañarte Ingrid	Licenciada en Turismo	Gerente	4

					e	
10	Manta	Restauran t	Bonilla Samuel	Ingeniero en Turismo	Administrador	5
11	Manta	Cafetería	Palau González María	Licenciada en Turismo	Administradora	7
12	Manta	Cafetería	Castillo Pérez Tatiana	Licenciada en Turismo	Administradora	8
13	Manta	Bar	Ulloa Rodríguez Stefano	Emprende dor	Administrador	3
14	Manta	Bar	Briones Juan Benito	Emprende dor	Administrador	6
15	Manta	Hotel	Macías Viteri Diego	Ingeniero en Turismo	Gerent e	8
16	Manta	Bar	Díaz Monge María	Licenciada en Turismo	Administradora	5
17	Manta	Hotel apartamento	Paula Santos Saldarrega	Licenciada en Turismo	Administradora	10
18	Manta	Fuente de soda	Delgado Reyes Jordán	Emprende dor	Administrado r	4
19	Manta	Fuente de soda	Franklin Tello Nuñez	Ingeniero en Turismo	Gerent e	11
20	Manta	Fuente de soda	Salem Parodi Andrea	Licenciada en Turismo	Administradora	5
21	Manta	Balnearios	Briones José Filamir	Ingeniero en Turismo	Administrador	8
22	Manta	Balnearios	Bowen Resabala	Licenciada en Turismo	Administradora	4

			Ángela			
23	Manta	Discotecas	Oña Suntasig Telmo	Ingeniero en Turismo	Administrador	9
24	Manta	Discotecas	Zambrano Carlos Daniel	Ingeniero en Turismo	Administrador	7
25	Manta	Discotecas	Vasconez Giler Pablo	Ingeniero en Turismo	Administrador	10
26	Manta	Fuente de soda	Ibarra Moreira Claudia	Ingeniera en Turismo	Administradora	6
27	Manta	Fuente de soda	Ganchoso Valencia Carlos	Ingeniero en Turismo	Administrador	9
28	San Lorenzo	Hostería	Montalván Flores Santos	Ingeniero en Turismo	Administrador	13
29	Santa Marianita	Hostería	Bruno Salvatore Aliatis	Ingeniero en Turismo	Gerente	11
30	Pacoch e	Hostería	Ana Cristina De La Torre	Ingeniera en Turismo	Administradora	8
31	Tarqui	Pensión	Mera Salmon Oscar	Ingeniero en Turismo	Administrador	7
32	Tarqui	Pensión	Conforme Velásquez Tomas	Ingeniero en Turismo	Administrador	4
33	Manta	Centro De Convenciones	Padilla Zhizhingo Sergio	Ingeniero en Turismo	Administrador	6
34	Eloy Alfaro	Centro de recreación turística	Moreira Arteaga Edison	Ingeniero en Turismo	Gerente	8
35	Manta	Centro de recreación turística	Gonzalo Melgar Raúl	Ingeniero en Turismo	Administrador	5

36	Manta	Centro de recreación turística	Plua Mero Alejandro	Ingeniero en Turismo	Administrador	4
37	Manta	Sala de recepción	Mera Mendoza Clara	Ingeniera en Turismo	Gerente	7
38	Manta	Sala de recepción	Veliz Veliz Oscar	Ingeniero en Turismo	Gerente	13
39	Manta	Transporte Terrestre Turístico	Mendoza Roldan Oscar	Ingeniero en Turismo	Administrador	8
40	Manta	Transporte Terrestre Turístico	Castillo Arauz Alberto	Ingeniero en Turismo	Gerente	10
41	Manta	Agencias de viajes	Jenny Rodríguez Icasa	Ingeniera en Turismo	Gerente	15
42	Manta	Agencias de viajes	Solórzano Gabriel Fernando	Ingeniero en Turismo	Administrador	11
43	Manta	Agencias de viajes	Menéndez Barrezueta Moisés	Ingeniero en Turismo	Gerente	8
44	Manta	Agencias de viajes	Estefanía Yáñez	Ingeniera en Turismo	Gerente	16
45	Manta	Agencias de viajes	Vera Marchan Olga	Ingeniera en Turismo	Gerente	5
46	Manta	Agencias de viajes	Mora Cruzatty Verónica	Ingeniera en Turismo	Gerente	7
47	Manta	Agencias de viajes	Fátima Campozano	Ingeniera en Turismo	Administradora	6
48	Manta	Agencias de viajes	David Alemán	Ingeniero en Turismo	Gerente	8

49	Manta	Agencias de viajes	Toala Palma Diego	Ingeniero en Turismo	Gerente	4
50	Manta	Agencias de viajes	Bailón Franco José	Ingeniero en Turismo	Gerente	7
51	Manta	Agencias de viajes	Salazar Yessica	Ingeniera en Turismo	Administradora	5
52	Manta	Agencias de viajes	Portalanza José	Ingeniero en Turismo	Gerente	10
53	Manta	Agencias de viajes	Cummings Mark William	Ingeniero en Turismo	Gerente	7
54	Manta	Agencias de viajes	Andagana Guananga Luis	Ingeniero en Turismo	Gerente	6
55	Manta	Agencias de viajes	De Guzmán Pérez Lucia	Ingeniera en Turismo	Administradora	8
56	Manta	Agencias de viajes	Pérez Vaque Wendy	Ingeniera comercial	Administradora	5
57	Manta	Agencias de viajes	Jorge Mora	Ingeniero en Turismo	Gerente	6
58	Manta	Agencias de viajes	María Marcelina Chávez	Ingeniera comercial	Administradora	8
59	Manta	Agencias de viajes	Ron Tacle Cesar	Ingeniero en Turismo	Administrador	4
60	Manta	Agencias de viajes	González Loor Roció	Ingeniera en Turismo	Administradora	9

Tabla 8

Principales problemas de la empleabilidad en el cantón Manta

#	Problema 1	Problema 2	Problema 3	Problema 4
	Manta			
1	inseguridad	crisis social	presupuesto	falta de apoyo
2	pandemia	mendicidad	concientizar al turista	promocion
3	poca afluencia turistica	poco interes	baja autoestima	evasion de responsabilidades
4	falta de servicio	ventas	deficiencia en el ingles	poca claridad de objetivos
5	marketing	deficiencia en el ingles	falta de comunicación	poco compromiso con objetivos
6	desempleo	equidad social	estacionalidad	baja demanda en ventas
7	diversificar ofertas	informacion turistica	economia local critica	crisis politica
8	promocion marketing	presupuesto	crisis social	problemas economicos
9	inseguridad	concientizar al turista	mendicidad	presupuesto
10	pandemia	baja autoestima	poco interes	concientizar al turista
11	poca afluencia turistica	deficiencia en el ingles	ventas	baja autoestima
12	falta de servicio	falta de comunicación	deficiencia en el ingles	falta de comunicación
13	marketing	estacionalidad	equidad social	deficiencia en ingles
14	desempleo	economia local critica	informacion turistica	estacionalidad
15	diversificar ofertas	falta de apoyo	inseguridad	economia local critica
16	crisis politica	promocion	pandemia	inseguridad
17	falta de apoyo	evasion de responsabilidades	poca afluencia turistica	pandemia
18	promocion	poca claridad de objetivos	falta de servicio	poca afluencia turistica
19	evasion de responsabilidades	poco compromiso con objetivos	marketing	falta de servicio
20	poca claridad de objetivos	baja demanda en ventas	desempleo	marketing
	Tarqui			
21	estacionalidad	inseguridad	falta de apoyo	crisis social
22	economia local critica	pandemia	promocion	mendicidad
23	crisis social	poca afluencia turistica	evasion de responsabilidades	poco interes
24	mendicidad	falta de servicio	poca claridad de objetivos	ventas
25	poco interes	marketing	poco compromiso con objetivos	deficiencia en el ingles
26	ventas	desempleo	baja demanda en ventas	equidad social
27	deficiencia en el ingles	diversificar ofertas	crisis politica	informacion turistica
28	equidad social	promocion marketing	problemas economicos	presupuesto
29	informacion turistica	inseguridad	presupuesto	concientizar al turista
30	inseguridad	pandemia	concientizar al turista	baja autoestima
31	pandemia	poca afluencia turistica	baja autoestima	diversificar ofertas
	Los Esteros			
32	problemas economicos	inseguridad	estacionalidad	presupuesto
33	presupuesto	pandemia	economia local critica	concientizar al turista
34	concientizar al turista	poca afluencia turistica	inseguridad	baja autoestima
35	baja autoestima	falta de servicio	pandemia	diversificar ofertas
36	falta de comunicación	marketing	poca afluencia turistica	falta de servicio
37	deficiencia en ingles	desempleo	falta de servicio	marketing
38	estacionalidad	diversificar ofertas	marketing	desempleo
39	economia local critica	contaminacion	Falta de liderazgo	diversificar ofertas
40	presupuesto	Pirateria	recursos humanos	promocion marketing
41	concientizar al turista	pandemia	mendicidad	inseguridad
42	baja autoestima	poca afluencia turistica	poco interes	pandemia
43	diversificar ofertas	falta de servicio	ventas	poca afluencia turistica
44	Pobreza	marketing	deficiencia en el ingles	crisis politica
	Eloy Alfaro			
45	poca afluencia turistica	presupuesto	promocion marketing	inseguridad
46	falta de servicio	concientizar al turista	inseguridad	pandemia
47	marketing	baja autoestima	pandemia	poca afluencia turistica
48	desempleo	falta de comunicación	poca afluencia turistica	falta de servicio
49	diversificar ofertas	deficiencia en ingles	recursos escasos	marketing
50	contaminacion	estacionalidad	concientizar al turista	desempleo
51	Pirateria	economia local critica	baja autoestima	diversificar ofertas
52	pandemia	presupuesto	deficiencia en el ingles	promocion marketing
53	poca afluencia turistica	concientizar al turista	falta de comunicación	poco compromiso con objetivos
54	falta de servicio	baja autoestima	concientizar al turista	baja demanda en ventas
55	marketing	diversificar ofertas	baja autoestima	crisis politica

Fuente: elaboración propia

Reducción de la lista (agrupamiento de los que son similares con tarjado)

	Problema	Tarjado
	Parroquia Manta	
1	Inseguridad	//// 4
2	Marketing	//// 4
3	poca afluencia turística	/// 3
4	evasión de responsabilidades	/// 3
5	poca claridad de objetivos	/// 3
6	falta de apoyo	/// 3
7	pandemia	//// 4
8	falta de servicio	//// 4
9	crisis política	// 2
10	desempleo	/// 3
11	diversificar ofertas	// 2
12	promoción	/// 3
15	mendicidad	/ 1
16	crisis social	// 2
17	información turística	// 2
18	deficiencia en ingles	/// 3
19	falta de comunicación	// 2
20	baja autoestima	// 2
	Parroquia Tarqui	
1	crisis social	// 2

2	estacionalidad	/ 1
3	pandemia	// 2
4	deficiencia en el ingles	// 2
5	información turística	// 2
6	mendicidad	// 2
7	ventas	// 2
8	inseguridad	/// 3
9	poco interés	// 2
10	concientizar al turista	// 2
11	baja autoestima	// 2
	Parroquia los esteros	
1	concientizar al turista	/// 3
2	poca afluencia turística	/// 3
3	inseguridad	/// 3
4	presupuesto	/// 3
5	pandemia	/// 3
6	marketing	/// 3
7	economía local critica	// 2
8	diversificar ofertas	// 2
9	estacionalidad	// 2
10	baja autoestima	// 2
11	falta de servicio	// 2
12	desempleo	// 2
13	ventas	/ 1

	Parroquia Eloy Alfaro	
1	poca afluencia turística	//// 4
2	marketing	/// 3
3	pandemia	/// 3
4	baja autoestima	//// 4
5	diversificar ofertas	/// 3
6	concientizar al turista	/// 3
7	falta de comunicación	// 2
8	falta de servicio	/// 3
9	desempleo	// 2
10	poco compromiso con objetivos	/ 1

Tabla 9

Fuente: elaboración propia

De acuerdo con los resultados se determina una similitud en los problemas que cada parroquia tiene se debe tener un plan para dar una pronta de las parroquias.

Organización de los problemas de mayor a menor frecuencia

A continuación, se detallan los principales problemas de Empleabilidad y análisis de las competencias del talento humano en las empresas de intermediación en la ciudad de Manta”, estos se encuentran descritos de mayor a la menor cantidad.

	Problema	Tarjado
	Parroquia Manta	
1	Inseguridad	//// 4
2	Marketing	//// 4
3	poca afluencia turística	/// 3
4	evasión de responsabilidades	/// 3
5	poca claridad de objetivos	/// 3
6	falta de apoyo	/// 3
7	pandemia	//// 4
8	falta de servicio	//// 4
9	crisis política	// 2
10	desempleo	/// 3
11	promoción	/// 3
12	diversificar ofertas	// 2
15	crisis social	// 2
16	mendicidad	/ 1
17	deficiencia en ingles	/// 3
18	información turística	// 2
19	falta de comunicación	// 2
20	baja autoestima	// 2
	Parroquia Tarqui	
1	inseguridad	/// 3
2	concientizar al turista	// 2
3	pandemia	// 2
4	deficiencia en el ingles	// 2
5	información turística	// 2

6	mendicidad	// 2
7	ventas	// 2
8	crisis social	// 2
9	poco interés	// 2
10	estacionalidad	/ 1
11	baja autoestima	// 2
	Parroquia los esteros	
1	concientizar al turista	/// 3
2	poca afluencia turística	/// 3
3	inseguridad	/// 3
4	presupuesto	/// 3
5	pandemia	/// 3
6	marketing	/// 3
7	economía local critica	// 2
8	diversificar ofertas	// 2
9	estacionalidad	// 2
10	baja autoestima	// 2
11	falta de servicio	// 2
12	desempleo	// 2
13	ventas	/ 1
	Parroquia Eloy Alfaro	
1	poca afluencia turística	/// 4
2	marketing	/// 3
3	pandemia	/// 3
4	baja autoestima	/// 4
5	diversificar ofertas	/// 3
6	concientizar al turista	/// 3
7	falta de comunicación	// 2
8	falta de servicio	/// 3
9	desempleo	// 2
10	poco compromiso con objetivos	/ 1

Tabla 10

El Diagrama de Pareto se encuentra, en el cual se detallan los problemas que se encuentran respecto a de las competencias del talento humano en las empresas de intermediación en la ciudad de Manta”

#	Problema	Frecuencia	%	Acumulado	% Acumulado
1	Inseguridad	10	9,09	10	9,09
2	Marketing	10	9,09	20	18,18
3	poca afluencia turística	10	9,09	30	27,27
4	Pandemia	10	9,09	40	36,36
5	falta de servicio	9	8,18	49	44,55
6	baja autoestima	8	7,27	57	51,82
7	desempleo	7	6,36	64	58,18
8	diversificar ofertas	7	6,36	71	64,55
9	deficiencia en ingles	5	4,55	76	69,09
10	concientizar al turista	5	4,55	81	73,64
11	falta de comunicación	4	3,64	85	77,27
12	información turística	4	3,64	89	80,91
13	mendicidad	3	2,73	92	83,64
14	presupuesto	3	2,73	95	86,36
15	estacionalidad	3	2,73	98	89,09
16	ventas	3	2,73	101	91,82
17	poca claridad de objetivos	3	2,73	104	94,55
18	promocion	3	2,73	107	97,27
19	crisis politica	2	1,82	109	99,09
20	poco compromiso con objetivos	1	0,91	110	100,00
	total	110	100,00		

Se logró evidenciar los problemas que tiene la ciudad, los cuales son: inseguridad, marketing, pandemia, falta de motivación, baja autoestima

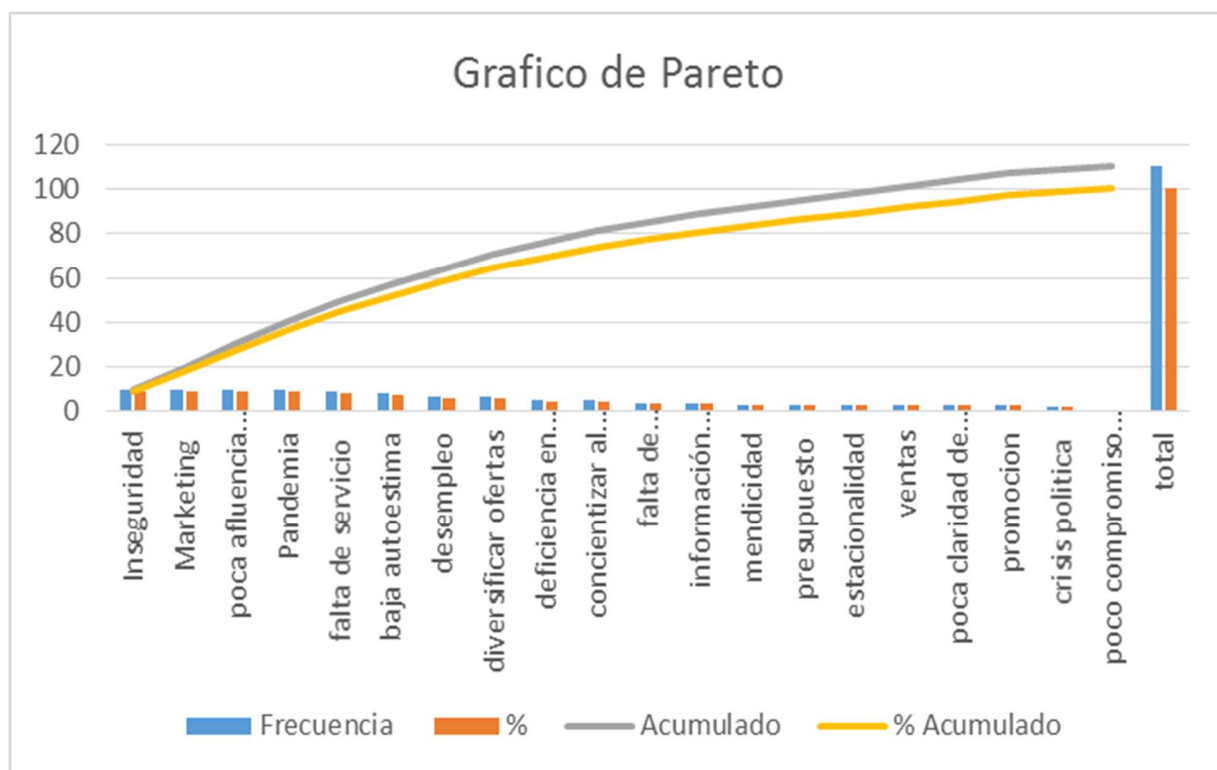


Figura 3

DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO

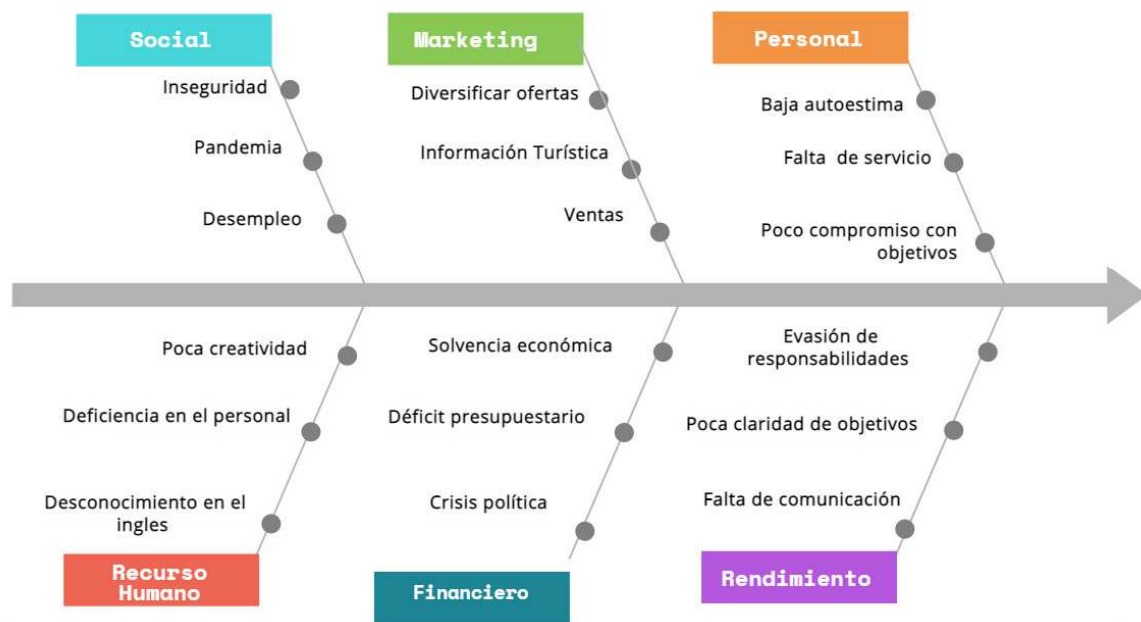


Figura 4

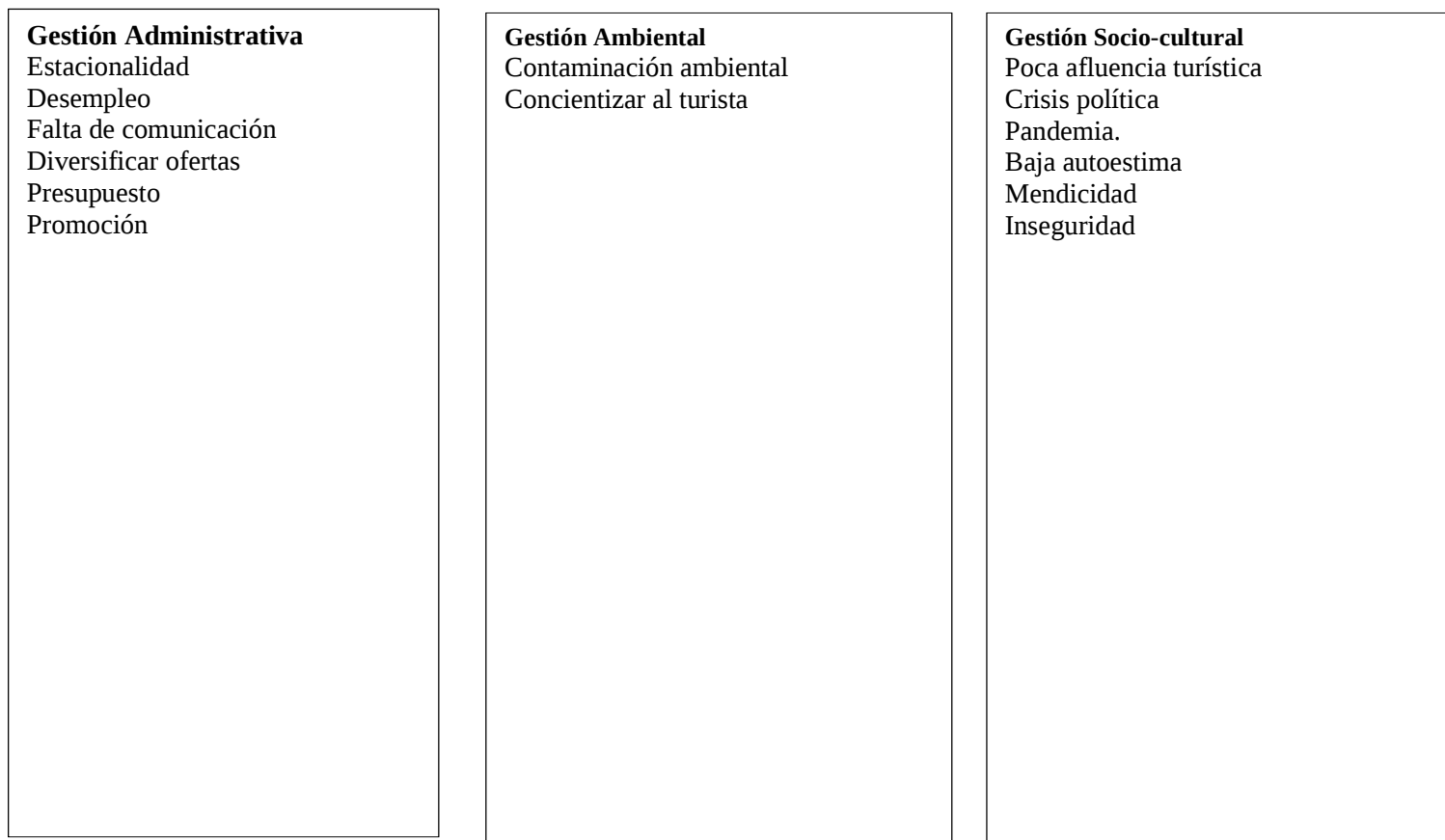
Figura: Diagrama de Ishikawa

Fuente: Elaboración propia

En el Diagrama de Ishikawa se representan los problemas existentes en el cantón Manta

En este diagrama logramos encontrar las principales falencias que tiene el cantón, referente a la empleabilidad y el talento humano.

Diagrama de Afinidad propuestos por el MINTUR



Los problemas se reflejan en el diagrama de afinidad ya que no hay un buen manejo por parte de las autoridades competentes en dicho sector.

Aspectos de la empleabilidad en el cantón Manta con su respectivo gráfico.

A continuación se encuentra representadas las estadísticas de la empleabilidad y análisis de las competencias de talento humano en las agencias de intermediación en el cantón Manta

¿Por qué escogió esta agencia de viajes?

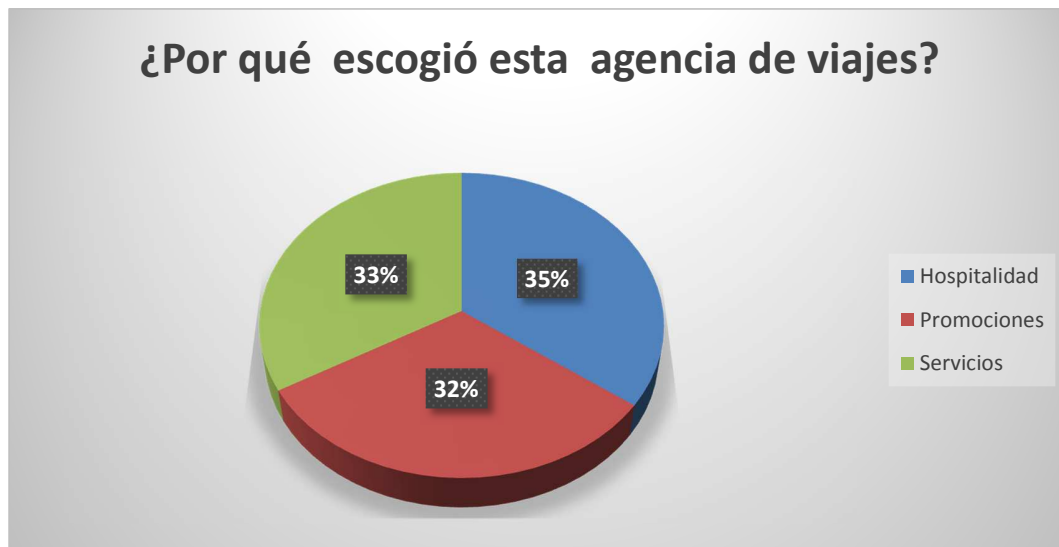


Figura 5

¿Cuál fue el medio por el que localizaste nuestros servicios?



Figura 6

¿El agente de ventas fue amable y servicial?

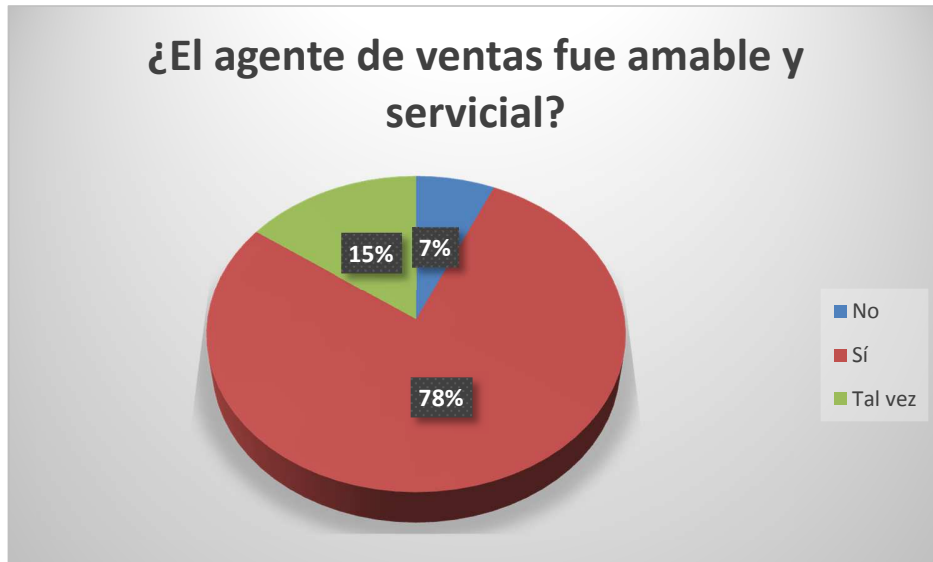


Figura 7

¿El agente de ventas fue profesional?



Figura 8

¿Cuál es la categoría de los hoteles en los que se aloja habitualmente?



Figura 9

Fuente: Elaboración propia

¿Qué tipo de hoteles suele usar en sus viajes?

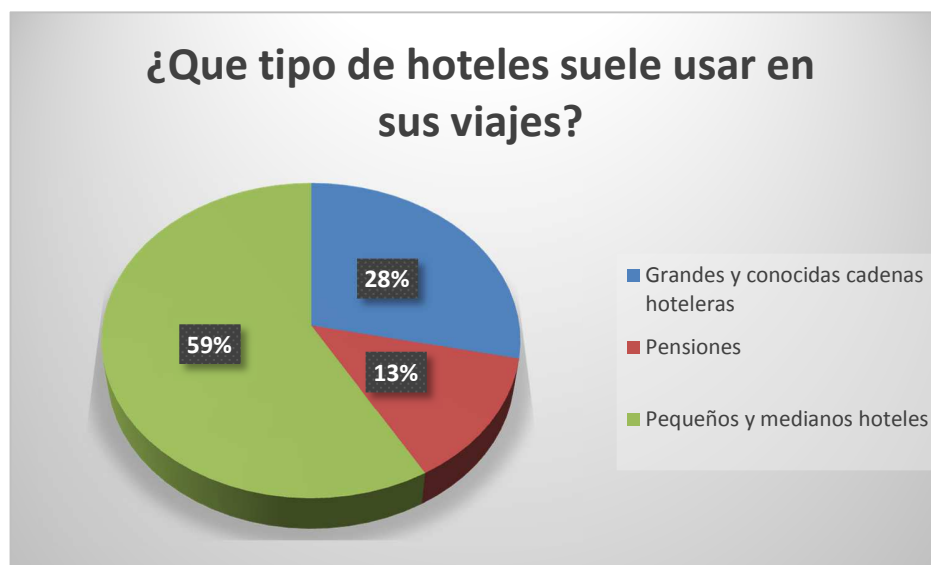


Figura 10

Fuente: Elaboración propia

¿Con qué frecuencia viaja al extranjero cada año?



Figura 11

¿Cómo suele realizar las reservas de hotel?



Figura 12

¿Tiene previsto viajar próximamente?



Figura 13

¿Cuántos días de promedio dura cada uno de sus viajes?

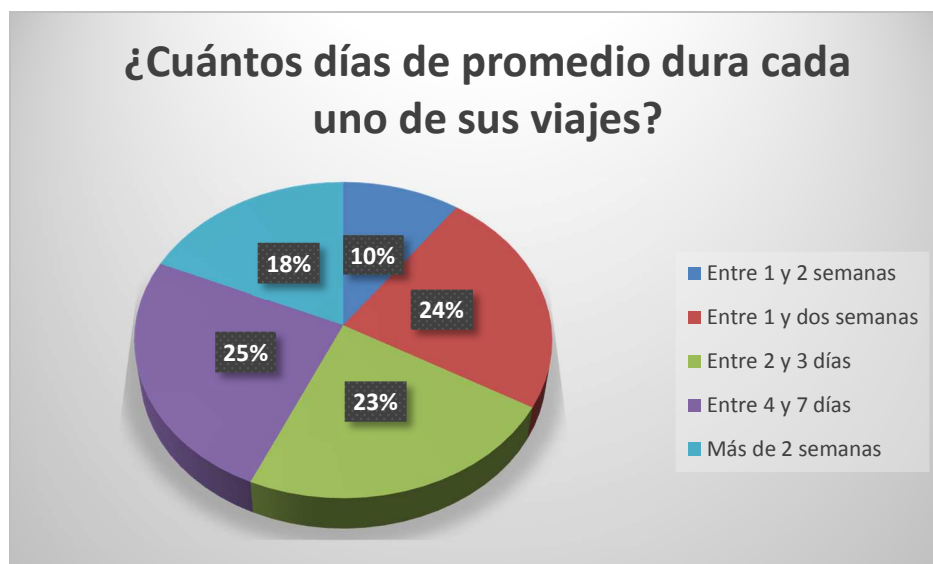


Figura 14

Fuente: Elaboración propia

En base a los resultados de las encuestas realizadas Con lo anterior, se concluye que el concepto de empleabilidad es una interrelación de características individuales, de formación profesional, de capacidad de aprender rápidamente, de las oportunidades del mercado laboral, lecturas de contexto, consecución de metas, oportunidades de promoción, realización personal y profesional, así como comprensiones ideológicas de las organizaciones y del gobierno. Esto implica no solo tener capacidades, sino también saber usarlas y gestionar los recursos propios en pro de la adaptación del sujeto a las exigencias del mundo laboral.

Principales soluciones de la empleabilidad en el Cantón Manta

#	Solucion 1	Solucion 2	Solucion 3	Solucion 4
	Manta			
1	Seguridad	empleos	accesibilidad	capacitacion
2	iniciativa	competencia	motivacion	habilidades
3	reactivacion turistica	marketing	talento humano	talento
4	solvenca economica	difusion	credibilidad	dinamizar empleos
5	talento	ayuda del municipio o entidades	seguimiento	empleos
6	hospitalidad	liderazgo	informacion	Habilidades de investigación
7	habilidades	productividad	iniciativa	motivacion
8	innovacion	dedicacion	empleos	Seguridad
9	creatividad	Sentido de pertenencia	Inversion	compromiso
10	informacion	seguridad	solvenca economica	informacion
	Tarqui			
11	capacitacion	habilidades	Actitud positiva	Seguridad
12	habilidades	liderazgo	dinamizar empleos	reactivacion turistica
13	reclutamiento	reclutamiento	solvenca economica	empleos
14	dinamizar empleos	dinamizar empleos	talento	competencia
15	difusion	capacitacion	hospitalidad	capacitacion
16	empleos	Seguridad	Habilidades interpersonales	difusion
17	competencia	iniciativa	innovacion	ayuda del municipio o entidades
18	marketing	reactivacion turistica	capacitacion	liderazgo
19	difusion	solvenca economica	iniciativa	empleos
20	ayuda del municipio o entidades	talento	empleos	dedicacion
	Los Esteros			
21	talento	accesibilidad	empleos	Seguridad
22	empleos	motivacion	competencia	iniciativa
23	competencia	talento humano	marketing	reactivacion turistica
24	marketing	talento	difusion	talento
25	difusion	seguimiento	ayuda del municipio o entidades	liderazgo
26	ayuda del municipio o entidades	informacion	liderazgo	productividad
27	productividad	autoconocimiento	productividad	talento
28	dedicacion	reactivacion turistica	dedicacion	innovacion
29	Sentido de pertenencia	Inversion	difusion	creatividad
30	Trabajo en equipo	productividad	Trabajo en equipo	marketing
	Eloy Alfaro			
31	emprendimiento	habilidades	capacitacion	competencia
32	empleos	reclutamiento	habilidades	emprendimiento
33	competencia	dinamizar empleos	reclutamiento	difusion
34	marketing	liderazgo	dinamizar empleos	ayuda del municipio o entidades
35	difusion	Seguridad	marketing	liderazgo
36	ayuda del municipio o entidades	iniciativa	accesibilidad	productividad
37	accesibilidad	reactivacion turistica	emprendimiento	dedicacion
38	motivacion	empleos	adaptabilidad	empleos
39	talento humano	marketing	motivacion	Trabajo en equipo

Reducción de la lista (agrupamiento de los que son similares con tarjado)

	Solución	Tarjado
	Parroquia Manta	
1	Seguridad	//// 3
2	Iniciativa	// 2
3	Talento	// 2
4	ayuda del municipio o entidades	// 2
5	solvencia económica	// 2
6	Información	/// 3
7	Hospitalidad	/ 1
8	motivación	// 2
9	Habilidades	// 2
10	Empleos	/// 3
	Parroquia Tarqui	
1	Empleos	//// 4
2	Reclutamiento	// 2
3	ayuda del municipio o entidades	// 2
4	Habilidades	// 2
5	Capacitación	//// 4
6	Difusión	// 2
7	Iniciativa	// 2
8	reactivación turística	// 2
9	liderazgo	// 2

10	Seguridad	// 2
	Parroquia los esteros	// 2
1	Talento	//// 4
2	Empleos	// 2
3	Difusión	// 2
4	ayuda del municipio o entidades	// 2
5	Productividad	//// 4
6	poco interés	// 2
7	estacionalidad	/ 1
8	baja autoestima	// 2
9	Reactivación turística	// 2
10	Trabajo en equipo	// 2
	Parroquia Eloy Alfaro	
1	Emprendimiento	/// 3
2	Empleos	/// 3
3	ayuda del municipio o entidades	// 2
4	marketing	/// 3
5	Accesibilidad	// 2
6	Competencia	// 2
7	Motivación	// 2

8	Liderazgo	// 2
9	Habilidades	// 2

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11

Para mejorar la empleabilidad en el cantón Manta, se han identificado 39 soluciones. En la parroquia Manta se encuentran 10, en tarqui 10, los Esteros 10 y en la parroquia Eloy Alfaro 9 respectivamente.

Organización de las soluciones de mayor a menor frecuencia

	Solución	Tarjado
	Parroquia Manta	
1	Seguridad	//// 3
2	Información	/// 3
3	Empleos	/// 3
4	ayuda del municipio o entidades	// 2
5	solvencia económica	// 2
6	Talento	// 2
7	motivación	// 2
8	Habilidades	// 2
9	Iniciativa	/ 1
10	Hospitalidad	/ 1
	Parroquia Tarqui	
1	Empleos	//// 4
2	Capacitación	//// 4

3	ayuda del municipio o entidades	// 2
4	Habilidades	// 2
5	Reclutamiento	// 2
6	Difusión	// 2
7	Iniciativa	// 2
8	reactivación turística	// 2
9	liderazgo	// 2
10	Seguridad	// 2
	Parroquia los esteros	// 2
1	Talento	//// 4
2	Productividad	//// 4
3	Difusión	// 2
4	ayuda del municipio o entidades	// 2
5	Empleos	// 2
6	Dedicación	// 2
7	Trabajo en equipo	// 2
8	baja autoestima	// 2
9	Talento humano	/ 1
10	Seguimiento	/ 1
	Parroquia Eloy Alfaro	
1	Emprendimiento	/// 3
2	Empleos	/// 3

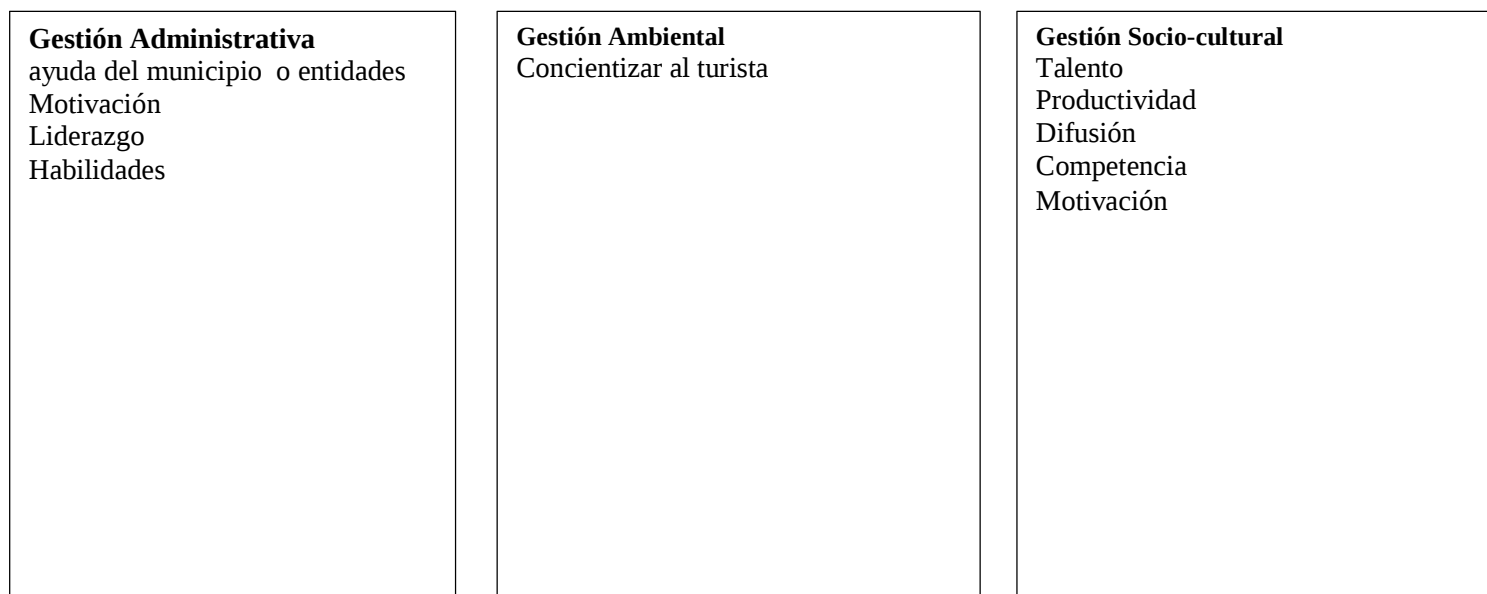
3	marketing	/// 3
4	ayuda del municipio o entidades	// 2
5	Accesibilidad	// 2
6	Competencia	// 2
7	Motivación	// 2
8	Liderazgo	// 2
9	Habilidades	// 2

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12

De acuerdo con los resultados observados, se determinan las principales soluciones para las parroquias del cantón Manta, relacionados con la empleabilidad y análisis de las competencias de talento humano en las agencias de intermediación.

Diagrama de Afinidad propuestos por el MINTUR



De acuerdo con la figura anterior, las principales soluciones son: ayuda del municipio o entidades Motivación, Liderazgo, Habilidades entre otros.

Propuesta del plan de acción

Este plan se encuentra en mejorar las condiciones de la empleabilidad en el cantón Manta, favoreciendo a las agencias de intermediación que participan.

Objetivos específicos	Acciones	Recursos	Tiempo	Responsables	Resultados
Promover empleos	1. Diagnóstico de empleabilidad 2. Plan de Empleo 3. Acompañamiento en el plan de empleo.	Humanos , tecnológicos financieros	6 meses	Empresarios Inversionistas ONG	Fomentar la empleabilidad
Desempeño laboral	Apoyos a la actividad laboral.	Humanos , tecnológicos financieros	3 meses	Empresarios Inversionistas ONG	Condiciones que permiten que la persona puede desarrollar una actividad productiva de forma regular.
Acompañamiento social	Acompañamiento social	Humanos , tecnológicos financieros	6 meses	Empresarios Inversionistas ONG	Conjunto de acciones centradas en la persona que promueven el logro de metas personales en diferentes dimensiones de calidad de vida y de acceso a la ciudadanía

Conclusiones

La presente investigación tuvo como principal objetivo contribuir al procedimiento de gestión de talento humano, donde se podrá mejorar los procesos de contratación de personal en las agencias de intermediación de la ciudad de Manta. En ese sentido, con las siguientes conclusiones pasamos a responder las preguntas de investigación que se plantearon al inicio del presente estudio. Para ello, se recopiló la información sobre la percepción que tienen los usuarios sobre la empleabilidad y profesionalismo en el mercado laboral; cabe resaltar que, de acuerdo a lo mencionado en el capítulo II de Metodología, una vez finalizado el trabajo de campo de las encuestas en base a ello, presentaremos las conclusiones de acorde a la estructura que se llevó a cabo en toda la investigación:

Conclusiones respecto a la empleabilidad, a los recursos humanos y a las competencias.

El área o el departamento de recursos humanos es el elemento fundamental para la mejoría competitiva de una empresa a otra y por lo tanto éste se constituye en un componente esencial para cualquier tipo de institución. Esta unidad común es el gran diferenciador que hace que haya armonía y cultura en las entidades; puesto que esta debe demostrarse, debe medirse y se debe comparar y en las organizaciones ésta puede estar medida y pueda diferenciarse ya sea en los servicios o productos ofrecidos a los clientes, lo cual se ve reflejado en la consecución de las metas establecidas.

Hoy en día las organizaciones requieren de personal con capacidad de interpretar los deseos de sus clientes, de hacer una transformación de los servicios, de mejorar e innovar como compromiso primordial de la comunidad, sin importar su tipología organizacional y el lugar en donde se encuentre inmersa.

Las bases teórico-metodológicas proporcionaron información relevante que permitieron la

selección de indicadores y conocer más aspectos que fueron esenciales para el desarrollo de la investigación y así poder realizar un plan operativo para contribuir la gestión de talento humano hacia posibles colaboradores.

Recomendaciones

Manta es una de la provincia de Manabí con más importantes centros económicos, industriales, financieros, turísticos y comerciales del Ecuador. Las actividades principales de la ciudad son el comercio y la industria pesquera, donde su fortaleza es la pesca, también destacan empresas de aceites vegetales por otro lado sus atracciones de turismo como playas, cruceros entre otros; por ende es una de la provincia con mayor fuentes de trabajo.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación se sugiere que las empresas o agencias que tiene un área de talento humano deben analizar quiénes forman parte de su agencia, qué puestos desempeñan, cuáles son sus habilidades y áreas de oportunidad y cómo ha sido su desempeño en el puesto que cubren. Estudiar el rendimiento laboral de cada uno de sus empleados, será vital para que descubra si hay individuos que tienen una posición equivocada.

Se sugiere que las organizaciones implanten nuevos métodos, técnicas y nuevas estrategias para el reclutamiento de un nuevo personal y así poder tener una mayor expectativa al momento de que sus colaboradores ofrecen sus servicios de manera externa como internamente.

Se recomienda que las empresas de intermediación de la ciudad de Manta considere la propuesta ante la investigación realizada la cual es un plan operativo sea esta de corto o a largo plazo, para así conseguir una buena sinergia , gestión de calidad y así los colaboradores se sienta satisfecho y participe de la entidad.

Bibliografía

- Alonso, L. E. (2009). *El debate sobre las competencias*. Madrid.
- Ceupe. (s.f.). Obtenido de Ceupe: <https://www.ceupe.com/blog/operadores-turisticos-y-agencias-de-viajes-diferencias-fundamentales.html>
- era de los valientes. (7 de Febrero de 2019). Obtenido de era de los valientes: laeradelosvalientes.com/que-es-empleabilidad-definicion/
- Formichella, M. M. (2005). *Reflexiones acerca de la noción de empleabilidad*. Argentina.
- GAD Manta. (s.f.). Obtenido de GAD Manta: <https://manta.gob.ec/db/municipio/Ordenanzas/2015/ORDENANZA%20DE%20DESARROLLO%20TUR%3%8DSTICO-REGULACI%C3%93N%20Y%20CONTROL%20DE%20USOS%20DE%20PLAYAS%20EN%20EL%20CANT%C3%93N.pdf>
- hotelmize. (2015). Obtenido de hotelmize: <https://www.hotelmize.com/es/blog/que-es-una-agencia-de-viajes-minorista-y-como-funciona/>
- Maristany, A. C. (2013). *dspace*. Obtenido de dspace: https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3208/TFG_GADE_ElenaShortMarti.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- OMT. (2015). Obtenido de OMT: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- questionpro. (s.f.). Obtenido de questionpro: <https://www.questionpro.com/es/que-son-los-recursos-humanos.html>
- Rodríguez, S. (2010). *obre la empleabilidad de los graduados universitarios en Catalunya*. Catalunya.
- RUBEN. (16 de Julio de 2021). *factorialhr*. Obtenido de factorialhr: <https://factorialhr.es/blog/que-son-recursos-humanos-definicion/#recursos-humanos>
- Senplades. (s.f.). Obtenido de Senplades: <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Senplades-Descubra-quienes-somo-y-que-hacemos.pdf>
- significados. (s.f.). Obtenido de <https://www.significados.com/tipos-de-investigacion/>
- smartplacement. (s.f.). Obtenido de smartplacement: <https://www.smartplacement.net/empleabilidad/>
- Vieira, D. (21 de Abril de 2019). *Blog - Rock Content*. Obtenido de Blog - Rock Content: <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-diagrama-de-ishikawa/>