

Gestión del recurso humano en el desempeño organizacional en el sector turístico, cantón Quevedo, Ecuador, 2023

Human resource management in organizational performance in the tourism sector, Quevedo Canton, Ecuador, 2023

Angelica Margarita Bravo Yoza¹  abravoy@uteq.edu.ec

Lisset Alexandra Ochoa Alcivar¹  lisseth.ochoa2016@uteq.edu.ec

Lizbeth Magaly Cedeño Ponce¹  lcedenop2@uteq.edu.ec

¹Universidad Tecnica Estatal de Quevedo, Ecuador

RESUMEN

La gestión eficaz del recurso humano es un factor crítico para el éxito y la competitividad de las organizaciones en cualquier industria, y el sector turístico no es la excepción. La presente investigación se centra en la gestión de recursos humanos y su impacto en el desempeño organizacional en el sector turístico del cantón Quevedo, Ecuador, durante el año 2023. La investigación se realizó bajo un enfoque mixto incluyendo revisión bibliográfica y encuestas a profundidad con actores clave del sector. Los hallazgos destacan la importancia de una gestión integral del recurso humano, que abarca desde el reclutamiento y selección de personal hasta el desarrollo profesional y la retención del talento. Se identificaron prácticas exitosas en algunos establecimientos turísticos del cantón Quevedo, así como desafíos comunes como la alta rotación de personal y la escasez de capacitación especializada.

Palabras clave: clima organizacional; crecimiento sostenible; desempeño organizacional; turismo.

ABSTRACT

Effective human resource management is a critical factor for the success and competitiveness of organizations in any industry, and the tourism sector is no exception.

This research focuses on human resource management and its impact on organizational performance in the tourism sector of Quevedo Canton, Ecuador, during the year 2023. The research was conducted using a mixed-method approach, including literature review and in-depth surveys with key stakeholders in the sector. The findings highlight the importance of comprehensive human resource management, ranging from staff recruitment and selection to professional development and talent retention. Successful practices were identified in some tourism establishments in Quevedo Canton, as well as common challenges such as high staff turnover and a shortage of specialized training.

Keywords: *organizational climate; sustainable growth; organizational performance; tourism.*

Enviado: 28/12/2024

Recibido: 12/3/2025

INTRODUCCIÓN

Lo esencial en la gestión estratégica es la creación o generación de estrategias que son establecidas por la comunidad de colaboradores; por eso el pedestal de la gestión lo constituye las habilidades, pericias y aptitudes de liderazgo del talento humano, tanto de los líderes como de los demás.

En el mercado turístico, una gestión eficaz del recurso humano puede traducirse en mayor productividad, mejor calidad de servicio y, en última instancia, una mayor competitividad.

La industria del turismo se encuentra en un contexto dinámico y cambiante, marcado por la personalización y la variabilidad en los patrones de consumo de los viajeros. Además, se observa una continua transformación en la oferta de productos y destinos, así como en el panorama competitivo. En este escenario, la implementación de la tecnología se convierte en un factor clave para obtener ventajas diferenciadoras que posibilitan alcanzar los más altos niveles de eficiencia (Navarro et al., 2020).

En el sector turístico, las organizaciones enfrentan el desafío de mantener a sus clientes leales y satisfechos. En este contexto, el capital humano emerge como un elemento clave

e intangible que aporta un valor diferencial a las empresas, especialmente en esta industria. Por lo tanto, la capacitación y el desarrollo de profesionales competentes se vuelven fundamentales para impulsar el crecimiento y progreso de una nación (Pruna & Albán, 2019).

En el cantón Quevedo es esencial comprender cómo la gestión del recurso humano puede influir positivamente en el desempeño organizacional para fomentar un crecimiento sostenible y competitivo del sector.

El presente estudio se enfoca en analizar cómo la gestión del recurso humano impacta en el desempeño organizacional del sector turístico en el cantón Quevedo durante el año 2023. A través de un análisis detallado, se explorará cómo las dimensiones de gestión del talento pueden fortalecer y potenciar el desempeño del sector del turismo, aportando así a un desarrollo sostenible y equitativo en el cantón. Este proyecto busca no solo entender la dinámica actual entre la gestión de recursos humanos y el desempeño organizacional, sino también proponer recomendaciones prácticas para fortalecer la relación entre estos dos elementos clave en el contexto específico del turismo en el cantón Quevedo. Este estudio no solo beneficiará a los establecimientos turísticos locales al permitirles optimizar sus prácticas de gestión de recursos humanos, sino que también contribuirá al crecimiento sostenible del sector turístico en el cantón Quevedo.

DESARROLLO

La gestión de recursos humanos abarca lineamientos, procedimientos y acciones para planificar, organizar, dirigir y controlar el talento humano en una entidad. Su misión es optimizar el capital humano mediante la incorporación, selección, formación y desarrollo de los colaboradores. Una gestión efectiva alinea las metas individuales de los trabajadores con los objetivos organizacionales, creando un entorno laboral positivo y eficiente. Además, promueve el compromiso, la satisfacción y el bienestar de los empleados, reconociendo su importancia para el éxito y competitividad de la organización (Cabezas & Brito, 2021).

En este sentido, los gerentes son plenamente conscientes del impacto significativo que tiene el clima organizacional en las empresas. Dentro de este entorno, numerosas

organizaciones han tenido que cerrar total o parcialmente debido a dificultades relacionadas con la gestión inadecuada del ambiente laboral (Soza & Herrera, 2022).

Un clima organizacional propicio contribuye a generar un entorno interno favorable en cualquier compañía, siempre y cuando promueva altos niveles de satisfacción laboral entre el personal que la forma. Por el contrario, cuando se percibe un clima poco favorable o inapropiado, las consecuencias se reflejan en un bajo desempeño, situaciones conflictivas, estados de ánimo negativos y descontento en el trabajo por parte de los colaboradores (Mendoza et al., 2022).

El desempeño laboral es un factor determinante para el éxito y la viabilidad a largo plazo de una organización. Según Del Río et al. (2022), la gestión del talento humano puede influir en el rendimiento organizacional en la medida en que se alinee con un estilo de liderazgo transformacional. Este enfoque implica que el líder se esfuerce por motivar a los colaboradores a enfocar sus necesidades individuales hacia metas de orden superior. El liderazgo transformacional busca inspirar a los empleados para que alineen sus objetivos personales con los de la organización.

El desempeño organizacional es un proceso integral que se puede gestionar, compuesto por diversos elementos interrelacionados, como la comunicación, el liderazgo y la toma de decisiones, todos ellos orientados a alcanzar los objetivos y metas establecidos (Ayón et al., 2023).

Según Chacón et al. (2022) el desempeño organizacional se define como una métrica que evalúa el avance y crecimiento de una entidad, reflejando en qué medida está logrando sus propósitos y aspiraciones.

Por otra parte, Mancheno et al. (2023) expresan que los rasgos de la personalidad de una persona pueden influir significativamente en sus habilidades y aptitudes al momento de desempeñar sus tareas. Todo esto deriva en el talento humano el cual se define como la habilidad para comprender y resolver de manera inteligente los desafíos que se presentan en ciertas funciones, aplicando las destrezas, experiencias y capacidades inherentes a cada individuo. Este concepto implica poseer conocimientos, demostrar compromiso y tener autoridad, ya que el talento se manifiesta en el ejercicio de las competencias.

De ahí la importancia que tiene la gestión del talento ya que es un proceso fundamental que implica el desarrollo estratégico de las habilidades y capacidades de los colaboradores, con el objetivo de promover tanto el éxito de la empresa como la retención

del capital humano. En la actualidad, el talento humano es considerado el activo más valioso y apreciado con el que cuentan las empresas, superando incluso a otros recursos como los financieros, materiales o tecnológicos. Los colaboradores se han convertido en el factor clave para alcanzar los objetivos y metas establecidos, y así lograr el éxito empresarial (Velázquez & Cruz, 2022).

Para autores como Jinez. y Choque (2023), la gestión de recursos humanos engloba un conjunto de lineamientos, procedimientos y acciones de naturaleza técnica, especializada y funcional. Su propósito principal es planificar, organizar, dirigir y controlar las diferentes operaciones relacionadas con el capital humano dentro de una organización.

Al implementar prácticas efectivas de gestión de recursos humanos, tales como programas de formación y desarrollo, sistemas de evaluación del rendimiento y políticas de compensación y beneficios competitivos, se establece un entorno laboral propicio que promueve el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de los empleados. En consecuencia, se logra mejorar el desempeño organizacional en términos de productividad, calidad del servicio, rentabilidad y satisfacción del cliente (Cabezas & Brito, 2021).

El desempeño laboral se refiere a la forma en que los empleados se desenvuelven y contribuyen al logro de los objetivos establecidos por una organización. A su vez, el desempeño organizacional se basa en la gestión centrada en proporcionar comunicación y en la recopilación, procesamiento y entrega de información sobre el desempeño y actividades de la empresa.

Para medir el desempeño organizacional es ampliamente aceptada a nivel mundial la metodología propuesta por Quinn y Rohrbaugh (1983). Este enfoque multidimensional considera cuatro dimensiones que equilibran la flexibilidad y el control, así como la consecución de objetivos internos y externos. El modelo destaca tres ejes de eficiencia: el enfoque de la organización (interno a externo), la estructura organizacional (de estabilidad a flexibilidad) y los medios y fines organizacionales. La combinación de estas dimensiones da lugar a cuatro modelos: procesos internos, sistema abierto, relaciones humanas y racional. Este marco proporciona una visión integral para analizar y comprender el desempeño organizacional (Zuñiga-Collazos et al., 2019).

Gestión turística en el cantón Quevedo

Mediante la implementación de planes, programas y proyectos, el Ministerio de Turismo de Ecuador se enfoca en articular esfuerzos para lograr metas comunes y específicas, involucrando a todos los actores relevantes en el desarrollo del sector. Con este propósito, ha formulado el Plan Estratégico Institucional, resultado de un análisis detallado del sector y de la institución, que ha llevado a replantear estrategias a corto y mediano plazo. Este plan se basa en el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 “Toda una Vida” y contribuye al Objetivo No. 9, que busca “Garantizar la soberanía y la paz, y posicionar estratégicamente al país en la región y el mundo”. Además, integra los objetivos de la Agenda de Coordinación Intersectorial del Sector Económico y Productivo, destacando el papel del turismo como una fuente crucial de ingresos para Ecuador (MINTUR, 2019). El cantón Quevedo, situado en la provincia de Los Ríos, Ecuador, exhibe una serie de rasgos singulares que inciden en el progreso y manejo de su industria turística, junto con desafíos particulares que requieren atención para aprovechar plenamente su potencial turístico (Castro & Delgado, 2020).

En los últimos años, el sector turístico en el cantón Quevedo ha experimentado un crecimiento constante, convirtiéndose en un elemento clave para la economía tanto local como regional. Este incremento ha sido impulsado por la ampliación de la oferta turística, que abarca actividades relacionadas con el turismo natural, cultural y gastronómico, así como por la creación de empleo en áreas vinculadas como la hostelería, la restauración y el transporte turístico. Además, el turismo ha tenido un efecto positivo en la cadena de valor de otros sectores económicos, beneficiando a productores y comerciantes locales y contribuyendo al desarrollo económico y social de la región (Velázquez & Cruz, 2022). Entender y adaptarse a estos factores locales es esencial para desarrollar e implementar estrategias de gestión de recursos humanos que sean eficaces y adecuadas para las necesidades y realidades específicas del sector turístico en el cantón Quevedo (López et al., 2021).

En el sector turístico del cantón Quevedo existe una relación intrínseca entre el desempeño del personal y la satisfacción del cliente. El nivel de servicio ofrecido por el personal, que incluye la calidad de la atención al cliente, la amabilidad, la eficiencia y la capacidad para resolver problemas, influye directamente en la experiencia del turista. Un

personal bien capacitado, motivado y comprometido tiende a ofrecer un servicio excepcional, lo que contribuye a generar experiencias positivas para los visitantes. Por otro lado, un bajo desempeño del personal puede resultar en una atención deficiente, errores en la prestación de servicios y, en última instancia, en una disminución de la satisfacción del cliente. Por lo tanto, la gestión efectiva del recurso humano en el sector turístico juega un papel crucial en garantizar la satisfacción del cliente y en el éxito general de las empresas turísticas en el cantón Quevedo (Zambrano & Hinojosa, 2021)

MÉTODOS

En el presente trabajo se utilizó un enfoque mixto de investigación el cual combinó los enfoques cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión más completa del problema.

Se utilizó una investigación descriptiva la cual permitió recopilar datos sobre diferentes aspectos del clima organizacional, la satisfacción laboral y la comunicación interna entre otros aspectos. Igualmente, se realizó una investigación bibliográfica-documental donde se consultaron diversas fuentes, como libros, artículos de revistas científicas, ensayos publicados en periódicos y recursos digitales, con el fin de obtener información relevante y fundamentar el proyecto.

Asimismo, se utilizaron diferentes métodos de investigación, entre estos:

- Método inductivo: a través del análisis de la información y los datos disponibles, permitió sacar conclusiones generales que describen la situación analizada y explican cómo la gestión eficiente de los recursos humanos condujo a decisiones sobre cómo mejorar el clima organizacional en el sector turístico.
- Método deductivo: permitió analizar y relacionar los fundamentos teóricos y conceptuales respecto a la gestión del recurso humano en el desempeño organizacional del sector turístico de Quevedo.
- Método de análisis permitió analizar y descomponer el problema de estudio y conocer la forma detallada el sistema de gestión del recurso humano proporcionando

respuestas a las necesidades específicas del desempeño laboral basados en teorías previas o conocimiento existente sobre el recurso humano en el sector turístico.

- Método de síntesis: permitió recopilar información relevante de diversas fuentes relacionadas con el tema de investigación y determinar la relación entre los componentes del problema para comprender su naturaleza y determinar las conclusiones de la investigación.

Para el presente estudio se declaró población objeto de estudio a los 177.792 habitantes que conforman el cantón Quevedo.

La estrategia principal para la recopilación de datos fue la implementación de una encuesta. Este instrumento permitió obtener información valiosa directamente de los turistas que visitan los establecimientos turísticos en el cantón Quevedo. Este enfoque permitió una comprensión más profunda de las percepciones, opiniones y experiencias de los usuarios y trabajadores con respecto a la gestión del recurso humano y su impacto en el desempeño organizacional en el sector turístico específico en el que se está investigando.

Para llevar a cabo la recolección de información y el desarrollo de este estudio, se empleó como herramienta un cuestionario diseñado con base en la escala de Likert de 5 puntos. El objetivo de este instrumento fue analizar el impacto que tiene la administración del capital humano en el rendimiento de las organizaciones pertenecientes a la industria turística del cantón Quevedo.

RESULTADOS

En primer lugar, se obtuvieron respuestas mixtas sobre cómo las autoridades locales han respondido a las necesidades y preocupaciones relacionadas con el turismo. Mientras algunos encuestados se sienten satisfechos con las acciones tomadas, otros ven áreas de mejora. Esto indica que, aunque existen esfuerzos visibles, es necesario optimizar las estrategias de gestión para responder más efectivamente a las necesidades del recurso humano. Implementar políticas claras y mejorar la comunicación entre las autoridades y los empleados del sector turístico pueden ser pasos importantes.

Los resultados además sugieren que la efectividad de la promoción turística en Quevedo es variada. Para mejorar esta área, es fundamental desarrollar estrategias de marketing más robustas y capacitaciones para el personal sobre cómo interactuar con turistas nacionales e internacionales. Una promoción efectiva atraerá más visitantes y mejorará la percepción de Quevedo como destino turístico, lo cual, a su vez, beneficiará el clima organizacional al generar un flujo constante de clientes satisfechos.

Además, se pudo conocer que los eventos culturales y festivos son considerados atractivos importantes por los encuestados. Integrar estos eventos en la estrategia de gestión organizacional puede no solo atraer a más turistas sino también fomentar un sentido de comunidad y pertenencia entre los empleados. La participación activa en estos eventos puede mejorar la moral del personal y fortalecer el clima organizacional.

La percepción sobre la cantidad y calidad de los atractivos turísticos en Quevedo está dividida, con una proporción importante de encuestados expresando tanto satisfacción como insatisfacción. Esto resalta la importancia de mejorar y promover los atractivos turísticos existentes para satisfacer las expectativas de los visitantes.

Si bien una parte de la población está satisfecha con la infraestructura turística en el cantón Quevedo, una proporción significativa se mantiene neutral o insatisfecha. Esto indica la necesidad de mejorar la infraestructura para proporcionar una experiencia turística más cómoda y agradable.

Las opiniones sobre la efectividad de la promoción turística y la respuesta de las autoridades locales son diversas. Además, los encuestados reconocen la importancia del turismo para la economía local y el desarrollo del cantón. Los ciudadanos encuestados consideran que la calidad de la oferta gastronómica y el valor de los eventos culturales pueden atraer a turistas. Sin embargo, aún hay margen para mejorar la calidad gastronómica y promover la participación en eventos culturales para fortalecer el atractivo turístico de la ciudad.

CONCLUSIONES

El clima organizacional en el sector turístico de Quevedo es mayormente positivo, caracterizado por la hospitalidad y amabilidad del personal y una percepción general de

seguridad. Mantener este clima favorable es crucial para la satisfacción tanto de empleados como de turistas.

Las estrategias de gestión organizacional en el sector turístico deben fortalecerse para responder mejor a las necesidades del recurso humano. Es esencial implementar métodos de selección rigurosos, ofrecer capacitación continua, establecer programas de reconocimiento, forjar alianzas educativas, crear entornos de trabajo positivos, realizar evaluaciones de desempeño regulares y utilizar tecnologías digitales. Estos elementos mejoran la respuesta del sector, optimizan la promoción turística y fortalecen la moral y el sentido de comunidad entre los empleados. Además, es fundamental desarrollar estrategias de marketing sólidas y mejorar la comunicación entre autoridades y empleados.

Tal como se refleja en la calidad de los servicios turísticos y la oferta gastronómica, el desempeño laboral del talento humano en el sector turístico de Quevedo es alto. Sin embargo, hay áreas de infraestructura que requieren mejoras para apoyar aún más el desempeño eficiente de los empleados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayón, P. G., Alvarez Indacochea, A. A. & Plaza Ponce, J. L. (2023). Planificación estratégica y desempeño organizacional del sector comercial de la parroquia Cascol, Paján período 2019-2021. *RECIAMUC*, 7(1), 451-460.
<https://doi.org/10.26820/reciamuc/7>
- Cabezas, C. B. & Brito, J. G. (2021). La gestión del talento humano para un rendimiento laboral efectivo. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 6 (11), 742-761.
<https://doi.org/10.23857/pc.v6i11.3296>
- Castro Mori, K. O. & Delgado Bardales, J. M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral: Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107

- Chacón, H. J., López Zapata, E. & Arias Pérez, J. (2022). Liderazgo compartido en equipos directivos y desempeño organizacional: el rol mediador del capital social. *Estudios Gerenciales*, 38(162), 32-44. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.162.4524>
- Del Río, C. J., Acosta Mesa, R. E., Santis Puche, M. A. & Machado Licon, J. (2022). El efecto mediador de la innovación entre la gestión del talento humano y el desempeño organizacional. *Información Tecnológica*, 33(2), 13-20. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642022000200013>
- Jínez M., S. I. & Choque C, R. F. (2023). Influencia de la gestión de recursos humanos en la productividad laboral en una entidad prestadora de Servicios. *SCIÉENDO*, 26(2), 139-144. <https://doi.org/10.17268/scienciendo.2023.019>
- López Malpartida, M. H. J. C., Aquije Loayza, M. L., Garay, D. L. E., Guzmán Meza, D. M. E., Vásquez Villacorta, M. J. A. & Mavila Canales, M. J. A. (2021). La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7278-7301. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.845
- Mancheno, P. L., López Barboto, I., Medrano García, V. & Tomalá Chang, C. (2023). Gestión del Talento Humano: Incidencia en el desarrollo organizacional para la Universidad Técnica de Babahoyo. *Revista Colón Ciencias, Tecnología y Negocios*, 10(2), 203-215. <https://doi.org/10.48204/j.colonciencias.v10n2.a4151>
- Mendoza Vargas, J. M., Burbano Pantoja, V. M., & Mendoza Vargas, H. H. (2022). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia). *Información Tecnológica*, 33(6), 157-166. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000600157>
- Ministerio de Turismo de Ecuador (MINTUR). (2019). *Plan Estratégico Institucional 2019-2021*. www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-ESTRATEGICO-INSTITUCIONAL.pdf
- Navarro, C. F., Almaguer Covarrubias, R., Moreno Velazco, F. & Hernández Rocha, N. P. (2020). Estrategias comunicacionales en el sector Turismo. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(1), 77-90. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28063104009/html/index.html>
- Pruna Jacome, L. M. & Albán Yaanez, C. G. (2019). Estudio del talento humano en las prácticas de los centros de información turística y su incidencia en el turismo de la

provincia de Cotopaxi. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4 (8), 451-467.

<https://doi.org/10.35381/r.k.v4i8.294>

Quinn, R. E. & Rohrbaugh, J. (1983). A Spatial Model Effectiveness Criteria: Towards a Competing Values Approach to Organizational Analysis. *Management Science*, 29 (3), 363-377.

Soza, J. & Herrera, M. (2022). El impacto de un programa de capacitación en el clima organizacional de una institución de gestión pública adscrita al Ministerio de Justicia en el Perú. *Gestionar: revista de empresa y gobierno*, 2(2), 74-85.

<https://doi.org/10.35622/j.rg.2022.02.005>

Velázquez, C. J. & Cruz, C. E. (2022). Gestión del talento e innovación en el sector hotelero. El caso de Pachuca, Hidalgo, México. *INNOVAR*, 32(83), 105-120.

<https://doi.org/10.15446/innovar.99919>

Zambrano, L. T. & Hinojosa, M. V. (2021). Análisis del nivel de satisfacción del cliente en relación a la calidad de servicio de un hotel situado en el centro de la ciudad de Guayaquil - Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 7 (3), 145-162.

<https://doi.org/10.23857/dc.v7i3.1986>

Zuñiga-Collazos, A., Castillo-Palacio, M., Pastas-Medina, H. & Andrade-Barrero, M. (2019). Influencia de la Innovación de producto en el Desempeño Organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(85).

<https://www.redalyc.org/journal/290/29058864010/29058864010.pdf>

Conflicto de interés

Las autoras declaran que no existe conflicto de interés.

Contribución autoral

Angelica Margarita Bravo Yoza: Conceptualización, análisis formal, investigación, metodología, visualización, redacción – borrador original, y aprobación de la versión final.

Liseth Alexandra Ochoa Alcivar: Análisis formal, visualización, redacción – revisión y edición, y aprobación de la versión final.

Lizbeth Magaly Cedeño Ponce: Análisis formal, visualización, redacción –
revisión y edición, y aprobación de la versión final.