

Análisis de la gestión del talento humano en las PYMES del sector turístico

Lady Diana Vera Solórzano

Consultor Externo

<https://orcid.org/0000-0002-6406-2716>

ladyverasolorzano@gmail.com

Hortencia Manuelita Solórzano

Docente Universidad Técnica Manabí

<https://orcid.org/0000-0003-2020-5890>

hortencia.solorzano@utm.edu.ec

Erick Raúl Baque Sánchez

Docente Universidad Estatal del Sur de Manabí

<https://orcid.org/0000-0002-5223-2474>

erik.baque@unesum.edu.ec

Resumen

El crecimiento del turismo inevitablemente conlleva retos en el mercado laboral turístico tales como el bajo nivel salarial, las condiciones de trabajo desafiantes, la falta de habilidades en el talento juvenil turístico, la migración laboral o la desigualdad de género. En las empresas turísticas PYMES ecuatorianas, en materia de talento humano, aparece la calidad y disponibilidad del recurso humano: las competencias difíciles de encontrar en los niveles operario, técnico, administrativo/ profesional y gerencial/ ejecutivo; la falta de compromiso del recurso humano con la empresa, costos de la mano de obra calificada y la baja calificación del recurso humano. El objetivo de este estudio es realizar un análisis sobre la gestión del talento humano en las PYMES del sector turístico, en aras de contribuir al aumento de las exportaciones, componente del Producto Interno Bruto de vital importancia para lograr el crecimiento del país. Para tal fin, se lleva a cabo una investigación cualitativa de tipo documental y se utilizan fuentes de información secundarias a través de una revisión bibliográfica sobre los distintos enfoques que se han desarrollado alrededor de esta temática. Se constatan deficiencias en la estructuración de estrategias de gestión del Talento Humano de mediano y largo plazo para lograr una mejora en la producción turística. Se confirmó que el turismo dinamiza la economía de los destinos visitados por medio del gasto que realizan los turistas en los bienes y servicios que facilitan su movilidad y el disfrute del atractivo turístico.

INTRODUCCIÓN

Las Pymes turísticas exportadoras de Ecuador, conocidas como empresas turística exportadoras, la gestión del talento humano posee una serie de dificultades y obstáculos que tienen a disminuir la rentabilidad de las mismas. En materia de talento humano, aparece la calidad y disponibilidad del recurso humano: las competencias difíciles de encontrar en los niveles operario, técnico, administrativo/ profesional y gerencial/ ejecutivo; la falta de compromiso del recurso humano con la empresa, costos de la mano de obra calificada y la baja calificación del recurso humano (Rodríguez & Santofimio 2016).

Según (Chiavenato, 2009), el Talento Humano corresponde a los individuos que colaboran en el desarrollo de las actividades de una organización y la forma en la que son manejadas se denomina “Gestión del Talento Humano”.

La importancia de la adecuada administración del talento humano yace en las relaciones que este tiene en distintas funciones laborales o en la administración del personal, lo cual es importante para el desarrollo de las PYMES turísticas exportadoras.

El turismo es una actividad compleja que requiere de una serie de actores y circunstancias debidamente articuladas, para lo que se requiere de una adecuada gestión del talento humano. Esta actividad, se beneficia y posee una atención creciente por parte de los poderes públicos, entre otras razones, por su capacidad de atraer divisas y de contribuir a la riqueza nacional, cabe destacar en las empresas de la muestra el peso que representan las ventas al exterior.

La actividad turística ha pasado de ser un fenómeno social a una actividad económica que involucra producción de bienes y servicios diversos que satisfacen la movilidad de personas alrededor de los distintos destinos que son favorecidos con el lujo económico, de bienes y de cultura, lo que permite que mejore el turismo receptor y la aportación de divisas al PIB.

En Ecuador, el turismo se ha ubicado entre las principales actividades dinamizadoras de la economía y generadora de divisas, su enfoque hacia la internacionalización requiere de promoción constante y focalizada y, por ende, una estructura para tales fines. La actividad turística ecuatoriana, está fundamentada en las políticas del PLANDETUR 2020 que busca fortalecer el sistema turístico mediante la innovación y mercadeo de productos y servicios de calidad enmarcados en la sostenibilidad y el Plan Nacional del Buen Vivir que prioriza el turismo sostenible, para el cual el Ministerio de Turismo desarrolló como estrategia de posicionamiento el concepto de “Ecuador comprometido con el turismo sostenible (Segura, 2015).

La referida autora, comenta en relación al desarrollo de destinos, la inversión privada se ha beneficiado de las gestiones públicas para la promoción y mejoramiento de los productos turísticos como las rutas turísticas del Guayas, de trenes del Ecuador, y al desarrollo de destinos como proyectos de adecuaciones de playas en la ruta del

Spondylus o Ruta del Sol, los aeropuertos de Guayaquil y Quito, la estandarización de la educación en todo nivel, las certificaciones en formación turística, el impulso de la marca país, etc. Estos beneficios de las gestiones públicas, han contado con una buena gestión del Talento Humano, lo que ha hecho posible tales resultados.

También hace énfasis en la mejora de insumos, capital físico, tecnologías y mano de obra, para lo cual la gestión del Talento Humano no es lo suficiente. En el caso de los insumos o recursos naturales no renovables es posible intervenir, cuando la gestión del talento humano ha jugado un importante papel, que incide en los mejores resultados para la creación de la infraestructura física y tecnológica, producto del desarrollo del capital humano, a través de la educación, la investigación y consecuente desarrollo, innovación y tecnificación de procesos de producción y productos.

La promoción turística es elemental, esta actividad requiere de evaluaciones de impacto inmediato y en el largo plazo, donde el talento humano necesita ser potenciado para logro de un mejor posicionamiento en los mercados internacionales y para poder adentrarse con mayor profundidad en la internacionalización. La teoría de la internalización fue conceptualizada por Buckley y Casson (1998) y Rugman (1981). Explica la existencia y funcionamiento de la empresa multinacional (Rugman, 1981) y contribuye a entender los límites de la misma, su interfaz con el entorno externo y su diseño organizativo interno.

Las empresas multinacionales bajo una misma propiedad y control agrupan varias actividades interdependientes, desarrolladas en distintos países y unidas por flujos de productos intermedios (Buckley y Casson, 1976). Uno de los conceptos clave de esta teoría se refiere a las ventajas específicas de la empresa (FSA, por sus siglas en inglés: firm specific advantage) desarrollado por Hymer (1976); la presencia de estas es un prerrequisito para la expansión internacional (Rugman y Verbeke, 2008).

Las ventajas específicas de la empresa son las fortalezas de esta en relación con sus principales competidores, que permiten su supervivencia, rentabilidad y crecimiento (Verbeke, Amin Zargarzadeh, y Osiyevskyy, 2014). Cualquier elección de expansión internacional de una empresa —en términos de escala, modo de entrada o localización, o en términos de su tiempo— será condicionada por sus ventajas específicas, ya sean las existentes (permiten una explotación exitosa de las

combinaciones de recursos existentes) o las futuras (requiriendo la exploración, en el sentido de la creación de nuevas combinaciones de recursos) (Verbeke et al., 2014).

En el caso de las empresas turísticas exportadora de Ecuador, se cumplen los aspectos relacionados con la internacionalización, tal es así, que estas empresas aportan al crecimiento porque incluyen directamente en la dinámica del flujo circular de los mercados tanto de factores, como de bienes y, especialmente de servicios, que lo ha posicionado como el cuarto generador de divisas para el país. El intercambio de bienes y servicios, la calidad de servicios y productividad incentivada por el mejoramiento económico, son los resultados finales del turismo, donde el Talento humano se encuentra presente y requiere de potenciación constante para que estas empresas se posicionen aún mejor en los mercados mundiales.

Para realizar el análisis sobre la gestión del talento humano en las PYMES del sector turístico o empresas turísticas exportadoras, se realiza una revisión bibliográfica y una recopilación de datos estadísticos del Ministerio de Turismo, El Banco Central Ecuador, La Organización Mundial de Turismo y el Foro Económico Mundial, información desarrollada bajo el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de fuentes secundarias que permitieron conceptualizar la actividad turística y su aporte económico al país.

MATERIALES Y METODOS

El trabajo se planteó con el objetivo de realizar un estudio que confronte la gestión del Talento Humano en las PYMES del sector turístico o empresas turísticas exportadoras para la inserción a la internacionalización. La investigación es cualitativa de tipo documental y se utilizan fuentes de información secundarias a través de una revisión bibliográfica sobre los distintos enfoques que se han desarrollado alrededor de esta temática.

Para Alvarez-Gayou (2003), el proceso de investigación cualitativa se representa como un camino que va desde la teoría al texto y viceversa (constante flujo entre lo textual y conceptual). Se aplicó la revisión bibliográfica y recopilación de datos

estadísticos del Ministerio de Turismo, El Banco Central Ecuador, La Organización Mundial de Turismo y el Foro Económico Mundial.

Se analiza la planta turística y empleos directos del turismo en el Ecuador, el comportamiento de la demanda por turismo receptor, el gasto turístico y las divisas por turismo receptor y su aporte al PIB en el periodo de 2012 – 2019.

RESULTADOS

De forma general se destacan componentes institucionales que han favorecido esta dinámica y el incremento de la afluencia de turistas internacionales hacia el Ecuador que en el 2015 fue del 15,5% y que generaron un incremento del 19,9% de divisas, lo que representa el 1,7% de aportación al Producto Interno Bruto del país. El turismo mantiene su posición al ser el cuarto generador de divisas para el país por actividades de intercambio de bienes y servicios, así también gracias a los esfuerzos de promoción guiado por una adecuada gestión del talento humano, donde se ha logrado mejorar el saldo de la balanza turística siendo positiva en el 2012 – 2019, no considerándose en el estudio el año 2020, debido a las restricciones y el confinamiento que la actual pandemia impone a nivel mundial.

De acuerdo con el informe del índice de Competitividad Turística del Ecuador, los factores de mayor competitividad en el Ecuador son los recursos naturales, los precios competitivos y la sostenibilidad ambiental. En la Figura 1, se muestra la planta turística en Ecuador y su variación en %.

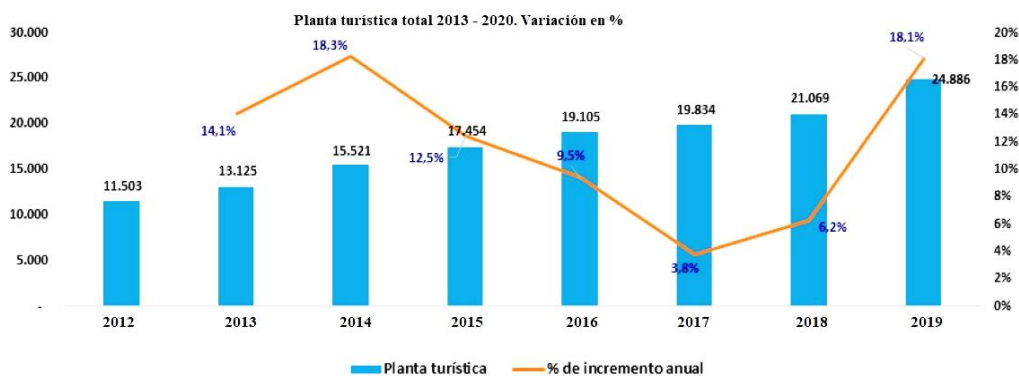


Figura 1. Planta turística de Ecuador. Variación en %. **Fuente:** Ministerio del Turismo.

El crecimiento de la planta turística al 2018 fue del 6,2% y en el 2017 del 3,8%. Los negocios turísticos incrementaron de 11.503 del 2013 a 24.886 para el 2019 (116,34%), aumentando el empleo de 60 mil a 127,7 mil personas ocupadas, lo que representa un crecimiento del 112,82% de empleos directos. El empleo directo generado por empresas de turismo, representó el 1,7% de la ocupación total del país en el 2018 y el 1,85% en el 2019.

En cuanto al comportamiento de la demanda por turismo receptor, los dos años de mayor incremento (2017 y 2018), el gobierno ecuatoriano a través del Ministerio de Turismo gestionó la promoción turística del país, en busca de nuevos mercados, a través de la gestión del talento humano, lo cual estaba deprimido. Así se creó la marca país “Ecuador ama la vida”, la cual se socializó en el año 2011 y se creó bajo el concepto de ser el país del centro del mundo y origen de la vida, y ya no solo refiere al turismo sino también a la marca distintiva de los productos exportables del país. Esto benefició al crecimiento del turismo en el 2017, la segunda variación más alta en el periodo 2012 - 2019 después de la alcanzada en el 2019.

El gasto turístico, se analiza desde la Balanza de Pagos, donde el turismo se registra como una actividad exportadora de servicios, cuyo registro corresponde al gasto que realiza el turista internacional dentro del país, ya sea en bienes o servicios y que se establece por medio de las estadísticas de Consumo turístico receptor (CONTUREC) obtenidas de los rubros de viajes y transporte de pasajeros (créditos de la cuenta corriente). El gasto promedio que realiza el turista extranjero en el Ecuador es de casi mil dólares al 2019 con estadía media de 14 noches, según datos del Ministerio de Turismo. Al respecto se constató en el PLANDETUR 2020, que en el año se registró que al 2011 el gasto por visitante internacional fue de \$594,52 y la meta para el 2019 es que sea de \$733,13, sin embargo, este valor ha sido superado tanto por el gasto al 2015 que fue de \$751,12 y al 2019 que fue de \$955,17 dólares. Por otro lado, en el PIMTE 2014 -2019, plan desarrollado dos años después del PLANDETUR, la meta 2019 fue de generar un gasto promedio por visitante de \$858,00, valor superado en un 11% por el del 2019 que fue estimado en \$955,17.

Los ingresos por turismo receptor muestran un incremento divisas al 2019 del 18,9% respecto al 2018, obtenido por un incremento de visitantes del exterior del 14,1%, lo que también representa una cifra positiva en relación al crecimiento del turismo mundial que fue del 5%, es decir, que el Ecuador creció un 9,1% por encima de la media internacional. En la Tabla 1, se muestra la media de la entrada de extranjeros al Ecuador.

Tabla 1. Entrada de extranjeros al Ecuador. **Fuente:** Banco Central del Ecuador, Ministerio de Turismo.

Años	Turistas	Incremento anual (En %)	Ingreso de Divisas (Consumo turístico)	Incremento anual (En %)
2012	937.000		626,2	
2013	1.005.297	7,30%	745,2	19%
2014	968.499	-3,70%	674,2	-9,50%
2015	1.047.098	8,10%	786,5	16,70%
2016	1.141.037	9%	849,7	8%
2017	1.271.901	11,50%	1.038,70	22,20%
2018	1.364.057	7,20%	1.251,30	20,50%
2019	1.557.006	14,10%	1.487,20	18,90%

Al ser el turismo una actividad de intercambio de bienes y servicios en los destinos turísticos, si se compara esa entrada de divisas con las generadas por las principales actividades dinamizadoras de las exportaciones tanto de bienes como de servicios, se presenta como el cuarto rubro de actividades económicas y el tercer generador de divisas no petroleras, contribuyendo al fortalecimiento de las reservas internacionales de la balanza de pagos ecuatoriana.

En el 2018, según datos del BCE, el turismo generó ingresos de divisas por \$1 251,3 millones de dólares ocupando el cuarto lugar en el grupo de las exportaciones no petroleras y el quinto rubro de exportaciones totales del país, después del petróleo,

banano, camarón y otros productos del mar. En el 2019 el aporte del turismo representó el 1.5% en relación al PIB total y se ubicó por encima de las actividades de exportación de otros productos del mar, de las flores, atún y derivados del petróleo, ocupando el cuarto lugar en la generación de divisas de las exportaciones totales y el tercero de las exportaciones no petroleras. Los principales rubros que generaron ingresos de divisas y el turismo contribuyó con el 6% a las exportaciones totales del país que ascendieron a 25.732,27 millones de dólares FOB.

CONCLUSIONES

Las PYMES exportadoras turísticas ecuatoriana o empresas turísticas exportadoras han avanzado en la gestión del talento humano y en su mayoría presentan estrategias claras, en especial la de la internacionalización. Se observaron deficiencias en la estructuración de estrategias de gestión del Talento Humano de mediano y largo plazo, en especial para lograr una mejora en la producción turística que requiere de insumos, capital físico, tecnologías y mano de obra.

Se evidencia la necesidad de mejora continua de la gestión del talento humano hacia la promoción turística, por lo que debe evaluarse el impacto inmediato y en el largo plazo para la continuidad del posicionamiento del Ecuador como destino turístico internacional. Se constató que el turismo dinamiza la economía de los destinos visitados por medio del gasto que realizan los turistas en los bienes y servicios que facilitan su movilidad y el disfrute del atractivo turístico; genera efectos directos como la creación de plazas de empleo y distribución de rentas, y efectos indirectos que se basan en la culturización, desarrollo de talento humano y mejora de la infraestructura pública y privada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarez-Gayou, J. L. (2003). Como hacer investigación cualitativa, fundamentos y metodología, Editorial Paidós, Ciudad de México, México

Banco Central del Ecuador (2015). Información Estadística. [Consulta en línea]. Recuperado de:

<http://contenido.bce.in.ec/home1/estadisticas/bolmensual/IEMensual.jsp>;

<http://www.bce.in.ec/index.php/component/k2/item/776>

Batista, C. (2012). El talento humano ante las empresas, ¿será posible su retención? Obtenido de El talento humano ante las empresas, ¿será posible su retención?:

<http://www.eoi.es/blogs/cesarjuniorbatista/2012/02/27/talentohumanoyretencion>

Buckley, P. y Casson, M. (1976). The future of the multinational Enterprise. Basinstoke: Macmillan.

Buckley, P. y M. Casson (1998). "Analyzing foreign market entry strategies: Extending the internalization approach", Journal of International Business Studies, vol. 29, núm. 3, pp. 539-562.

Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. (3ª. edición). México: McGraw Hill.

Hymer, S. H. (1976). International operations of national firms. MIT press.

Ministerio de Turismo (2019). Boletín de Estadísticas Turísticas 2009-2013.

Recuperado

de:<http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismocifras/175-anuario-de-estadisticas-turisticas>;

o <http://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/BoletinesE>

Rodríguez, L. & Santofimio, A., (2016). Modelo de gestión estratégica del talento humano que permite incentivar el salario emocional para el mejoramiento del clima organizacional. Universidad Libre de Colombia.

Rugman, A. M. (1981). New theories of the multinational enterprise. New York: St. Martin`s Press.

Rugman, A. M., y Verbeke, A. (2008). Internalization theory and its impact on the field of international business. En International Business Scholarship: AIB Fellows on the First 50 Years and Beyond. Emerald Group Publishing Limited.

Segura (2015). El aporte de la actividad turística y el ingreso de divisas para el Ecuador. Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG, Edición No. 35, Vol. 9 – No. 3 - Pág#35-43, ISSN No. 1390 – 3748, REG. Directorio Latindex No. 22956.

Verbeke, A., Amin Zargarzadeh, M., y Osiyevskyy, O. (2014). Internalization theory, entrepreneurship and international new ventures. *Multinational Business Review*, 22(3), 246-269.