

ARTÍCULOS

Gestión del talento humano en el sector turístico: una revisión sistemática de literatura bajo el protocolo PRISMA

Human talent management in the tourism industry: A systematic literature review under the PRISMA framework

Mtra. Estefanía Valadez Reyes

0009-0008-5486-1734

estefaniavaladez@uas.edu.mx

Resumen

La gestión del talento humano en el sector turístico y restaurantero es un factor clave para la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones. Se realizó una revisión sistemática de literatura con el objetivo de identificar las principales estrategias de gestión del talento humano en el sector turístico y restaurantero. El diseño metodológico se basó en las orientaciones de Kitchenham y Charters (2007) y el protocolo PRISMA (2020), adaptado al contexto de las ciencias sociales. Se recuperaron para su análisis 14 estudios recabados de la base de datos REDALYC y del sitio web especializado Google Académico. En dichos estudios se destaca que la alta rotación de personal, impulsada por bajos salarios y jornadas laborales extensas, representa uno de los principales desafíos en estos sectores. La falta de formación y la percepción del empleo como algo temporal agravan la inestabilidad laboral, afectando la calidad del servicio y la rentabilidad empresarial.

Para contrarrestar estos problemas, se sugiere la implementación de estrategias de gestión del talento enfocadas en la motivación, la retroalimentación y el desarrollo profesional. La capacitación continua y la planificación de carrera emergen como herramientas esenciales para mejorar la productividad y retener empleados clave. Además, se resalta la importancia de fortalecer la vinculación con instituciones educativas para garantizar la disponibilidad de talento cualificado. En conclusión, las organizaciones del sector deben adoptar un enfoque estratégico en la gestión del talento humano, promoviendo condiciones laborales justas, capacitación constante y oportunidades de crecimiento profesional, asegurando así su éxito y sostenibilidad en un entorno altamente competitivo.



RECEA, Núm. 2, Vol. 2, 2025

Palabras clave: Gestión del talento, sector restaurantero, sector turístico.

Abstract

Human talent management in the tourism and restaurant sector is a key factor for the competitiveness and sustainability of organizations. This study conducted a systematic review following the PRISMA-2020 methodology, analyzing 14 studies retrieved from the REDALYC database and the specialized website Google Scholar. These studies highlight that high employee turnover, driven by low wages and long working hours, represents one of the main challenges in these sectors. The lack of training and the perception of employment as temporary further exacerbate job instability, negatively impacting service quality and business profitability. To address these issues, the implementation of talent management strategies focused on motivation, feedback, and professional development is suggested. Continuous training and career planning emerge as essential tools to enhance productivity and retain key employees. Additionally, the importance of strengthening connections with educational institutions is emphasized to ensure the availability of qualified talent. In conclusion, organizations in the sector should adopt a strategic approach to human talent management, promoting fair working conditions, ongoing training, and professional growth opportunities, thereby ensuring their success and sustainability in a highly competitive environment.

Keywords: Talent management, restaurant sector, tourism sector.

Introducción

En las últimas décadas, la gestión del talento se ha convertido en un tema central tanto en el ámbito empresarial como en el académico, consolidándose especialmente a partir de los años 90. Este concepto ha ganado relevancia porque los empleados con habilidades estratégicas son vistos como un recurso esencial para mejorar la productividad, eficiencia y, sobre todo, para generar una ventaja competitiva en diversas industrias (Sabuncua & Karacaya, 2016). En particular, el sector de la alimentación y la hostelería enfrenta importantes retos en la gestión de su capital humano, siendo uno de los más notorios la elevada rotación de personal.

De acuerdo con Sabuncua y Karacaya (2016), la estructura dinámica de este sector contribuye a que las tasas de rotación sean particularmente altas, especialmente en áreas críticas como la restauración y la cocina. Los principales factores que impulsan este fenómeno incluyen el deseo de los empleados de obtener mejores salarios (22%) y los horarios de trabajo irregulares o excesivamente largos (17%). Estos factores reflejan la complejidad del entorno laboral en el sector de la hostelería, donde la rotación de personal no solo afecta la operación diaria, sino también la calidad del servicio y la competitividad de las empresas. Sin embargo, aunque estos desafíos son significativos, no son insuperables. Sabuncua y Karacaya (2016) argumentan que las altas tasas de rotación, particularmente en puestos directivos, pueden reducirse mediante la adopción de prácticas de gestión del talento adecuadas.

Según Sabuncua y Karacaya (2016), la calidad del servicio está directamente vinculada con la actitud y las competencias del personal. A esto se suma la visión de Gallardo-Gallardo y Thunnissen (2019), quienes destacan que una adecuada gestión del talento humano puede convertirse en una ventaja competitiva sostenible, especialmente en contextos altamente dinámicos como el turismo.

Al implementar estrategias enfocadas en la retención, motivación y desarrollo del personal, es posible no solo disminuir la rotación, sino también fomentar un entorno más productivo y competitivo. Esto subraya la importancia de la gestión del talento humano como un pilar esencial para el éxito organizacional en industrias tan demandantes como la alimentación y la hostelería.

Antecedentes

Gestión del talento humano

La gestión estratégica del talento, de acuerdo con Collings y Mellahi (2009), citado por Sabuncua y Karacaya (2016), se enfocan en identificar, atraer, desarrollar, recompensar y retener a empleados con atributos críticos que no solo permiten a las organizaciones mantener su éxito, sino también asegurar su sostenibilidad a largo plazo. Este proceso es crucial para apoyar el crecimiento y desarrollo organizacional de manera constante.

Por su parte, Vera, Rivera y Reyes (2022) destacan que la gestión del talento humano no es solo una estrategia, sino un factor central en los negocios modernos. Invertir en el

desarrollo y bienestar de las personas genera enormes beneficios, ya que los empleados bien capacitados y valorados contribuyen significativamente a los resultados organizacionales. La inversión en talento humano, entonces, es una de las formas más directas de asegurar el éxito a largo plazo de una empresa.

Sabuncua y Karacaya (2016) también explican que la gestión del talento implica utilizar, desarrollar y dirigir a aquellos empleados con capacidades estratégicas críticas para el negocio. Es decir, no se trata solo de formar a todos los empleados por igual, sino de focalizar esfuerzos en aquellos con mayor potencial. Esto está en línea con lo que plantea Marchington (2015), quien afirma que los departamentos de recursos humanos deberían centrarse en la creación de futuros líderes en lugar de intentar desarrollar a todos los empleados al mismo ritmo.

Desde una perspectiva más amplia, la gestión del talento puede adoptar un enfoque filosófico, donde se busca desarrollar a todo el personal con talento, en lugar de limitar el desarrollo a unos pocos empleados clave (Sabuncua y Karacaya, 2016). Aquí es fundamental mantener a los trabajadores informados y actualizados en cuanto a los cambios que ocurren en su entorno laboral, tanto a nivel local como global. Según Obando (2020), esto no solo optimiza el uso de recursos, sino que también permite a los empleados realizar su trabajo con mayor eficacia, aumentando así la calidad de los productos o servicios que generan y, en consecuencia, la productividad de la organización.

Finalmente, Vera et al. (2022) subrayan que el talento humano es el recurso más valioso que posee una empresa, ya que es el principal impulsor de su ventaja competitiva. Una gestión integral del talento permitirá diseñar competencias enfocadas en la mejora continua, lo cual es clave para el éxito organizacional en un entorno competitivo.

En resumen, la gestión del talento humano, enfocada en el desarrollo estratégico de capacidades clave y en la creación de una fuerza laboral informada y comprometida, es fundamental para mantener la ventaja competitiva y asegurar la sostenibilidad organizacional.

Gestión del talento humano en el sector turístico y restaurantero

El entorno laboral en la cocina es particularmente difícil debido a condiciones de trabajo inusuales, como la falta de aire fresco y horarios antisociales. Estas condiciones, sumadas a

RECEA, Núm. 2, Vol. 2, 2025

una estricta disciplina y la presencia de estereotipos de género, hacen que trabajar en una cocina sea mucho más desafiante en comparación con otros sectores laborales (Sabuncua y Karacaya, 2016). Sin embargo, una correcta gestión del talento humano puede contribuir a mejorar las condiciones laborales de los trabajadores del sector, ayudando a satisfacer necesidades esenciales según la jerarquía de Maslow, tales como la seguridad, el salario y el desarrollo personal, factores fundamentales para la motivación de los chefs y demás empleados.

Uno de los problemas recurrentes en la gestión del talento en la cocina, según Sabuncua y Karacaya (2016), es la falta de retroalimentación en el desempeño laboral, lo que afecta la motivación de los trabajadores. Un 46% de los chefs encuestados indicaron que la falta de comentarios sobre su desempeño es una de las principales fuentes de estrés, seguida por la sensación de ser infravalorados (35%) y el insuficiente apoyo por parte de la dirección (1 de cada 3). Además, la falta de formación adecuada y la ausencia de participación en la toma de decisiones también impactan negativamente en su satisfacción laboral. Estas problemáticas están estrechamente vinculadas con las prácticas de gestión del talento, por lo que su mejora podría contribuir significativamente a reducir el estrés y aumentar la satisfacción en el trabajo.

El ambiente laboral en cocinas es exigente, caracterizado por altos niveles de presión y carga emocional. La falta de retroalimentación efectiva genera tensión y reduce la satisfacción laboral de los chefs, lo que a su vez puede aumentar la rotación de personal. Yam y colaboradores (2017) explican que la ausencia de reconocimiento y comunicación clara puede derivar en comportamientos disfuncionales y desvinculación emocional con la organización.

En este contexto, resulta esencial implementar un programa de recursos humanos bien estructurado, que no solo define objetivos claros, sino que también incorpora un sistema de evaluación del desempeño y un proceso de planificación de carrera. Una estrategia clave para retener al talento humano en el sector es la implementación de programas de carrera y desarrollo para identificar y formar a líderes potenciales. Day et al. (2014) sostienen que el desarrollo del liderazgo no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también aumenta la motivación y el compromiso del personal, especialmente en industrias donde el trabajo en equipo es fundamental. Esto es especialmente importante para aquellos empleados con

potencial de liderazgo, ya que dichos programas pueden servir de plataforma para su desarrollo profesional y para la retención de talento clave (Sabuncua y Karacaya, 2016).

Por su parte, Velázquez y Cruz (2022) abordan otro desafío relevante en el sector turístico: la percepción de que trabajar en este ámbito es una plataforma temporal, y no una carrera a largo plazo. Este enfoque lleva a una escasez de habilidades profesionales, ya que muchas empresas, especialmente las micro y pequeñas, no invierten de manera constante en la formación y desarrollo de sus empleados. Ante el rápido crecimiento del sector, que representa una fuente importante de divisas y de creación de empleo, las organizaciones se enfrentan al reto de atraer y retener talento capaz de contribuir a sus objetivos.

Velázquez y Cruz (2022) también señalan que el sector turístico y restaurantero es particularmente vulnerable a factores externos, lo que incrementa la competencia entre las empresas por reclutar y retener al personal adecuado. Para abordar estos desafíos, las organizaciones deben encontrar un equilibrio entre sus estrategias de gestión del talento y el análisis de los problemas a los que se enfrentan, asegurando así su sostenibilidad y éxito en un entorno tan dinámico y competitivo.

Método

La presente investigación adopta un enfoque cualitativo, exploratorio y documental, ya que se centra en el análisis crítico y sistemático de literatura científica existente sobre la gestión del talento humano en el sector turístico y restaurantero. Dado que se trata de una revisión sistemática de literatura, el estudio no pretende generar datos empíricos propios, sino identificar, categorizar y sintetizar el conocimiento producido en los últimos años en torno a la temática, a fin de establecer tendencias, vacíos y propuestas relevantes. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el enfoque cualitativo permite analizar fenómenos complejos desde una perspectiva interpretativa.

Se realizó una revisión sistemática de literatura con el objetivo de identificar las principales estrategias de gestión del talento humano en el sector turístico y restaurantero. El diseño metodológico se basó en las orientaciones de Kitchenham y Charters (2007) y el protocolo PRISMA (2020), adaptado al contexto de las ciencias sociales. Se consultaron las siguientes bases de datos: Redalyc y Google Scholar. Se emplearon palabras clave como:

"gestión del talento humano", "sector turístico" y "sector restaurantero". Se utilizaron operadores booleanos (AND, OR) para combinar los términos de manera estratégica.

Dentro de los criterios de inclusión, se consideraron únicamente artículos académicos revisados por pares, publicados entre los años 2018 y 2024, en español o inglés, que abordaran de manera explícita temas relacionados con la gestión del talento humano en el sector turístico y/o restaurantero. En cuanto a los criterios de exclusión, se descartaron documentos duplicados, artículos de divulgación no científica, tesis no publicadas, así como aquellos textos que no presentaran un enfoque directo sobre la temática central del estudio.

De acuerdo con la guía actualizada para la publicación de revisiones sistemáticas 2020 (Page et al., 2021), a continuación, se describe el procedimiento utilizado para esta revisión.

1.- Criterios de selección: artículos de investigación, tesis y capítulos de libro que contengan asociación entre las variables de estudio, publicados entre el año 2018 y 2024, texto en inglés o español que estuvieran disponibles en las bases de datos abiertas de Redalyc y Google Académico. La búsqueda de estos escritos fue realizada en noviembre de 2024.

Se excluyeron duplicados en las bases de datos, presentación de solo resúmenes y textos sin relación con el tema.

2.- Búsqueda sistemática de literatura: se definieron las palabras claves “gestión del talento humano”, “sector turístico” y “sector restaurantero”. Para la combinación de estos conceptos se realizó una búsqueda booleana con el operador (AND) para así ampliar la búsqueda en la literatura.

3.- Selección de los estudios aplicando los criterios de inclusión y exclusión: Para la selección de los estudios, se aplicaron criterios de inclusión y exclusión. En la búsqueda inicial, se identificaron aquellos que coincidían con las variables del estudio, eliminando los duplicados encontrados en los buscadores, así como los que estuvieran en un idioma distinto al español o inglés. Posteriormente, se llevó a cabo una revisión de los resúmenes de los estudios preseleccionados para verificar que contuvieran información relevante al tema de investigación, descartando aquellos que no resultaban pertinentes.

4.- Datos de estudio: para extraer los datos de estudio se hizo la lectura completa de cada uno de los estudios, esto se hizo de forma manual, sin la ayuda de herramientas de automatización.

5.- Análisis y presentación de los datos: esta revisión sistemática permitió vincular los términos desde una perspectiva teórica, utilizando una interpretación basada en la hermenéutica, la cual surge al contrastar diferentes autores y fuentes secundarias de información. Para lograrlo, se definieron dos categorías de análisis: la primera se enfocó en el talento humano, su conocimiento y la forma en que las organizaciones aprovechan su potencial; mientras que la segunda se centró en el sector turístico y gastronómico y su relación con los programas de desarrollo de talento dentro de estas organizaciones.

Resultados y discusión

Los estudios utilizados en la revisión sistemática fueron obtenidos gracias a la aplicación del método PRISMA 2020; el proceso se muestra en la figura 1. Se inició con 563 estudios previos, de los cuales 302 se encontraron en la base de datos REDALYC al iniciar una búsqueda booleana con las variables “gestión del talento humano AND sector restaurantero AND sector gastronómico”; de la misma manera, se recuperaron 261 estudios en el buscador especializado de Google Académico. A dichos estudios se les aplicó una eliminación inicial al ser inelegibles desde el título. Los estudios correspondían a un rango de años desde 2018 a 2024 y posteriormente se cribaron aquellos que por su resumen o idioma no aportaban al tema investigado. Después de este cribado se obtuvieron 20 estudios por parte de REDALYC y 15 estudios por Google Académico para decidir su elegibilidad. Para esto, todos y cada uno de los estudios fue revisado por completo para analizar si aportaba información relevante acerca del tema de estudio. Así fue como se eligieron 7 estudios de REDALYC y 7 estudios de Google Académico para su análisis, en el que se obtuvieron los siguientes resultados.

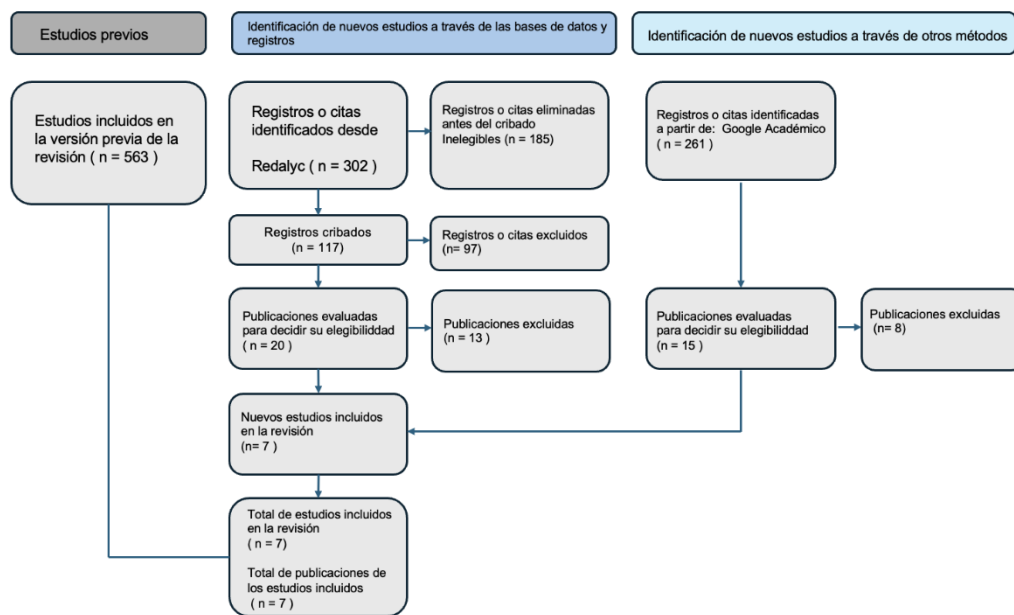


Figura 1. Diagrama de flujo de la selección de los artículos según metodología PRISMA-2020.

La revisión sistemática sobre la gestión del capital humano en el sector turístico y restaurantero revela la importancia crítica que este tiene para el éxito y competitividad de las organizaciones; los estudios resultantes de esta revisión se presentan en la tabla 1.

Tabla 1

Artículos y documentos sobre gestión de talento humano, sector restaurantero y gastronómico.

Título	Autor (es)	Año	Base de datos /Sitio Web
Propuesta de una política de desarrollo del talento humano para la mejora de la calidad del servicio en una muestra de hoteles de 3 y 5 estrellas en Lima y Huánuco	Calderón Cahue, Johny J.	2018	Redalyc
Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno	Flores-Quispe, Ludwing R	2019	Redalyc
Nuevo modelo para la gestión del talento humano	Moreno Rodríguez, Cristian, Sánchez León, Lizbeth K.	2019	Redalyc
Competencias específicas que deben valorarse curricularmente en la formación de recursos humanos para el sector turístico.	Pantoja Burbano, Mirian, Castillo Casar, Héctor, Vallejos Casar, Alex, Sandoval Pillajo, Lourdes, Salazar Calderón, Edisón H. y Herrera Andrade, Zoila V.	2019	Google Académico
Estudio del talento humano en las prácticas de los centros de información turística y su incidencia en el turismo de la provincia de Cotopaxi.	Pruna Jacome, Liliana M. y Albán Yanez, Carlos G.	2019	Google Académico

Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria.	Obando Changuán, Marcelo P.	2020	Redalyc
Visión desde la planificación estratégica y el Talento Humano del sector Food Service en el departamento de Sucre.	Acurero Luzardo, M, Pérez Prieto, M, Jiménez Paternina, L y Coromoto Villamizar, M.	2020	Google Académico
La administración de las PYMES enfocadas en gastronomía dentro del GAM y los beneficios de una gerencia estratégica en la gestión del talento humano para el buen desarrollo del negocio	Valerio Aguilar, Joel	2021	Google Académico
Gestión del talento e innovación en el sector hotelero. El caso de Pachuca, Hidalgo, México.	Velázquez-Castro, Judith A., Cruz-Coria, Erika.	2022	Redalyc
Gestión del talento humano para la mejora de los servicios turísticos.	Vera Solórzano, Lady D., Rivera Badillo, Lorena, Reyes Vargas, María V.	2022	Redalyc
Lineamientos para la capacitación del talento humano del sector turístico posadero del municipio Sucre, Estado Sucre	Hernández López, Ysmael A.	2022	Google Académico
El talento humano y la ventaja competitiva de las organizaciones.	Salazar Vázquez, Flor I., Pesantez Molina, Wilson G., Quinteros Cortázar, Marcos P., Sánchez Salazar, Paola M.	2023	Redalyc
Modelo de gestión de talento humano para el sector turístico.	Cárdenas Guananga, Adriana, Alarcón Quinapanta Mónica del R.	2023	Google Académico
Gestión de talento humano y satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023	Alarcón Campos, Luz A.	2023	Google Académico

Nota: Elaboración propia con base en los estudios recopilados en la revisión sistemática.

Según Flores (2019), uno de los pilares fundamentales para las organizaciones hoteleras radica en un adecuado proceso de reclutamiento y selección de personal. Esto establece las bases sobre las que se cimentará el futuro de la empresa, destacando la relación directa entre la correcta gestión del talento humano y la rentabilidad financiera de estas empresas.

Por su parte, Moreno et al. (2019) recalcan que la gestión del talento humano es esencial para alcanzar altos niveles de productividad, calidad y competitividad en las organizaciones. Este enfoque estratégico en el desarrollo del personal resulta clave para el éxito en la prestación de servicios, especialmente en el sector hotelero. En este sentido, Calderón (2018) enfatiza que la aplicación efectiva de políticas de desarrollo del talento permite mejorar la calidad del servicio y fomentar la innovación mediante la implementación

de nuevas tecnologías, que a su vez contribuyen a resultados positivos en la industria turística.

El análisis también muestra que la motivación juega un papel esencial en la retención y aprovechamiento del talento humano. Según Salazar et al. (2023), los programas de desarrollo del talento deben estar acompañados de un fuerte soporte motivacional, que impulse a los empleados clave hacia el logro de los objetivos organizacionales. Además, resalta la importancia de identificar y reubicar al talento en posiciones estratégicas, lo que maximiza el impacto del personal en la organización. Asimismo, señala que el mal manejo de la motivación y las malas condiciones laborales pueden llevar a una fuga de talento hacia la competencia.

En el contexto específico del sector turístico en Ecuador, Vera et al. (2022) identificaron carencias significativas en el desarrollo y compromiso del talento humano, lo que ha impactado negativamente en la calidad del servicio. La falta de oportunidades de formación y desarrollo profesional es una constante en este sector, lo que pone de manifiesto la necesidad de implementar políticas más robustas de desarrollo de talento.

El acceso a instituciones de educación superior (IES) es un aspecto crítico para asegurar que las organizaciones del sector hotelero cuenten con el talento humano adecuado. Las universidades son consideradas una fuente primordial para encontrar personas capacitadas que puedan contribuir al éxito de estos negocios. En este contexto, los procesos de selección de personal juegan un papel clave; el 44% de los responsables entrevistados considera que la fase de entrevistas es fundamental para identificar y validar las competencias necesarias en los candidatos. A partir de las necesidades de cada empresa, se seleccionan a los individuos más calificados y adecuados para los puestos requeridos (Velázquez y Cruz, 2022).

Otro aspecto crucial es la capacitación continua, la cual, según Obando (2020), influye directamente en el desempeño y compromiso de los empleados. Al proporcionar un entorno laboral de confianza y capacitación adecuada, las empresas logran que sus trabajadores estén más motivados y preparados para enfrentar los desafíos del sector, lo cual mejora tanto su desempeño individual como organizacional. Sin embargo, aún persisten carencias en este ámbito, ya que muchas empresas no ofrecen las capacitaciones necesarias,

lo que limita el desarrollo personal y profesional de sus empleados, afectando así su competitividad.

La capacitación se destaca como un factor central en el desarrollo de los empleados, ya que no solo fortalece las competencias técnicas, sino que también promueve la creatividad y la innovación dentro de las organizaciones. Está comprobado que una adecuada formación impacta de manera directa en el desempeño de los empleados y, por ende, en los resultados de la empresa. Sin embargo, muchas organizaciones aún no logran aprovechar al máximo el potencial innovador de sus empleados, lo que limita su capacidad para proponer ideas o generar mejoras (Velázquez y Cruz, 2022).

Además, Pantoja y colaboradores (2019) abordan que es esencial que las empresas vean la formación como una inversión estratégica y no como un gasto. Las organizaciones que invierten en la capacitación de su personal logran rentabilizar este esfuerzo a corto y mediano plazo, obteniendo mejores resultados y mayor productividad en sus operaciones.

Implementar estrategias de gestión del talento humano (GTH) es fundamental para mantener una fuerza laboral estable y motivada. Esto se logra mediante incentivos, reconocimiento, salarios competitivos y condiciones laborales adecuadas. De igual manera, las empresas deben adoptar herramientas tecnológicas para la selección del personal, permitiendo evaluar a los candidatos de manera integral en función de sus habilidades, experiencia, actitudes y valores, asegurando así que se elija al candidato ideal para cada puesto (Alarcón, 2023). La participación en programas y talleres de capacitación ofrecidos por instituciones públicas y privadas es otra herramienta clave para asegurar el crecimiento y desarrollo del talento en el sector restaurantero. Estos programas permiten que los empleados adquieran los conocimientos necesarios para desempeñarse con mayor eficiencia en sus puestos de trabajo, lo que a su vez repercute positivamente en el éxito general de la organización (Alarcón, 2023).

De acuerdo con el análisis realizado por Acurero et al. (2020), se identificó que el 42% de los encuestados en el sector restaurantero operan bajo un nivel básico en la gestión del personal. Esto implica que estos establecimientos cumplen únicamente con los criterios fundamentales para su funcionamiento en cuanto al manejo del talento humano. Estos criterios incluyen la identificación de elementos esenciales como la misión, visión, políticas y estructura organizacional, así como la implementación de programas de formación,

promoción de la cultura organizacional, como la motivación y comunicación, y la creación de un ambiente laboral seguro. Este resultado pone de manifiesto una gestión centrada en lo operativo más que en una estrategia avanzada de gestión del talento humano.

Por otro lado, Valerio (2021) destaca que más del 50% de los encuestados en su investigación no tienen conocimiento sobre la gestión estratégica del talento humano. Sin embargo, al serles presentada una descripción básica de este enfoque, una mayoría significativa de ellos expresó que consideran fundamental su aplicación en pequeñas y medianas empresas (PYMEs). Esto sugiere una oportunidad para que los gerentes o propietarios de estas empresas investiguen más a fondo sobre la gerencia estratégica, con el fin de aprovechar los beneficios que ofrece y adaptarla a las necesidades específicas de sus negocios.

Uno de los objetivos de la investigación de Valerio (2021) era identificar las principales áreas de mejora en la gestión estratégica del talento humano en el sector gastronómico. En este sentido, el 86% de los encuestados considera que sus empresas podrían mejorar considerablemente en este aspecto. Entre las recomendaciones, se subraya la importancia de que los gerentes presten atención a las necesidades de su personal e inviertan en capacitaciones que fortalezcan sus competencias. El talento humano se reconoce como el recurso más valioso de una empresa, y su adecuada gestión puede aportar numerosos beneficios, facilitando el logro de los objetivos organizacionales establecidos.

Los resultados obtenidos reflejan una baja capacitación y formación de los empleados que trabajan en el sector turístico, particularmente en el ámbito de la hotelería. Esto sugiere que las técnicas de selección y reclutamiento de talento humano no están siendo aplicadas de manera efectiva, lo que genera una discrepancia significativa entre las directrices teóricas y la realidad que se vive en este sector. Como consecuencia, existe una necesidad clara de capacitar a los trabajadores para que puedan desempeñar sus tareas con mayor eficacia dentro de sus roles asignados (Hernández, 2022). Este problema no es exclusivo de México, ya que estudios como el de Baum (2015) revelan que la gestión del talento humano sigue siendo un área poco desarrollada en muchos destinos turísticos del mundo, donde persisten modelos laborales precarios y con poca inversión en capital humano.

Por lo tanto, la capacitación debe entenderse como una inversión estratégica y no como un gasto. Pantoja et al. (2019) argumentan que los programas de formación aumentan

la productividad, reducen los errores operativos y mejoran la experiencia del cliente. Complementariamente, estudios de caso en empresas turísticas de América Latina han demostrado que invertir en el desarrollo de competencias técnicas y blandas se traduce en una mayor fidelización del personal y mejores indicadores de satisfacción del cliente.

Asimismo, la importancia del talento humano en la competitividad del sector turístico ha sido ampliamente reconocida con el paso del tiempo. En este sentido, es fundamental adoptar un enfoque integral que permita conectar el talento con las exigencias del nuevo mercado laboral, empresarial y educativo. Esto se traduce en la planificación y desarrollo efectivos del capital humano, particularmente en centros de información turística, donde la gestión adecuada del talento es clave para brindar un mejor servicio (Pruna et al., 2019).

El estudio de Pruna et al. (2019) también incluye un marco analítico que se apoya en los cuatro ángulos del diamante de Porter, el cual facilita el análisis de los factores que influyen en la gestión del talento humano en el sector turístico. Este enfoque permite establecer relaciones y pautas que pueden ser aplicadas para mejorar la calidad del servicio en los centros de información turística, ofreciendo una guía clara para futuras mejoras en la gestión del talento en este ámbito.

Conclusiones

Las conclusiones derivadas de esta revisión sistemática de la literatura confirman la importancia de la gestión del talento humano en el sector turístico y restaurantero, destacando su papel central en la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones. Se observa que la elevada rotación de personal en estos sectores, especialmente en áreas como la cocina y la restauración, es uno de los principales desafíos que afectan la estabilidad organizacional. Las investigaciones de Sabuncua y Karacaya (2016) subrayan que esta rotación está impulsada principalmente por factores como el deseo de mejores salarios y la carga laboral irregular, situaciones que pueden mitigarse con la aplicación de estrategias adecuadas de gestión del talento.

Por otro lado, los estudios también reflejan que muchos empleados en el sector aún perciben su trabajo como temporal, lo que limita su compromiso y desarrollo a largo plazo. Esto, tal como lo señalan Velázquez y Cruz (2022), genera una escasez de habilidades profesionales que afecta a las micro y pequeñas empresas. Sin embargo, al implementar

programas de formación y desarrollo, las organizaciones no solo pueden retener talento, sino también asegurar una mejora continua en el servicio y en la calidad de sus operaciones.

Además, se ha confirmado que la motivación y el bienestar de los empleados son componentes clave para su productividad y compromiso. Las prácticas de gestión del talento que incluyen retroalimentación adecuada, oportunidades de formación y una participación más activa en la toma de decisiones, tal como lo mencionan Sabuncua y Karacaya (2016), pueden reducir significativamente los niveles de estrés y aumentar la satisfacción laboral, impactando positivamente en la retención del talento.

Por lo que dentro de las categorías clave en la gestión del talento humano dentro del sector turístico y restaurantero que esta revisión sistemática permitió identificar, se encuentran, en primer lugar, el liderazgo transformacional, que se posiciona como un elemento estratégico para motivar al personal, mejorar el ambiente laboral y reducir la rotación. En segundo lugar, el clima organizacional, cuando es positivo y participativo, influye directamente en la retención de talento y en el desempeño del equipo. Otra categoría central es la capacitación continua, que actúa como motor de profesionalización y permite adaptarse a las exigencias de un sector dinámico y competitivo.

Por último, la gestión estratégica del talento humano, cuando está bien alineada con los objetivos institucionales, se convierte en un factor diferenciador en la industria de la hospitalidad. Apostar por una visión integral del desarrollo del personal no solo mejora los indicadores internos, sino que también contribuye al posicionamiento y la reputación de los establecimientos turísticos y restauranteros. Esta revisión deja en claro que el éxito en la gestión del talento humano no solo implica la atracción de empleados con potencial, sino también su desarrollo y retención mediante un enfoque estratégico. Al adoptar una visión integral que combine la planificación de carrera, el reconocimiento y la formación continua, las organizaciones en el sector turístico y restaurantero pueden mantener una ventaja competitiva sostenible, asegurando su crecimiento y éxito a largo plazo.

Referencias

- Acurero L., M., Perez Prieto, M., Jiménez Paternina, L y Coromoto Villamizar, M. (2020). Visión desde la planificación estratégica y el talento humano del sector food service en el departamento de Sucre.
- Alarcón Campos, L. A. (2023). Gestión de talento humano y satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Baum, T. (2015). Human resources in tourism: Still waiting for change? A 2015 reprise. *Tourism Management*, 50, 204–212.
- Calderón Cahue, J. J. (2018). Propuesta de una política de desarrollo del talento humano para la mejora de la calidad del servicio en una muestra de hoteles de 3 y 5 estrellas en Lima y Huánuco. *Investigación Valdizana*, vol. 12, núm. 2. Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Cárdenas Guananga, A. y Alarcón Quinapanta M. del R. (2023). Modelo de gestión de talento humano para el sector turístico. *ECOCIENCIA*, vol. 10, núm. 1.
- Collings, D., y Mellahi, K. (2009). Gestión estratégica del talento: una revisión y una agenda de investigación. *Human Resource Management Review*, 304-313.
- Day, D. V., Fleenor, J. W., Atwater, L. E., Sturm, R. E., y McKee, R. A. (2014). Advances in leader and leadership development: A review of 25 years of research and theory. *The Leadership Quarterly*, 25(1), 63–82.
- Flores-Quispe, L R. (2019). Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno. *Revista EAN*, núm. 87. Universidad EAN.
- Gallardo-Gallardo, E., y Thunnissen, M. (2019). Talent management: From birth to maturity. *Human Resource Development International*, 22(3), 240–263.
- Hernández López, Y. A. (2022). Lineamientos para la capacitación del talento humano del sector turístico posadero del municipio Sucre, Estado Sucre. *Actas del VII Congreso de Investigación, Desarrollo e Innovación de la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología*.
- Hernández, R. (2022). Retos de la formación en el sector hotelero mexicano. Universidad Nacional Autónoma de México.

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6.^a ed.). McGraw-Hill Education.
- Kitchenham, B., y Charters, S. (2007). Guidelines for performing Systematic Literature Reviews in Software Engineering (EBSE-2007-01). Keele University and Durham University Joint Report.
- Marchington, M. (2015). Gestión de recursos humanos (HRM): ¿Demasiado ocupado mirando hacia arriba para ver hacia dónde se dirige en el largo plazo? *Human Resource Management Review*, 176-187.
- Moreno Rodríguez, C. Sánchez León, L. K. (2019). Nuevo modelo para la gestión del talento humano. *Journal of bussiness and entrepreneurial studies*, vol. 3, núm. 2. Colloquium editorial, Ecuador.
- Obando Changuán, M. P. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *ECA Sinergia*, vol. 11. Universidad Técnica de Manabí.
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J.M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., McGuinness, L. A., Stewart, L. A., Andrea C. Tricco, J. T., Welch, V. A., Whiting, P., Moher, D., Yepes-Nuñez, J. J., Urrútia, G., Romero-García, M. y Alonso-Fernández, S. (2021). Declaración PRISMA 2020: una guía actualizada para la publicación de revisiones sistemáticas. *Revista Española de Cardiología*, Volume 74, Issue 9, 790-799. <https://doi.org/10.1016/j.recesp.2021.06.016>.
- Pantoja Burbano, M., Castillo Casar, H., Vallejos Casar, A., Sandoval Pillajo, L., Salazar Calderón, E. H. y Herrera Andrade, Z. V. (2019). Competencias específicas que deben valorarse curricularmente en la formación de recursos humanos para el sector turístico. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
- Pantoja, A., Ramírez, S., y Correa, L. (2019). Capacitación laboral y competitividad en el sector hotelero. *Revista de Estudios Organizacionales*, 12(1), 33–48.
- PRISMA Group. (2020). PRISMA 2020 flow diagram. Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses. <https://prisma-statement.org/>
- Pruna Jacome, L. M. y Albán Yanez, 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 KOINONIA vol. 4, num. 8.
- Sabuncua, K. U. y Karacaya, G. (2016). Exploring Professional Competencies for Talent Management Hospitality and Food Sector in Turkey. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 235.
- Salazar Vázquez, F. I., Pesantez Molina, W. G., Quinteros Cortázar, M. P. y Sánchez Salazar, P. M. (2023). El talento humano y la ventaja competitiva de las organizaciones. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, vol. 7, núm. 26. Centro de Estudios Transdisciplinarios.
- Valerio Aguilar, J. D. (2021). La administración de las PYMES enfocadas en gastronomía dentro del GAM y los beneficios de una gerencia estratégica en la gestión del talento humano para el buen desarrollo del negocio. Universidad latinoamericana de Ciencia y Tecnología.
- Velázquez-Castro, J. A. y Cruz-Coria, E. (2022). Gestión del talento e innovación en el sector hotelero. El caso de Pachuca, Hidalgo, México. *Innovar*, vol. 32, núm. 83. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Nacional de Colombia.
- Vera Solórzano, L. D., Rivera Badillo, L. y Reyes Vargas, M. V. (2022). Gestión del talento humano para la mejora de los servicios turísticos. *Avances*, vol. 24, núm 1. Instituto de Información Científica y Tecnológica.
- Yam, K. C., Klotz, A. C., He, W., y Reynolds, S. J. (2017). From good soldiers to psychologically entitled: Examining when and why citizenship behavior leads to deviance. *Academy of Management Journal*, 60(1), 373–396.