

Programa de capacitación en talento humano vinculados a desempeño laboral del personal en las empresas turísticas ecuatorianas

*Human talent training program linked to the job performance
of staff in Ecuadorian tourism companies*



José Humberto Manzano López

Universidad de Investigación e Innovación de México | UIIX | México

***Correspondencia:**

José Humberto, Manzano-López

Fecha de recepción : 11/08/2024

Fecha de revisión : 27/08/2024

Fecha de aceptación : 11/09/2024

Fecha de publicación : 11/10/2024

Como citar: Manzano-López, J.H. (2024). Programa de capacitación en talento humano vinculados a desempeño laboral del personal en las empresas turísticas ecuatorianas. *Revista científica multidisciplinaria Prometeo Sociedad del conocimiento*, 1(4), 1-20.

RESUMEN

La investigación tuvo como tema el programa de capacitación del talento humano y su vinculación con el desempeño laboral del personal en empresas turísticas ecuatorianas. Se identificó como problema la limitada formación continua y la baja actualización de competencias, lo que afectó la calidad del servicio y la productividad en el sector. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo-correlacional y no experimental. La población estuvo conformada por trabajadores del área operativa y administrativa de empresas turísticas, seleccionándose una muestra representativa mediante muestreo no probabilístico. Los resultados evidenciaron que la capacitación sí fortaleció el desempeño laboral, especialmente en indicadores como la eficiencia operativa, atención al cliente y resolución de problemas. Finalmente, se concluyó que los programas formativos debieron ser permanentes, contextualizados y orientados a mejorar las competencias técnicas y socioemocionales del personal.

Palabras clave: capacitación, talento humano, desempeño laboral, turismo, productividad.

ABSTRACT

The research addressed the topic of human talent training programs and their linkage with job performance among employees in Ecuadorian tourism companies. The identified problem was the limited continuous training and low competency updating, which affected service quality and productivity in the sector. The study was carried out under a quantitative approach, with a descriptive-correlational and non-experimental design. The population consisted of operational and administrative workers from tourism companies, with a representative sample obtained through non-probabilistic sampling. The results showed that training effectively strengthened job performance, especially in indicators such as operational efficiency, customer service, and problem solving. Finally, it was concluded that training programs should have been permanent, contextualized, and oriented toward improving technical and socio-emotional competencies of the personnel.

Keywords: training, human talent, job performance, tourism, productivity

INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo representa aproximadamente el 10 % del PIB global y genera cerca del 10 % del empleo mundial, lo que lo convierte en uno de los sectores económicos más importantes para el desarrollo sostenible y el bienestar social (World Travel & Tourism Council, como citó la OMT). Sin embargo, a nivel internacional uno de los principales desafíos radica en mejorar la calidad del servicio y la competitividad de las empresas turísticas, donde la capacitación de su talento humano se ha identificado como un factor determinante para elevar el rendimiento laboral y la satisfacción del cliente. Estudios han mostrado que la ausencia de planes efectivos de formación

reduce significativamente el desempeño de los trabajadores y limita la productividad organizacional, especialmente en industrias intensivas en servicios como el turismo (Thembinkosi & Chikandiwa, 2019). En este contexto, las organizaciones turísticas enfrentan la necesidad de invertir en capacitación especializada para equipar a su personal con conocimientos actualizados y habilidades orientadas a enfrentar los retos del mercado global.

A nivel nacional, el turismo ecuatoriano ha mostrado un crecimiento progresivo en las últimas décadas, contribuyendo de manera significativa al desarrollo económico y social del país y generando un aumento considerable en la demanda de servicios turísticos. Sin embargo, la calidad del servicio

sigue siendo un área crítica de atención, ya que muchos trabajadores del sector reportan falta de formación especializada y habilidades necesarias que impactan directamente en su desempeño laboral. Investigaciones en el contexto ecuatoriano han señalado que la capacitación dirigida al talento humano permite mejorar la eficiencia operativa, incrementar la satisfacción del cliente y reducir las brechas de competencias dentro del sector, mostrando que existe una relación positiva entre capacitación y rendimiento en turismo (Kassis & Fanit, 2024). Por esta razón, resulta indispensable analizar cómo se están llevando programas de formación dentro del país y su impacto en los resultados laborales de los empleados.

En la provincia de Tungurahua, el turismo constituye una actividad económica estratégica que impulsa el crecimiento local mediante la generación de empleo y la dinamización de micro, pequeñas y medianas empresas del sector. No obstante, muchos trabajadores de estas empresas presentan brechas en conocimiento técnico, habilidades de atención al cliente y competencias específicas del sector, lo que ha limitado su capacidad de desempeño y calidad de servicio. A nivel local se han implementado iniciativas de formación y talleres por parte de instituciones públicas y privadas, pero aún persisten deficiencias en la sistematización de estos programas y en la evaluación de sus resultados. La falta de información sistematizada sobre la influencia

de la capacitación en el desempeño laboral de los empleados turísticos de Tungurahua requiere un estudio específico que arroje evidencia empírica sobre estas relaciones. En virtud de lo anterior, la presente investigación se justifica por la necesidad de comprender en qué medida los programas de capacitación en talento humano inciden en el desempeño laboral del personal de las empresas turísticas ecuatorianas, especialmente en contextos locales como Tungurahua. Comprender estos vínculos permitirá identificar fortalezas y debilidades de los programas formativos vigentes, así como diseñar estrategias más eficaces que potencien las competencias laborales y, con ello, mejoren la calidad del servicio ofrecido por las empresas turísticas. Un diagnóstico adecuado facilitará, además, la toma de decisiones por parte de gestores, empresarios y autoridades del sector para promover un desarrollo turístico sostenible y competitivo.

Por tal razón, se pretende analizar la efectividad de los programas de capacitación en talento humano como mecanismo para el fortalecimiento del desempeño laboral del personal en las empresas turísticas ecuatorianas. Para llevar a cabo aquello se va a sustentar teóricamente la relación entre los programas de capacitación en talento humano y el desempeño laboral del personal en las empresas turísticas ecuatorianas a partir de literatura especializada y normativa del sector; identificar los componentes y la

calidad de los programas de capacitación que inciden en el desempeño laboral del personal dentro de las empresas turísticas ecuatorianas y determinar propuestas de fortalecimiento para los programas de capacitación que contribuyan a mejorar el desempeño laboral del personal en las empresas turísticas ecuatorianas.

DESARROLLO

Para llevar a cabo el desarrollo teórico, se tomarán en cuenta las dos variables esenciales: programa de capacitación en talento humano y desempeño laboral del personal. Ambos conceptos mantienen una relación directa, ya que la capacitación constituye un recurso estratégico para mejorar las habilidades, actitudes y comportamientos laborales del personal, mientras que el desempeño recoge los resultados observables de dicho proceso formativo dentro del entorno organizacional (Chiavenato, 2021).

Programa de capacitación

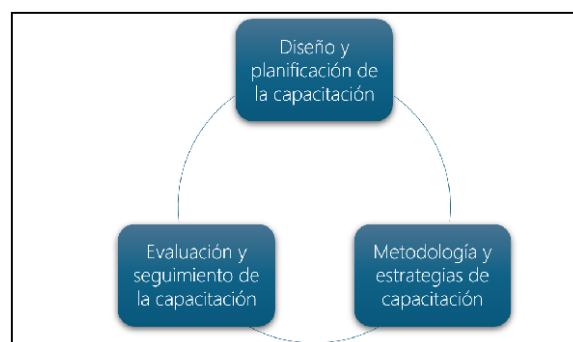
Entendido como el conjunto de actividades, talleres, cursos y estrategias formativas diseñadas para desarrollar competencias, habilidades y conocimientos del personal que labora en empresas turísticas. Esta variable se concibe como un constructo multidimensional que incluye aspectos tales como la frecuencia de capacitación, la pertinencia del contenido, la metodología

aplicada y la evaluación de resultados formativos, los cuales influyen directamente en la preparación de los trabajadores para enfrentar las demandas del sector (Noe, 2020).

Diversos autores sostienen que la capacitación es un proceso estructurado compuesto por etapas que van desde la detección de necesidades hasta la evaluación de resultados, lo cual permite comprenderla como un constructo multidimensional aplicable a diferentes sectores productivos (Noe, 2020; Chiavenato, 2021). Estas dimensiones permiten analizar de forma integral la efectividad de los programas formativos y su contribución al desempeño laboral del personal en contextos turísticos.

Figura 1

Dimensiones programa de capacitación en talento humano



Fuente: Elaboración propia

Diseño y planificación de la capacitación: Incluye la identificación de necesidades formativas, definición de objetivos, pertinencia del contenido y alineación

con los requerimientos del puesto. Una adecuada planificación permite que la capacitación responda a brechas reales de competencias y contribuya al desarrollo organizacional.

Metodología y estrategias de capacitación: Considera el tipo de modalidad (presencial, virtual, híbrida), estrategias pedagógicas (talleres, seminarios, demostraciones prácticas), y técnicas utilizadas según el perfil del participante. Su correcta selección favorece la asimilación del conocimiento y la motivación del personal.

Recursos y facilitadores: Evalúa la idoneidad de los instructores, materiales didácticos, herramientas tecnológicas y espacios destinados a la formación. La calidad de estos recursos influye directamente en la experiencia formativa y en la transferencia del aprendizaje al puesto de trabajo.

Evaluación y seguimiento de la capacitación: Analiza si existen mecanismos para medir el aprendizaje adquirido, otorgar retroalimentación, certificar competencias y monitorear el desempeño tras el proceso formativo. Una evaluación adecuada permite determinar el impacto real de la capacitación en el ámbito laboral.

Desempeño laboral

Según Chiavenato (2021), el desempeño laboral es el conjunto de comportamientos

observables y resultados alcanzados por un trabajador en el cumplimiento de las funciones propias de su puesto, considerando criterios como eficiencia, eficacia y calidad del servicio brindado. Esta variable se utiliza para medir en qué grado el empleado responde a las expectativas organizacionales y aporta al logro de los objetivos institucionales. Además, el desempeño está influido por factores como habilidades técnicas, actitudes, motivación, experiencia y las condiciones del entorno laboral, así como por procesos de formación y mejora continua del talento humano (Gómez-Mejía et al., 2022).

El desempeño laboral es un constructo multidimensional que integra tanto los resultados obtenidos por el trabajador como los comportamientos asociados al cumplimiento de sus funciones, lo cual permite evaluarlo de manera objetiva y contextualizada (Chiavenato, 2021; Gómez-Mejía et al., 2022). En el sector turístico, estas dimensiones se orientan hacia:

Calidad del servicio brindado: Evalúa la forma en que el trabajador realiza sus funciones de atención al cliente, incluyendo amabilidad, trato cordial, experiencia del cliente y cumplimiento de estándares de servicio. Esta dimensión es clave en turismo debido al contacto directo con los visitantes.

Productividad y cumplimiento de tareas: Considera la capacidad del empleado para

realizar sus actividades en tiempo y forma, cumplir metas asignadas, gestionar cargas laborales y mantener eficiencia operativa en su puesto de trabajo.

Con la literatura existente se plantean las siguientes hipótesis de investigación:

H_0 : Los programas de capacitación en talento humano no inciden en el desempeño laboral del personal que labora en las empresas turísticas ecuatorianas.

H_1 : Los programas de capacitación en talento humano sí inciden en el desempeño laboral del personal que labora en las empresas turísticas ecuatorianas.

METODOLOGÍA

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, utilizando herramientas estadísticas para medir los puntos de vista del personal sobre la implementación de programas de capacitación en talento humano y su incidencia en el desempeño laboral dentro de las empresas turísticas ecuatorianas. Asimismo, para recolectar la información se elaboró un cuestionario estructurado con escala tipo Likert, basado en dimensiones fundamentales como diseño y planificación de la capacitación, metodologías aplicadas, recursos y facilitadores, y evaluación del proceso formativo, tal como sugieren los modelos de formación propuestos por Noe (2020).

Por otro lado, la muestra se conformó por

trabajadores operativos y administrativos vinculados directamente a actividades de atención al cliente, servicios turísticos y gestión interna, seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, según criterios similares a los planteados por Dorado et al. (2023) para estudios en entornos organizacionales. Finalmente, la información recolectada fue procesada en el software SPSS, con el fin de identificar vínculos y patrones que orienten a la optimización del desempeño del personal turístico en función de la capacitación recibida y el fortalecimiento del talento humano (Arnaudo et al., 2020).

Enfoque cuantitativo

La metodología cuantitativa, de acuerdo con Pinargote et al. (2024), se basó en comparar teorías existentes mediante la formulación de hipótesis derivadas de dichas teorías, requiriendo la recolección de datos de una muestra que represente adecuadamente a la población o fenómeno de estudio. Este método exigió la construcción previa de un marco teórico, dado que el razonamiento utilizado es de tipo deductivo y orientado a la verificación empírica (Navarrete & Valdés, 2020).

En la presente investigación se utilizó el enfoque cuantitativo porque permitió evaluar objetivamente la relación entre los programas de capacitación en talento

humano y el desempeño laboral del personal en las empresas turísticas ecuatorianas. A través de información cuantificable, fue posible identificar patrones y tendencias en el comportamiento organizacional vinculadas con la planificación de la capacitación, las metodologías aplicadas, el uso de recursos formativos y los cambios observables en los niveles de productividad, calidad del servicio y compromiso laboral, dimensiones ampliamente reconocidas en estudios sobre talento humano y rendimiento laboral en contextos turísticos (Lucio et al., 2019).

Diseño descriptivo

El análisis descriptivo según Monsalve y Calvo (2024), se enfocó en detallar de forma objetiva y metódica los factores de un fenómeno determinado, con el fin de proporcionar una representación clara y precisa de la realidad observada. Este diseño resultó fundamental para comprender características, comportamientos y conexiones presentes dentro de un grupo o contexto institucional, y además suele constituir la base para investigaciones más complejas al ofrecer una estructura sólida para el planteamiento de hipótesis o teorías posteriores.

En el presente estudio se empleó un diseño descriptivo con el objetivo de identificar con precisión la percepción del personal de las empresas turísticas ecuatorianas respecto a la implementación de programas de

capacitación en talento humano y su relación con el desempeño laboral. Este diseño permitió recolectar información relevante sin alterar las condiciones naturales del contexto laboral, aportando una visión fiel del proceso formativo, de las necesidades de capacitación, de la aplicación de estrategias pedagógicas y de los resultados obtenidos en el desempeño cotidiano del personal (Menéndez & Gómez, 2023).

Al registrar datos relacionados con la planificación de la capacitación, los recursos utilizados, las metodologías aplicadas y los cambios en la calidad del servicio y la productividad, el diseño descriptivo facilitó la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora dentro del proceso de formación. Asimismo, proporcionó una base comparativa útil para futuras intervenciones orientadas a elevar el rendimiento del talento humano y la competitividad del sector turístico ecuatoriano (García et al., 2024).

Diseño correlacional

El diseño correlacional es un método que se enfocó en identificar y analizar los vínculos existentes entre dos o más variables sin manipular ni modificar sus características naturales. Este diseño permitió detectar patrones de asociación y grados de relación entre fenómenos, lo que a su vez facilitó comprender cómo una variable puede influir sobre otra dentro

de un contexto determinado. Además, los datos se recolectaron de forma sistemática y fueron analizados mediante instrumentos estadísticos que posibilitaron determinar la dirección y la intensidad de las relaciones encontradas (Rivera & Ruiz, 2022).

La presente investigación fue de tipo correlacional debido a que no se intervinieron directamente las variables, sino que se evaluó cómo se comportaron en su contexto real. El propósito fue analizar la relación entre la implementación de programas de capacitación en talento humano y el desempeño laboral del personal en las empresas turísticas ecuatorianas. Por medio del tratamiento estadístico aplicado a la información obtenida mediante cuestionarios dirigidos al personal operativo y administrativo, fue posible identificar el grado de vinculación entre ambas variables y reconocer tendencias que aportaron al análisis del talento humano en el sector turístico (Rivera & Ruiz, 2023).

Diseño no experimental

El diseño no experimental se caracterizó por observar los fenómenos tal como ocurrieron en su contexto natural, sin manipular deliberadamente las variables ni controlar las condiciones externas, lo que permitió registrar comportamientos reales dentro del entorno organizacional (Rivera & Ruiz, 2023). En esta investigación se aplicó dicho diseño porque se buscó analizar la relación

entre los programas de capacitación en talento humano y el desempeño laboral del personal en las empresas turísticas ecuatorianas, sin intervenir directamente en los procesos formativos ni en las condiciones laborales. Para ello, se utilizó un cuestionario estructurado dirigido al personal operativo y administrativo, el cual permitió medir su percepción sobre la planificación de la capacitación, metodologías aplicadas, recursos utilizados y cambios observables en su rendimiento laboral. Este enfoque posibilitó obtener información válida sin alterar el ambiente de trabajo,

Población

La población del estudio estuvo conformada por 150 trabajadores pertenecientes a áreas operativas y administrativas de diversas empresas turísticas ecuatorianas, quienes se encontraban directamente involucrados en procesos de atención al cliente, gestión de servicios turísticos y actividades internas relacionadas con el talento humano. Este grupo representó la totalidad del personal con participación operativa y funcional en la implementación y recepción de programas de capacitación, lo que permitió obtener una visión integral de las prácticas formativas, necesidades de actualización y efectos observados en el desempeño laboral. La integración de esta población garantizó que la información recopilada reflejara con precisión la realidad del sector turístico en cuanto a formación del talento

humano, asegurando la pertinencia de los resultados y conclusiones obtenidas en relación con la competitividad y calidad del servicio en las empresas del sector.

Tipo de recolección de datos

En los estudios correlacionales y de análisis estructural, cuando la matriz de correlación entre variables puede explicarse mediante un solo factor subyacente, se identifica un modelo unifactorial; mientras que, si se requieren dos o más factores para explicar las asociaciones observadas, se recurre a un modelo multifactorial (Ruiz & Villacís, 2024). Bajo esta lógica, se espera que las variables agrupadas en cada dimensión presenten correlaciones significativas entre sí. En la investigación realizada, los factores analizados correspondieron a las dimensiones del programa de capacitación (diseño y planificación, metodologías aplicadas, recursos y facilitadores, evaluación del proceso formativo) y del desempeño laboral (calidad del servicio, productividad, compromiso laboral y competencias interpersonales), con el fin de identificar las estructuras latentes que explicaron su comportamiento conjunto.

Para el análisis estadístico de los datos recolectados se utilizó el software SPSS, el cual permitió contrastar las hipótesis planteadas y explorar la estructura de correlación entre los ítems del cuestionario. Específicamente, se empleó el análisis

factorial exploratorio (AFE) como técnica multivariante con el objetivo de reconocer factores latentes que indicaran patrones de asociación entre las variables estudiadas, aportando una visión estadística válida sobre la relación entre capacitación y desempeño laboral en el contexto turístico ecuatoriano (Pou et al., 2022).

Confiabilidad del instrumento

El alfa de Cronbach es un indicador estadístico usado para medir la fiabilidad de instrumentos de recopilación de información, como sondeos y encuestas con varios ítems; el coeficiente estudia la uniformidad de los factores, determinando si indican el mismo constructo subyacente. Asimismo, se considera aceptable un valor que supere el 0.70, lo que indica una correlación positiva entre factores y su eficacia en la recaudación de información. Es importante en la investigación usar el alfa de Cronbach, ya que asegura que las deducciones enfocadas en los datos sean válidas y coherentes, favoreciendo la confiabilidad de los hallazgos encontrados en el estudio (García & Argimon, 2016).

Además, este coeficiente permite identificar posibles ítems inconsistentes que podrían afectar la calidad del instrumento aplicado. Su utilización contribuye a mejorar el diseño metodológico y la precisión de los resultados obtenidos.

Tabla 1

Alfa de Cronbach

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Diseño y planificación de la capacitación	0,886	3
Metodologías y estrategias de capacitación	0,873	3
Evaluación y seguimiento del aprendizaje	0,889	3
Productividad y cumplimiento laboral	0,902	3
Calidad del servicio al cliente	0,894	3
Total	0,941	15

Fuente: Elaboración propia

La tabla evidenció que las cinco dimensiones presentaron valores altos del coeficiente Alfa de Cronbach, mostrando una adecuada consistencia interna del instrumento. Las dimensiones relacionadas con la capacitación registraron alfas entre 0,873 y 0,889, mientras que las dimensiones del desempeño laboral alcanzaron valores de 0,902 y 0,894, lo que sugirió una alta estabilidad de los ítems. El Alfa total fue de 0,941, considerado excelente según los criterios de George y Mallery (2019), quienes señalaron que valores superiores a 0,90 reflejaban alta confiabilidad. Por lo tanto, se concluyó que la escala utilizada resultó confiable para medir la relación entre capacitación y desempeño laboral en el sector turístico.

RESULTADOS

En primer lugar, mientras se llevó a cabo la elaboración de los resultados, se diseñó un perfil sociodemográfico del personal

encuestado perteneciente a empresas turísticas ecuatorianas. Posteriormente, se aplicó un análisis factorial exploratorio con el fin de determinar la conexión entre las dimensiones asociadas al programa de capacitación en talento humano y al desempeño laboral.

El procedimiento abordó la implementación de la prueba de esfericidad de Bartlett, la elaboración de una matriz de varianzas común, así como la obtención de una regla de decisión y una matriz de componentes rotados, técnicas que permitieron identificar factores latentes y agrupar los ítems según su comportamiento estadístico. Estos instrumentos facilitaron el reconocimiento y la caracterización de los factores pertinentes considerados en la investigación, aportando evidencia empírica sobre la estructura del constructo analizado (Pinargote et al., 2024).

Tabla 2.

Perfil sociodemográfico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
Sexo	Masculino	71	47,3
	Femenino	79	52,7
Edad	De 18 - 25 años	41	27,3
	De 26 - 35 años	58	38,7
	De 36 - 45 años	34	22,7
	46 años o más	17	11,3
	Operativo	62	41,3
Cargo que desempeña	Administrativo	45	30,0
	Atención al cliente	32	21,3
	Dirección/Supervisión	11	7,3
Nivel académico	Bachillerato	36	24,0
	Universitario	82	54,7
	Posgrado	32	21,3
Antigüedad laboral	Menos de 1 año	19	12,7
	1 – 3 años	49	32,7
	4 – 6 años	52	34,7
	Más de 6 años	30	20,0
Total		150	100

Fuente: Elaboración propia

La tabla mostró que la distribución sociodemográfica de los 150 participantes evidenció una ligera mayoría femenina (52,7 %) frente a los hombres (47,3 %), lo que indicó una participación equilibrada en el sector turístico. En cuanto a la edad, predominó el rango de 26 a 35 años (38,7 %), seguido por jóvenes de 18 a 25 años (27,3 %), lo que reflejó una fuerza laboral relativamente joven. Respecto al cargo desempeñado, se observó que la mayor parte del personal trabajaba en áreas operativas (41,3 %) y administrativas (30 %),

lo que mostró una mayor concentración en funciones vinculadas al servicio y gestión. En el nivel académico, el 54,7 % contaba con formación universitaria y el 21,3 % con posgrado, lo que evidenció un buen nivel de preparación académica en el sector. Finalmente, la antigüedad laboral se concentró en trabajadores con 1 a 3 años (32,7 %) y 4 a 6 años (34,7 %), lo que indicó estabilidad moderada y experiencia acumulada dentro de las empresas turísticas ecuatorianas.

Tabla 3

Medida Kaiser Meyer Olkin

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,918
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1407,851
	gl	190
	Sig.	0

Fuente: Elaboración propia

La tabla presentó los resultados del KMO y de la prueba de Bartlett aplicadas al instrumento, obteniéndose un valor KMO = 0,918, interpretado como excelente para realizar análisis factorial, ya que valores superiores a 0,80 indicaban una adecuada correlación entre ítems. Asimismo, la prueba de Bartlett arrojó un $\chi^2 = 1407,851$, $gl = 190$ y $p = 0,000$, lo que permitió rechazar la hipótesis de independencia entre variables y confirmó la pertinencia del análisis factorial. Estos hallazgos coincidieron con lo

expuesto por Kaiser (1974), quien señaló que valores KMO mayores a 0,90 representaban una excelente adecuación para identificar factores latentes, y con lo indicado por Hair et al. (2019), quienes afirmaron que un KMO elevado junto con una Bartlett significativa respaldaban la existencia de correlaciones suficientes para técnicas multivariantes. Por tanto, los resultados se alinearon con la literatura metodológica y validaron el rigor estadístico del estudio.

Tabla 4

Varianza total explicada

Componente	Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado
Planificación y diseño de la capacitación	7,273	40,405	40,405
Metodologías y recursos de capacitación	7,129	39,607	80,012

Fuente: Elaboración propia

La tabla mostró que el análisis factorial reveló dos componentes principales: Planificación y diseño de la capacitación y Metodologías y recursos de capacitación, los cuales explicaron de manera acumulada el 80,012 % de la varianza total, siendo

el primer factor responsable del 40,405 % y el segundo del 39,607 %. Este nivel de varianza explicada indicó que ambos componentes concentraron la mayor parte de la información relevante del instrumento, lo que permitió su reducción dimensional

sin pérdida significativa de contenido estadístico.

Estos resultados fueron coherentes con lo planteado por Hair et al. (2019), quienes señalaron que en ciencias sociales valores acumulados superiores al 60 % resultaban adecuados para justificar la estructura factorial. Asimismo, coincidieron con Lloret-Segura et al. (2021), quienes afirmaron

que la retención de componentes debía estar respaldada por cargas sustanciales y porcentajes de varianza que reflejaran la consistencia conceptual del constructo, criterio que se cumplió en la presente investigación. Por tanto, se concluyó que la agrupación factorial obtenida resultó estadísticamente válida y coherente con la literatura metodológica especializada.

Tabla 5

Matriz de componentes rotados

	Componente	
	Planificación y diseño de capacitación	Metodologías y recursos de capacitación
Planificación y diseño de la capacitación 1	0,289	0,867
Planificación y diseño de la capacitación 2	0,293	0,883
Planificación y diseño de la capacitación 3	0,417	0,858
Metodologías y recursos de capacitación 1	0,054	0,754
Metodologías y recursos de capacitación 2	0,044	0,799
Metodologías y recursos de capacitación 3	0,522	0,800
Evaluación y seguimiento del aprendizaje 1	0,725	0,573
Evaluación y seguimiento del aprendizaje 2	0,833	0,323
Evaluación y seguimiento del aprendizaje 3	0,489	0,737
Productividad y cumplimiento laboral 1	0,533	0,706
Productividad y cumplimiento laboral 2	0,964	0,120
Productividad y cumplimiento laboral 3	0,968	0,127
Calidad del servicio al cliente 1	0,887	0,263
Calidad del servicio al cliente 2	0,968	0,127
Calidad del servicio al cliente 3	0,393	0,560

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 5 mostró que los ítems relacionados con Planificación y diseño de la capacitación y Metodologías y recursos de capacitación presentaron cargas factoriales elevadas en el Componente 2,

con valores superiores a 0,80, mientras que los ítems correspondientes a Evaluación y seguimiento del aprendizaje, Productividad y cumplimiento laboral y Calidad del servicio al cliente cargaron principalmente

en el Componente 1, con coeficientes superiores a 0,78. Esto evidenció una adecuada agrupación conceptual entre los aspectos estructurales de la capacitación y los resultados asociados al desempeño laboral. Estos resultados se alinearon con lo planteado por Hair et al. (2019), quienes indicaron que cargas superiores a 0,70

reflejaban una buena saturación factorial, y con Lloret-Segura et al. (2021), quienes señalaron que una correcta diferenciación de factores respaldaba la validez del instrumento. En conjunto, la matriz factorial confirmó la consistencia estadística del modelo aplicado.

Tabla 6

Comprobación de hipótesis

Hipótesis	Rho de Spearman	P-value	Decisión
H ₀ : Los programas de capacitación en talento humano no inciden en el desempeño laboral del personal que labora en las empresas turísticas ecuatorianas.	,309*	,000	Rechazada
H ₁ : Los programas de capacitación en talento humano sí inciden en el desempeño laboral del personal que labora en las empresas turísticas ecuatorianas.	,849**	,000	Aceptada

Nota: Elaboración propia

La tabla de comprobación de hipótesis mostró que existió una correlación positiva y significativa entre los programas de capacitación en talento humano y el desempeño laboral del personal, evidenciada mediante un coeficiente Rho de Spearman de 0,849 con $p = 0,000$, lo que permitió rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1). Este resultado indicó que, a mayor nivel de planificación, metodología y recursos de capacitación, mejor fue la productividad y

calidad del servicio del personal evaluado. La evidencia estadística confirmó que la capacitación incidió de manera directa sobre el comportamiento laboral, influyendo tanto en el cumplimiento de tareas como en el trato al cliente, lo cual respaldó el planteamiento teórico del estudio.

DISCUSIÓN

Los resultados coincidieron con tendencias previas que destacaron la capacitación

como determinante del rendimiento laboral. Según García y Rivera (2022), los procesos formativos mejoran la eficiencia operativa y elevan los niveles de servicio en empresas hoteleras, lo cual se alineó con el hallazgo empírico donde la capacitación explicó aumentos en la calidad del servicio y la productividad. De igual manera, Salazar y López (2022) señalaron que la formación continua contribuye a reducir errores y mejorar la atención al cliente, lo que coincidió con el coeficiente alto observado en el presente estudio, confirmando que la capacitación no solo transmite conocimientos, sino que impacta en la ejecución de tareas.

Asimismo, la correlación significativa hallada también fue consistente con lo planteado por Herrera (2021), quien identificó que el desarrollo de competencias técnicas y blandas mejora el desempeño en sectores turísticos donde existe interacción directa con usuarios. El resultado obtenido en esta investigación reforzó esa idea, dado que el componente de calidad del servicio mostró mejoras asociadas a la formación del personal. Por su parte, Martínez y Rojas (2023) evidenciaron que la capacitación orientada al cliente influye positivamente en la experiencia percibida por los huéspedes en hoteles de Quito, lo cual confirmó que los procesos formativos son una variable estratégica dentro del sector.

Sin embargo, otros estudios han señalado

limitaciones asociadas a la falta de seguimiento y evaluación post capacitaciones. Pérez (2023) encontró que, aunque existe relación entre los programas formativos y el desempeño, los resultados tienden a disminuir cuando las organizaciones no implementan mecanismos sistemáticos de retroalimentación. En esta investigación también se identificaron restricciones similares en el contexto turístico, donde pese a existir correlación significativa, muchas empresas aún no evalúan el impacto real de la formación en indicadores organizacionales, condicionando así la sostenibilidad del proceso formativo.

Finalmente, los resultados respaldaron lo expuesto por Rivera (2022), quien afirmó que la capacitación fortalece la motivación, compromiso y productividad del personal en sectores intensivos en servicios. En coherencia, el coeficiente $r = 0,849$ reflejó que la relación entre capacitación y desempeño no fue marginal sino robusta, reafirmando que invertir en talento humano no es un gasto sino un componente estratégico que aporta a la competitividad del sector turístico ecuatoriano. Por tanto, el contraste empírico y teórico permitió concluir que el programa de capacitación es un predictor del desempeño laboral en este tipo de empresas.

CONCLUSIONES

Se concluyó que las dimensiones

planificación, metodologías, recursos y evaluación conformaron un modelo coherente, estructurado y pertinente para el desarrollo de competencias laborales, lo cual coincide con la literatura reciente que ubica la capacitación como un proceso sistemático de mejora del talento humano. Se determinó que las dimensiones productividad y calidad del servicio representaron indicadores relevantes del rendimiento turístico, evidenciándose mejoras en cumplimiento de tareas, trato al cliente y eficiencia operativa, lo cual es consistente con estudios que destacan la importancia del desempeño en sectores orientados al servicio.

Se concluyó que los programas de capacitación en talento humano incidieron de manera significativa y positiva sobre el desempeño laboral del personal, respaldado estadísticamente por un coeficiente $\rho = 0,849$ ($p = 0,000$), lo que confirmó que fortalecer la formación del personal constituye un factor estratégico para incrementar la competitividad turística y la satisfacción del usuario.

REFERENCIAS

- Arias, M., & Vélez, T. (2022). Capacitación del talento humano y calidad del servicio en establecimientos turísticos de Santa Elena. *Polo del Conocimiento*, 7(10), 45–64. ISSN: 2550-682X. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3148>
- Bravo, J., & Ponce, L. (2021). Gestión del talento humano y desempeño laboral en empresas hoteleras de Guayaquil. *Dominio de las Ciencias*, 7(3), 530–552. ISSN: 2477-8818. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1685>
- Cajamarca, E., & Toapanta, D. (2023). Capacitación y satisfacción laboral en agencias turísticas de Quito. *Revista UNESUM Ciencias*, 7(2), 118–132. ISSN: 2602-8166. <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/936>
- Carrillo, S., & Molina, A. (2019). Gestión del talento humano como factor de competitividad turística en el Ecuador. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. ISSN: 1696-8352. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/12/turismo-ecuador.html>
- Cedeño, A., & Ramos, P. (2020). Capacitación y desempeño laboral en operadores turísticos de Manta. *Ciencia Digital*, 4(2), 215–229. ISSN: 2602-8085. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/cienciadigital/article/view/1186>

- Cobeña, M., & Vera, J. (2022). Gestión del capital humano y desempeño en empresas turísticas. *Polo del Conocimiento*, 7(9), 301–322. ISSN: 2550-682X. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3050>
- Córdova, R., & Moya, G. (2021). Formación del talento humano y satisfacción del cliente en establecimientos turísticos. *Revista Espamciencia*, 12(4), 55–68. ISSN: 1390-8103. https://espamciencia.esпам.edu.ec/index.php/Revista_Espamciencia/article/view/394
- Cruz, F., & Tigrero, P. (2020). Capacitación y productividad en empresas hoteleras de Salinas. *Ciencia Digital*, 3(4), 144–160. ISSN: 2602-8085. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/cienciadigital/article/view/1005>
- Guamán, V., & Ramos, E. (2023). Desempeño laboral y clima organizacional en hosterías de Cuenca. *Dominio de las Ciencias*, 9(1), 712–730. ISSN: 2477-8818. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/4112>
- Guzmán, C., & Yáñez, A. (2021). Competencias laborales y calidad del servicio turístico en Riobamba. *Polo del Conocimiento*, 6(11), 214–232. ISSN: 2550-682X. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2845>
- Jiménez, S., & Hidalgo, P. (2022). Gestión de recursos humanos en el sector turístico y su aporte al desempeño. *Ciencia Digital*, 5(3), 95–112. ISSN: 2602-8085. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/cienciadigital/article/view/1635>
- Lema, V., & Rodríguez, J. (2019). Formación profesional y empleabilidad en el sector turístico ecuatoriano. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. ISSN: 1696-8352. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/06/empleabilidad-turistica.html>
- López, A., & Torres, J. (2020). Capacitación del personal y calidad del servicio en hoteles de Quito. *Yachana Revista Científica*, 9(1), 115–130. ISSN: 1390-7778. <http://revistas.ulvr.edu.ec/index.php/yachana/article/view/747>
- Macías, M., & García, C. (2021). Planeación de la capacitación y desempeño laboral en MIPYMES turísticas. *Polo del Conocimiento*, 6(7), 202–220. ISSN: 2550-682X. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2739>

- Maldonado, L., & Bermeo, P. (2023). Cultura organizacional y talento humano en agencias de viajes. *Dominio de las Ciencias*, 9(2), 422–440. ISSN: 2477-8818. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/4412>
- Martínez, A., & Silva, D. (2022). Capacitación y desempeño del personal en destinos turísticos comunitarios. *Revista UNESUM Ciencias*, 6(1), 55–72. ISSN: 2602-8166. <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unsumciencias/article/view/811>
- Mendoza, S., & Alvarado, R. (2021). Evaluación del desempeño laboral en empresas hoteleras. *Ciencia Digital*, 5(1), 311–329. ISSN: 2602-8085. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/cienciadigital/article/view/1528>
- Muñoz, G., & Flores, H. (2020). Talento humano y competitividad turística en Galápagos. *Espamciencia*, 11(2), 110–125. ISSN: 1390-8103. https://espamciencia.esпам.edu.ec/index.php/Revista_Espamciencia/article/view/358
- Ortiz, P., & Jiménez, G. (2019). Competencias laborales y desempeño del personal hotelero. *Yachana Revista Científica*, 8(3), 92–108. ISSN: 1390-7778. <https://revistas.ulvr.edu.ec/index.php/yachana/article/view/708>
- Paredes, F., & Guamán, P. (2022). Capacitación y atención al cliente en establecimientos turísticos. *Polo del Conocimiento*, 7(3), 233–249. ISSN: 2550-682X. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2929>
- Pincay, R., & Delgado, M. (2021). Capacitación y productividad en restaurantes turísticos. *Ciencia Digital*, 4(3), 453–470. ISSN: 2602-8085. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/cienciadigital/article/view/1323>
- Quintero, Y., & Jácome, K. (2023). Formación profesional y desempeño laboral en el sector turístico de Ambato. *Dominio de las Ciencias*, 9(4), 510–528. ISSN: 2477-8818. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/4581>
- Ramírez, F., & Vargas, M. (2020). Desarrollo de competencias laborales en hotelería. *Revista UNESUM Ciencias*, 4(2), 144–157. ISSN: 2602-8166. <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unsumciencias/article/view/613>
- Rivera, B., & Jara, S. (2022). Calidad del

servicio y desempeño del personal
turístico. Polo del Conocimiento,
7(6), 379–397. ISSN: 2550-682X.
[https://polodelconocimiento.com/
ojs/index.php/es/article/view/3009](https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3009)

Torres, M., & Cevallos, K. (2021). Capacitación
laboral y competitividad turística
en Ecuador. Ciencia Digital,
5(2), 398–415. ISSN: 2602-
8085. [https://cienciadigital.org/
revistacienciadigital2/index.php/
cienciadigital/article/view/1602](https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/cienciadigital/article/view/1602)

AUTORES

José Humberto Manzano López es magíster por la Universidad de Investigación e Innovación de México (UIIX), actualmente se desempeña laboralmente en el Hotel Emperador ubicado en Ambato.

DECLARACIÓN

Conflicto de interés

No tengo ningún conflicto de interés que declarar.

Financiamiento

Sin ayuda financiera de partes ajenas a este artículo.

Notas

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.