

## **Artículo 20. Gestión de recursos humanos en resultados del sistema de las mypes del sector turismo de Latinoamérica**

### ***Human resources management in the results of the micro and small enterprises system of the tourism sector of Latin America***

Palacios Garay de Rodríguez,  
Jessica Paola  
Universidad San Martín de Porres

#### **Problema de investigación**

Las micro y pequeñas empresas (mypes) son los agentes económicos con mayor capacidad de crear empleo en América Latina; sin embargo, éstas presentan bajos niveles de productividad, principalmente a causa de la elevada informalidad y del déficit laboral decente que presenta este segmento productivo. Para la contribución a la resolución de estos problemas, se requiere una actuación pública que articule políticas de desarrollo productivo orientadas a un reposicionamiento en actividades de mayor productividad e intensivas en conocimiento, combinadas con políticas laborales, educativas y de formación que mejoren la calidad del empleo y el respeto de los derechos laborales.

Para la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), las micro y pequeñas empresas constituyen más de 90% de las empresas en la mayoría de los países del mundo. Las mypes son la fuerza impulsora de un gran número de innovaciones y contribuyen al crecimiento de la economía nacional mediante la creación de empleo, las inversiones y las exportaciones.

Todo ello redundará en un bajo desempeño de las mypes, cuyo indicador más significativo es la persistencia de una gran brecha de productividad laboral respecto a las empresas grandes que, en el caso de las microempresas, es hasta siete veces mayor que la observada en los países de la Unión Europea. Esta heterogeneidad de los agentes productivos afecta su integración y, por esta vía, su capacidad de aprendizaje y dinamismo.

La gestión de los recursos humanos constituye un factor estratégico para el desarrollo de la empresa, por lo que es indispensable, por la propia dinámica de cambio que se enfrentan, que promueva la asunción de riesgos, la creatividad, el compromiso, el aprendizaje y la participación de los empleados en la toma de decisiones (López, Tricás & Toledano, 2013). En tal sentido, las personas hacen la diferencia en los negocios en un entorno competitivo como el actual, por lo que la organización debe invertir en ellas para aumentar su capacidad de realización (Porras, 2012).

#### **Problema principal**

¿Cuál es la incidencia de la gestión de recursos humanos en los resultados del sistema de las mypes del sector turismo de Latinoamérica?

#### **Problemas secundarios**

- ¿Cuál es la incidencia de la gestión de recursos humanos en la satisfacción de la empresa de las mypes del sector turismo de Latinoamérica?
- ¿Cuál es la incidencia de la gestión de recursos humanos en la ventaja competitiva de las mypes del sector turismo de Latinoamérica?

- ¿Cuál es la incidencia de la gestión de recursos humanos en el ámbito de ventas de las mypes del sector turismo de Latinoamérica?

## Objetivos del estudio

### Objetivo general

Establecer la incidencia de la gestión de recursos humanos en los resultados del sistema de las mypes del sector turismo de Latinoamérica.

### Objetivos específicos

- Establecer la incidencia de la gestión de recursos humanos en la satisfacción de la empresa de las mypes del sector turismo de Latinoamérica.
- Establecer la incidencia de la gestión de recursos humanos en la ventaja competitiva de las mypes del sector turismo de Latinoamérica.
- Establecer la incidencia de la gestión de recursos humanos en el ámbito de ventas de las mypes del sector turismo de Latinoamérica.

## Aspectos claves de la revisión de la literatura

### Gestión de recursos humanos

La gestión de recursos humanos “es el proceso estratégico de contratación, capacitación, acompañamiento profesional, motivación y recompensa del personal. Debe estar en consonancia con los objetivos de su empresa” (OIT, 2016, p. 21).

Al respecto Gold y Bratton (2003), conceptualizaron la gestión de recursos humanos como el conjunto de conocimientos y

prácticas que definen la naturaleza del trabajo y regulan las relaciones de empleo.

De acuerdo con Porter (1990), al mejorar la calificación de los empleados, existe mayor probabilidad de generar una red de valores, tales como la colaboración, la participación, la innovación y el compromiso, características claves para el mejoramiento y logro de resultados en el sistema.

### Dimensiones de la gestión de recursos humanos

Dimensión 1: selección de personas.

Dessler y Valera (2011) indicaron que el proceso de selección es “hacer al candidato o los candidatos una o más entrevistas de selección con el supervisor y otras autoridades relevantes, con la finalidad de determinar a que el aspirante se le hará un ofrecimiento real” (p. 91). Es por ello que el proceso de selección permite clasificar talentos a fin de hacer una evaluación profunda mediante entrevistas, y durante éstas también dar a conocer las ventajas y oportunidades que tendría como colaborador de la empresa y así aclarar ciertas dudas que el postulante pueda tener; por lo tanto, el proceso de selección de personal tiene que ser por una persona especialista en recursos humanos.

Dimensión 2: desarrollo de personas.

Münch (2010) sostuvo que el desarrollo de personas “se da en nivel ejecutivo y directivo, y sirve para el perfeccionamiento de potencialidades y la adquisición de nuevas habilidades” (p. 214).

### Los resultados del sistema

De acuerdo con Rodríguez y Development (2008), los resultados del sistema pueden entenderse como “el efecto o impacto directo, intencionado o no, positivo y/o negativo de una

intervención, de una política o de un negocio” (p. 2).

### **Dimensiones de resultados del sistema**

Dimensión 1: satisfacción con la empresa.

La satisfacción laboral es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos (Robbins & Judge, 2013).

Dimensión 2: ventaja competitiva.

Sastre (2009) afirmó que la ventaja competitiva es

La situación o circunstancia que da preferencia competitiva a una empresa en una actividad económica concreta que puede venir motivada por una tecnología superior, por un menor coste de un determinado factor de producción por el acceso privilegiado a un mercado, por un mayor reconocimiento en su marca, etc. (p. 250).

Dimensión 3: ámbito de ventas.

Se define el ámbito de ventas como “el motor de toda organización, los ingresos producidos por estas son los que permitirán que la empresa realice las actividades programadas en otras áreas, puesto que una organización sin una correcta dirección de ventas no podrá sobrevivir en el tiempo” (Artal, 2010, p. 7).

### **Justificación y contribución del estudio**

El turismo es una de las actividades más importantes, pues contribuye al desarrollo sostenible local y regional, ya que ayuda en la conservación del patrimonio ambiental. El Turismo por sus características de producción y consumo debe ser estudiado y calificado a fin de satisfacer la demanda esperada y perennizarse

en el tiempo y espacio. Las empresas latinoamericanas modernas, grandes y medianas, utilizan herramientas y prácticas de administración de recursos humanos parecidas a las observadas en los países de mayor desarrollo, pero esta área raramente ocupa una posición estratégica dentro de las empresas. El principal problema para que se dé tal paso es la falta de habilidades de los líderes en las organizaciones, para establecer y desarrollar el área de recursos humanos, en pro del desarrollo y la mejora del rendimiento de la empresa o para determinar cuál es la concepción de ésta (Deloitte, 2018).

La gestión de los recursos humanos debe contribuir al mejoramiento sostenido de las actitudes y los comportamientos de los empleados, lo cual es posible lograr mediante la implementación de programas de formación que potencien su capacidad de aprender y romper modelos mentales y así adaptarse al entorno continuamente cambiante (Paredes, Machado & Manosalvas, 2016).

Los aportes sobre el estudio y desarrollo de las mypes es un tema de gran actualidad, sobre todo en los países en vía de desarrollo. La investigación pretende brindarnos una visión de la significancia e importancia del desarrollo de los recursos humanos. Es importante considerar en este proceso de desarrollo, lo siguiente: en lo que respecta a la selección del personal, las mypes deben contar con políticas claras en sus procedimientos para una adecuada selección de sus empleados, en la que se destaque sus conocimientos, experiencia, facilidades de comunicación e información, entre otros importantes aspectos.

La contratación de personal debe estar orientada hacia el perfil profesional respectivo a fin de garantizar los éxitos en sus actividades y

desempeño laboral. Esto es muy importante de ser desarrollada, ya que en la actualidad la mayoría de las empresas hacen sus actividades dentro de un empirismo laboral. Al respecto los directivos alegan que este es un proceso que puede implicar una inversión importante de recursos y muchas veces las limitaciones económicas, financieras y hasta de tiempo, no permiten ampliar la búsqueda de candidatos hacia lo externo y aplicar las técnicas necesarias para una buena selección. En este sentido se puede comprobar que existe poca formalización de la gestión de recursos humanos en el ámbito del turismo, lo que coincide con los resultados de Barreto y Azeglio (2013), corroborándose que en 74% de las mypes no existe un área específica dedicada a la gestión de recursos humanos, por lo que gran parte de los procesos se desarrollan de manera empírica. En el sector turismo existen limitadas investigaciones referente a la gestión de recursos humanos y su influencia en los resultados del sistema, a fin de alcanzar el impacto positivo en las mypes. El aporte de la investigación es dar a conocer la situación en la que se encuentran las mypes en Latinoamérica respecto a la gestión de los recursos humanos y los resultados del sistema a través de una gestión eficaz de las personas, a fin de ser desarrollada por las micro y pequeñas empresas para su optimización en su producción.

### **Propuesta metodológica**

El método usado es hipotético-deductivo con enfoque cuantitativo de paradigma positivista. El método hipotético-deductivo señalado por Sánchez y Reyes (2015) “parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben refutarse con los hechos” (p. 14).

El presente estudio tiene un diseño no experimental, transversal y correlacional-causal. Es no experimental, puesto que sólo se observaron cómo se comportaron las variables de gestión de los recursos humanos en los resultados del sistema en las mypes de turismo; es decir, ninguna de éstas se manipuló intencionadamente, lo cual coincide con lo mencionado con Hernández, Fernández y Baptista (2014) “no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza” (p. 152). Es transversal: la información sobre el estudio fue recolectada en un momento determinado; es decir, se realizó una sola medición de cada una de las variables. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “es como tomar una fotografía de algo que sucede” (p. 154). Correlacional causal: en la investigación se estableció la relación entre las variables analizando la vinculación causal entre ambas variables. Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirmaron que “los diseños correlacionales-causales buscan evaluar vinculaciones causales, las causas y los efectos ya ocurrieron en la realidad” (p. 158).

Con relación a la medición del nivel de gestión de los recursos humanos y los resultados del sistema en las mypes, Aguilar, Posada y Peña (2018) desarrollaron el cuestionario de perfil tecnológico de las micro y pequeñas empresas de Latinoamérica.

Tal correlación se sustentó en hipótesis sometida a prueba:

#### Hipótesis general

Existe incidencia de la gestión de recursos humanos en los resultados del sistema de las mypes del sector turismo de Latinoamérica.

#### Hipótesis específicas

- Existe incidencia de la gestión de recursos humanos en la satisfacción de la empresa de las mypes del sector turismo de Latinoamérica.
- Existe incidencia de la gestión de recursos humanos en la ventaja competitiva de las mypes del sector turismo de Latinoamérica.
- Existe incidencia de la gestión de recursos humanos en el ámbito de ventas de las mypes del sector turismo de Latinoamérica.

Las variables que se midieron para probar la hipótesis de investigación fueron gestión de los recursos humanos y los resultados de sistema.

Para la validez del instrumento se aplicó un piloto a 30 empresas del sector analizado, con las dos variables de estudio, se utilizó el cuestionario de perfil tecnológico de las micro y pequeñas empresas de Latinoamérica (Aguilar, Posada & Peña, 2018), de 12 ítems para gestión de los recursos humanos y 17 ítems para los resultados del sistema, a las micro y pequeñas empresas elegidas por conveniencia debido a la facilidad de acceso.

Finalmente, se obtuvo una confiabilidad de 0.907 alfa de Cronbach para la variable gestión de los recursos humanos, con 12 elementos, y una confiabilidad de 0.905 alfa de Cronbach para la variable resultados del sistema, con 17 elementos, permitiendo concluir que el instrumento aplicado en la prueba piloto tiene un alto nivel de confiabilidad, por lo que permite medir con precisión las dimensiones de cada variable del estudio.

El universo de la investigación fueron las mypes del sector turismo en las ciudades de México, Colombia, Argentina, Perú y Ecuador. El instrumento se aplicó a una población censal de

2 759 empresas, las cuales son las unidades de análisis, dichas poblaciones estuvieron vinculadas a las variables del estudio. El muestreo utilizado fue el no probabilístico intencional, dicho muestreo busca que la muestra sea representativa de acuerdo con las características de la investigación; por lo tanto, se trabajó con toda la población. Para la prueba de hipótesis, se utilizó la regresión logística ordinal según la prueba de normalidad.

## Resultados del estudio

### Prueba de hipótesis

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	5894,429			
Final	393,561	5500,868	4	,000
Función de enlace: Logit.				

Tabla 17.1 Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia de la gestión de recursos humanos en los resultados del sistema. Fuente: elaboración propia.

La prueba de contraste de la razón de verosimilitud señala que el modelo logístico es significativo ( $\chi^2=5500,868$ ;  $p<0.05$ ). Ello significa que la gestión de recursos humanos incide en los resultados del sistema.

### Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	0.134
Nagelkerke	0.171
McFadden	0.095

Función de enlace: Logit.

Tabla 17.2 Pseudo R – cuadrado del modelo que explica la incidencia de la gestión de recursos humanos en los resultados del sistema. Fuente: elaboración propia.

El valor de Pseudo R – cuadrado de Nagelkerke (0.171) indica que el modelo propuesto explica 17.1% de la variable dependiente resultados del sistema.

Se obtuvo que el modelo logístico es significativo ( $p < 0.05$ ), se ajusta bien a los datos (desviación con  $p < 0.05$ ), y explica 17.1% de la variable dependiente, resultados del sistema. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, es decir: existe incidencia significativa de la gestión de recursos humanos en los resultados del sistema de las mypes del sector turismo de Latinoamérica.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	2504,282			
Final	293,299	2210,983	4	,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 17.3 Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia de la gestión de recursos humanos en la satisfacción con la empresa. Fuente: elaboración propia.

La prueba de contraste de la razón de verosimilitud señala que el modelo logístico es significativo ( $\chi^2=2210,983$ ;  $p < 0.05$ ). Ello significa que la gestión de recursos humanos incide en la satisfacción con la empresa.

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0.056
Nagelkerke	0.085
McFadden	0.054

Función de enlace: Logit

Tabla 17.4 Pseudo R – cuadrado del modelo que explica la incidencia de la gestión de recursos humanos en la satisfacción con la empresa

Fuente: elaboración propia.

El valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0.085) indica que el modelo propuesto explica 8.5% de la variable dependiente satisfacción con la empresa.

Se obtuvo que el modelo logístico es significativo ( $p < 0.05$ ), se ajusta bien a los datos (desviación con  $p < 0.05$ ), y explica 8.5% de la variable dependiente, resultados del sistema. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, es decir: existe incidencia significativa de la gestión de recursos humanos en la satisfacción con la

empresa de las mypes del sector turismo de Latinoamérica.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	4159,851			
Final	297,609	3862,242	4	,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 17.5 Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia de la gestión de recursos humanos en la ventaja competitiva

Fuente: elaboración propia.

La prueba de contraste de la razón de verosimilitud señala que el modelo logístico es significativo ( $\chi^2=3862,241$ ;  $p < 0.05$ ).

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0.096
Nagelkerke	0.140
McFadden	0.087

Función de enlace: Logit.

Tabla 17.6 Pseudo R – cuadrado del modelo que explica la incidencia de la gestión de recursos humanos en la ventaja competitiva

Fuente: elaboración propia.

El valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0.140) indica que el modelo propuesto explica 14% de la variable dependiente ventaja competitiva.

Se obtuvo que el modelo logístico es significativo ( $p < 0.05$ ), se ajusta bien a los datos (desviación con  $p < 0.05$ ), y explica 14% de la variable dependiente, resultados del sistema. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, es decir: existe incidencia significativa de la gestión de recursos humanos en la ventaja competitiva de las mypes del sector turismo de Latinoamérica.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	3644,129			
Final	238,462	3405,667	4	,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 17.7 Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia de la gestión de recursos humanos en el ámbito de ventas

Fuente: elaboración propia.

La prueba de contraste de la razón de verosimilitud señala que el modelo logístico es significativo ( $\chi^2=3405,667$ ;  $p<0.05$ ).

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0.085
Nagelkerke	0.100
McFadden	0.047
Función de enlace: Logit.	

Tabla 17.8 Pseudo R – cuadrado del modelo que explica la incidencia de la gestión de recursos humanos en el ámbito de ventas

Fuente: elaboración propia.

El valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0.100) indica que el modelo propuesto explica 10% de la variable dependiente ámbito de ventas.

Se obtuvo que el modelo logístico es significativo ( $p<0.05$ ), se ajusta bien a los datos (desviación con  $p<0.05$ ), y explica 10% de la variable dependiente, resultados del sistema. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, es decir: existe incidencia significativa de la gestión de recursos humanos en el ámbito de ventas de las mypes del sector turismo de Latinoamérica.

## Referencias

Aguilar, O., Posada, R., & Peña, N. (2018). *Cuestionario de potencial tecnológico de las micro y pequeñas empresas de Latinoamérica a partir del análisis sistémico*. México: Editorial Fontamara. Recuperado de [https://drive.google.com/file/d/1DY6bXpStPts7\\_WYelRcyJUyVnqvHzK7e/view](https://drive.google.com/file/d/1DY6bXpStPts7_WYelRcyJUyVnqvHzK7e/view).

Artal, M. (2010). *Dirección de ventas: organización del departamento de ventas y de vendedores*. Madrid: Esic.

Barreto, A., & Azeglio, A. (2013). La problemática de la gestión del capital humano en las

PyMES de la Ciudad de Buenos Aires - Argentina. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 1140-1159.

Chiavenato, I. (2011). *Planeación estratégica: fundamentos y aplicaciones*. México: McGraw Hill.

Deloitte. (2018). *Gestión de RRHH en América Latina. Compensaciones salariales, perfiles y retos del área en la región*. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ec/Documents/human-capital/Gestion%20de%20RRHH%20en%20America%20Latina.pdf>.

Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos enfoque latinoamericano*. México: Pearson.

Gold, J., & Bratton, J. (2003). The dynamics of professionalisation: Whither the HRM profession. *Conference Paper in Critical Management Studies 2003*. Lancaster University.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). México: McGraw Hill.

López, L. R., Tricás, J., & Toledano, R. (2013). Principales prácticas de recursos humanos de las PyMEs industriales exitosas. *Universidad & Empresa*, 14 (23), 19-43.

Münch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.

Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016). *Empleo y trabajo decente para la paz y la resiliencia: Revisión de la recomendación sobre la organización del empleo (transición de la guerra a la paz), 1944 (71)*, Informe V (2), Conferencia

Internacional del Trabajo, 105<sup>a</sup> reunión  
(Ginebra).

- Paredes, L., Machado, N., & Manosalvas, C. (2016). La competitividad como ente dinamizador en la gestión de las PyMES de alojamiento turístico en la Provincia de Pastaza, Ecuador. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/05/pastaza.html>.
- Porras, K. M. (2012). *Puebla-Tlaxcala ocupan sitio 25 en competitividad*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/73660131/Competitividad-Puebla-Tlaxcala>.
- Porter, M. (1990). *The Competitive Advantage of Nations*. Nueva York: The Free Press.
- Posada, R., Aguilar, O., & Peña, N. (2016) *Análisis sistémico de las micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15a.ed.). México: Pearson.
- Rodríguez, R., & Development. (2008). *Gestión por resultados*. Madrid: Fondo Español de Evaluación de Impacto.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño en la investigación científica* (5a.<sup>a</sup> ed.). Lima, Perú: Business Support Aneth S.R.L.
- Sastre, M. A. (2009). *Diccionario de dirección de empresas y marketing*. Madrid, España: Ecobook.
- Urbano, D., Toledano, N., & Ribeiro-Soriano, D. (2011). Prácticas de gestión de recursos humanos y desarrollo de proyectos innovadores. Un estudio de casos en las PyMES. *Universia Business Review*, 117-130.