

**El Desarrollo del
talento humano en los
hoteles del corredor
turístico San José del
Cabo- Cabo San Lucas**

Dr. José Martín Olmos Ceseña.

Mexicano. Licenciado en Turismo.
Maestro en Educación. Doctor en Educación.
dr.olmos@yahoo.com.mx.

Planteamiento del problema

Al hablar de las organizaciones y contextualizarlas conforme a sus eras como son: La era industrial clásica(1900-1950) en la que existía una estructura piramidal y el hombre era considerado un apéndice de las máquinas; la era Neoclásica (1950 -1990) con una estructura con enfoque matricial, proliferan las teorías del comportamiento, se considera la existencia del departamento de recursos humanos; La era de la información (1990 a la fecha) con un enfoque orgánico u holísticos, se visualizan a los colaboradores desde la mirada de *la gestión del talento humano*.

Chiavenato, Idalberto (2002), afirma que la gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, los caracteres del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variable importantes.

“La antigua administración de recursos humanos (ARH) cede su lugar a un nuevo enfoque: la gestión del talento humano (GTH). Con esta nueva concepción, las personas dejan de ser simples recursos (humanos) organizacionales y son consideradas seres con inteligencia, personalidad, conocimientos, habilidades, competencias, aspiraciones y percepciones singulares. Son los nuevos asociados de la organización” (Chiavenato, 2009, p. 39).

“El sistema de gestión del talento humano es el puente que relaciona el desarrollo humano con el desarrollo organizacional, es el encargado de establecer las condiciones necesarias para que las personas crezcan integralmente dentro de la organización y aporten a la permanencia de esta” (Caicedo y Acosta, 2012, p. 110).

La gestión del talento humano es un conjunto integrado de procesos de la organización, diseñados

para *atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener* a los colaboradores y representa un desafío para la organización de los hoteles de gran turismo en la zona de San José del Cabo – Cabo San Lucas; las variables importantes de la gestión son *la admisión de personas, la aplicación de personas, la compensación de personas, desarrollo de personas, mantenimiento de personas y evaluación*, a partir de esto la búsqueda del éxito de la empresa.

La admisión de personas: se refiere al proceso de selección de personal; la aplicación de personas: la distribución de los cargos y funciones adecuadas, su capacitación y remuneración; la compensación de las personas: el reconocimiento público, los beneficios sociales; **el desarrollo de personas:** la promoción y capacitación dentro y fuera de la organización sobre todo en sus funciones; el mantenimiento de personas: establecimiento de las relaciones interpersonales y el clima organizacional favorable y la evaluación de personas: el control en el desempeño de las personas, su acompañamiento en la mejora de sus habilidades profesionales.

El municipio de Los Cabos, Baja California Sur, cuenta con un corredor turístico entre las localidades de San José del Cabo y Cabo San Lucas; una zona que alberga importantes marcas de hoteles que requieren de una impresionante gestión del talento.

Por la anterior surge la investigación: estimación del desarrollo del talento humano en los hoteles del corredor turístico San José del Cabo- Cabo San Lucas.

Objetivo general

Estimar el desarrollo del talento humano en los hoteles del corredor turístico San José del Cabo- Cabo San Lucas.

Objetivos específicos

Identificar las características de becas de estudio, el plan de desarrollo profesional en los hoteles del corredor turístico San José del Cabo- Cabo San Lucas.

Describir el bienestar, ascensos y la competitividad laboral en los hoteles del corredor turístico San José del Cabo- Cabo San Lucas.

Analizar el desarrollo del talento humano desde la perspectiva del sexo y los departamentos en los hoteles del corredor turístico San José del Cabo- Cabo San Lucas.

Justificación

Investigar elementos que se integran con la situación laboral es de enorme importancia, sobre todo en empresas turísticas que son la fuente principal de ingresos de las familias de la zona. Por otro lado, es una indagación que seguramente para los involucrados es una fuente referente para revisar de manera específica lo que sucede al interior de sus organizaciones; en el ámbito académico propone un procedimiento sencillo para realizar una investigación sustentada en el método científico, utilizando metodología cuantitativa.

Metodología

Existen diversas epistemologías para el desarrollo de una investigación, el paradigma investigativo, a lo que Kuhn (1971) define como modo de ver, analizar e interpretar los procesos que tienen los miembros de una comunidad científica. De forma general pueden plantearse tres corrientes epistemológicas (positivismo, interpretativo y crítico), mismas que se asocian a metodológicas de importancia: cuantitativa y cualitativa. Este ejercicio investigativo se posiciona en el paradigma positivista con metodología cuantitativa.

Es un estudio *de tipo descriptivo* ya que se utiliza una variable de estudio, transversal puesto que la recogida de datos se realiza en una sola ocasión; por otro lado, es observacional y prospectivo, es decir no se manipula la variable de estudio y los datos son obtenidos de forma directa. Así mismo es de nivel descriptivo a lo que Hernández et al

(2014) llaman alcances; es decir solo se busca establecer parámetros, porcentajes entre otros elementos estadísticos.

“Una población es la suma de todos los elementos que comparten algún conjunto común de características y que constituyen el universo para los propósitos del problema... una muestra es un subgrupo de la población, que se selecciona para participar en el estudio”. (Malhotra,2009, p 335).

La población de estudio son los colaboradores de los 21 hoteles de categoría de gran turismo en el corredor turístico San José del Cabo – Cabo San Lucas, con un total de personal 6,375 trabajadores; lo que representa una muestra de 361 cuestionarios; para lograr un 94.999 % de confianza y un 4.999% de margen de error.

Los 21 hoteles pertenecen a diversas marcas o cadenas prestigiosas a nivel internacional por lo que cada hotel podría presentar distintos procesos en los servicios que ofrece y particularidades en su cultura organizacional, por otro lado, el personal de los hoteles tiene una alta rotación de personal, en ese sentido se establecen las opiniones de ellos.

Se decidió realizar la operacionalización de la variable de estudio desarrollo del talento humano.

Tabla 1. Las dimensiones de estudio.

VARIABLE	DIMENSIONES DE ESTUDIO
Desarrollo del talento humano	Plan de desarrollo profesional Becas para estudios Bienestar del colaborador Ascensos justos y equitativos Competitividad laboral

Al final de este proceso dio como resultado el cuestionario aplicado en los hoteles del corredor turístico. Los sujetos de estudio fueron seleccionados a partir del criterio que deberían laborar en alguno de los hoteles ubicados en el corredor turístico San José del Cabo – Cabo San Lucas, determinando una muestra poblacional de 361 individuos.

Se decidió utilizar la técnica de la encuesta por medio de un cuestionario, misma que se aplicó en los paradores de entrada y salida de los hoteles, no se propuso un límite de tiempo para las respuestas.

El análisis de los datos se realizó a través de SPSS realizando en primera instancia la base de datos, misma que incluyó la transformación de los ítems en una variable de interpretación holística misma que se categorizó en eficaz, regular e ineficaz desarrollo del talento humano.

Hallazgos

La investigación tuvo el propósito de estimar el desarrollo del talento humano en los hoteles del corredor turístico San José del Cabo - Cabo San Lucas. De forma contextual la situación en general del talento humano, Por otro lado, específicamente las becas de estudio, el plan de capacitación, el bienestar, ascensos, competitividad y la valoración analítica del desarrollo del talento.

Se puede definir el talento humano como aquella fuerza humana o aquellos colaboradores que influyen positivamente en el rendimiento empresarial y en la productividad de cualquier organización. Los gestores del talento humano tratarán, en todo momento, de desarrollar e incorporar a su empresa a aquellos trabajadores que se considera que tienen más talento y que se espera que lleven a cabo un mejor desempeño de sus funciones. Son, en definitiva, una figura muy valiosa para potenciar el talento de los empleados.

Tabla 3. Gestión del talento humano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EXCELENTE	319	88.1	88.1	88.1
	MUY BUENO	41	11.3	11.3	99.4
	BUENO	2	.6	.6	100.0
	Total	362	100.0	100.0	

Como un ejercicio de contexto se atendió la revisión holística de la gestión del talento humano, encontrando que en los hoteles de gran turismo del corredor San José del Cabo-Cabo San Lucas en existe en 88.1 % un manejo excelente.

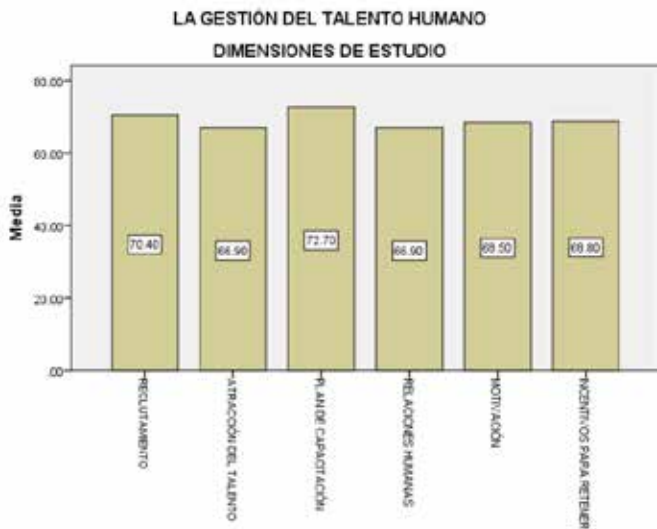


Figura 1. De forma específica las dos dimensiones valoradas más bajas son la atracción del talento y las relaciones humanas.

Becas de estudio y el plan de desarrollo profesional

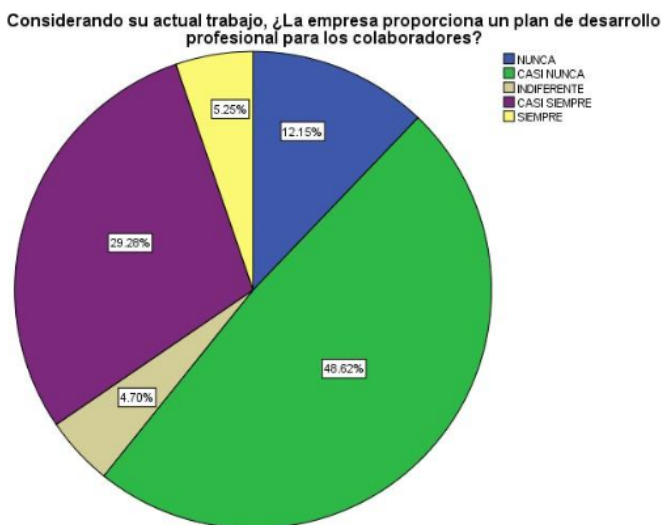


Figura 2. El 65.47 % considera que el hotel no proporciona un plan de desarrollo profesional a los colaboradores.

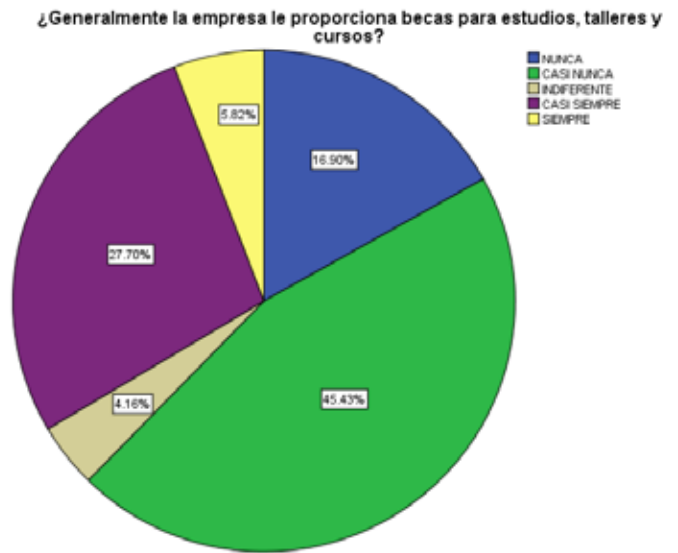


Figura 3. El 66.48 % de los colaboradores considera que el hotel no proporciona becas para estudios, talleres y cursos.

El bienestar, ascensos y la competitividad laboral

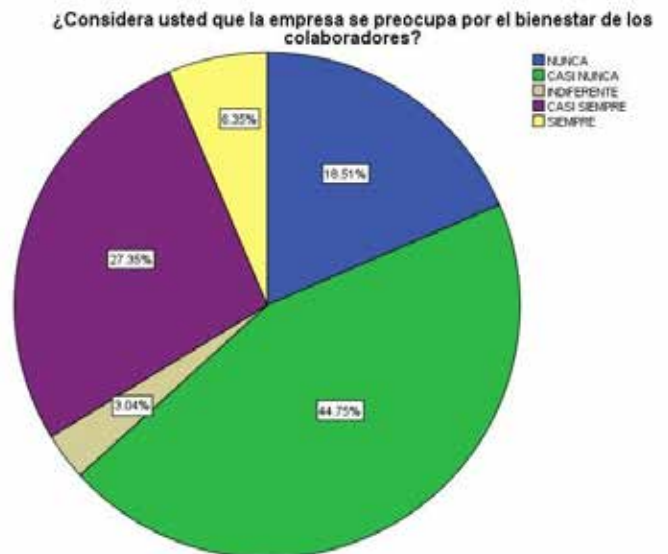


Figura 4. El 66.3 % señala que el hotel no se preocupa por el bienestar de los colaboradores



Figura 5. El 87.57% dice que el hotel no practica un proceso de ascenso laboral justo y equitativo para los trabajadores.

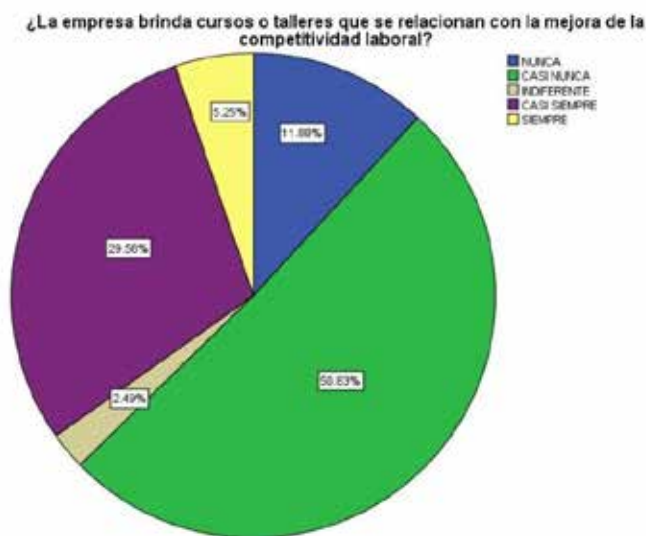


Figura 6. El 65.19 % considera que el hotel no brinda cursos y talleres que se relacionan con la mejora de la competitividad laboral

Desarrollo del talento humano



Figura 7. El 61.77 % de los encuestados considera que existe un ineficaz desarrollo del talento humano.

Tabla 4. sexo y desarrollo profesional

		DESARROLLO PROFESIONAL			Total	
		EFICAZ	MEDIANAMENTE EFICAZ	INEFICAZ		
SEXO	FEMENINO	Recuento	25	41	105	171
		% dentro de SEXO	14.6%	24.0%	61.4%	%
	MASCULIN	Recuento	28	44	118	190
		% dentro de SEXO	14.7%	23.2%	62.1%	%
Total		Recuento	53	85	223	361
		% dentro de SEXO	14.7%	23.5%	61.8%	%

En cuanto a la tabla cruzada 4, se observa que no existen diferencias significativas entre hombre y mujeres sobre los resultados siendo en promedio por sexo del 61.8 % un resultado de que el desarrollo profesional es ineficaz.

Tabla 5. Departamentos y desarrollo profesional

		DESARROLLO PROFESIONAL			Total
		EFICAZ	MEDIANAMENTE EFICAZ	INEFICAZ	
DEPARTAMENTO	DIVISION CUARTOS	Recuento 27	33	90	150
	% dentro de DESARROLLO PROFESIONAL	50.9%	38.8%	40.4%	41.6%
ALIMENTOS Y BEBIDAS	Recuento	12	21	56	89
	% dentro de DESARROLLO PROFESIONAL	22.6%	24.7%	25.1%	24.7%
ADMINISTRACIÓN	Recuento	4	9	14	27
	% dentro de DESARROLLO PROFESIONAL	7.5%	10.6%	6.3%	7.5%
MANTENIMIENTO	Recuento	5	3	15	23
	% dentro de DESARROLLO PROFESIONAL	9.4%	3.5%	6.7%	6.4%
ÁREAS PÚBLICAS	Recuento	5	19	48	72
	% dentro de DESARROLLO PROFESIONAL	9.4%	22.4%	21.5%	19.9%
Total	Recuento	53	85	223	361
	% dentro de DESARROLLO PROFESIONAL	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Al revisar los datos por departamento, encontramos que el departamento de áreas públicas y mantenimiento son las áreas que ven mayor ineficacia en un promedio de **65.2%**, y los departamentos de administración, división cuartos y alimentos y bebidas en **58.2 %**.

Conclusiones

Como un ejercicio de contexto se atendió la revisión holística de la gestión del talento humano, encontrando que en los hoteles de gran turismo del corredor San José del Cabo-Cabo San Lucas en existe en **88.1 %** un manejo excelente.

Identificar las características de becas de estudio, el plan de desarrollo profesional en los hoteles del corredor turístico San José del Cabo- Cabo San Lucas.

El 65.47 % de los colaboradores considera que el hotel no proporciona un plan de desarrollo profesional y el 66.48 % plantea que el hotel no proporciona becas para estudios, talleres y cursos.

Describir el bienestar, ascensos y la competitividad laboral en los hoteles del corredor turístico San José del Cabo- Cabo San Lucas.

El 66.3 % señala que el hotel no se preocupa por el bienestar de los colaboradores, así mismo el 87.57% dice que el hotel no practica un proceso de ascenso laboral justo y equitativo para los trabajadores, por otro lado, El 65.19 % dice que el hotel no brinda cursos y talleres que se relacionan con la mejora de la competitividad laboral.

4.2. Analizar el desarrollo del talento humano desde la perspectiva del sexo y los departamentos en los hoteles del corredor turístico San José del Cabo- Cabo San Lucas.

Para finalizar esta reflexión en un promedio general el 61.8 % de los encuestados señala que el desarrollo del talento humano en los hoteles de gran turismo es ineficaz. Si se analiza por sexo de igual forma no existen diferencias significativas en la valoración emitida por hombre y mujeres; Al revisar los datos por departamento, encontramos que el departamento de áreas públicas y mantenimiento son las áreas que ven mayor ineficacia en el desarrollo del talento en un promedio de **65.2%**, Por otro lado, aunque sigue siendo un promedio negativo los departamentos de administración, división cuartos y alimentos y bebidas en **58.2 %** valoran un poco mejor el desarrollo del talento humano.

Recomendaciones

A los estudiosos de los temas organizacionales sin duda alguna la utilización de una investigación de tipo analítico ya sea de nivel correlacional, explicativo, e inclusive aplicativo. Las variables que se pueden adicionar a la variable presentada pueden ser: clima organizacional, estructura organizacional, contexto social entre otros.

En el sentido de un estudio aplicativo, este puede derivar en una propuesta de intervención, ya sea con metodología cuantitativa o cualitativa.

Si bien es cierta la gestión del talento humano en su conjunto no presenta un escenario tan desfavorable, pero ya de forma específica el desarrollo del talento si requiere revisar de forma puntual en cada una de las organizaciones y emprender acciones que lleven a mejorar la problemática que se presenta.

Referencias bibliográficas

Chiavenato I. (2009). Gestión del talento humano. Tercera edición. México. Editorial Mc Graw Hill. P. 39. Caicedo V. y Acosta A. (2012). La gestión del talento humano y el ser como sujeto de desarrollo. Revista

Politécnica ISSN 1900-2351, Año 8, Número 14, p. 110.

Malhotra, Naresh K. (2009). Investigación de mercados. Quinta edición. México. Editorial Pearson educación. ISBN: 978-970-26-1185-1.

Hernández, Roberto. Fernández, Carlos. Baptista María P. (2014). Metodología de la investigación.

Sexta edición. México. Editorial Mc Graw Hill educación. ISBN: 978-1-4562-2396-0