



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
"SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"**

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y CONTABILIDAD**

**EFFECTO DEL CAPITAL HUMANO EN LA  
COMPETITIVIDAD DE LA PYMES HOTELERAS DE  
LA ZONA NORTE DEL CALLEJON DE HUAYLAS  
EN EL AÑO 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE  
ECONOMISTA**

**AUTORES:**

**Bach. CUADROS BENITES DANAE MIREYA**

**Bach. FIGUEROA DIAZ JUDITH MIRIAM**

**ASESOR**

**Mag. CASTILLO PICÓN JORGE MARCEL**

**HUARAZ - ANCASH**

**2018**

**FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS Y TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN,  
PARA OPTAR GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES EN EL  
REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL - UNASAM**

Conforme al Reglamento del Repositorio Nacional de Trabajos de Investigación – RENATI.  
Resolución del Consejo Directivo de SUNEDU N° 033-2016-SUNEDU/CD

**1. Datos del Autor:**

Apellidos y Nombres: FIGUEROA DIAZ Judith Miriam

Código de alumno: 101.1203.175

Telefono: 978130228

Correo electrónico: judith.741@hotmail.com

DNI o Extranjería: 48177570

**2. Modalidad de trabajo de investigación:**

Trabajo de investigación

Trabajo académico

Trabajo de suficiencia profesional

Tesis

**3. Título profesional o grado académico:**

Bachiller

Título

Segunda especialidad

Licenciado

Magister

Doctor

**4. Título del trabajo de investigación:**

"Efecto del Capital Humano en la Competitividad de las PYMES Hoteleras de la Zona Norte del Callejon de Huaylas en el año 2016"

**5. Facultad de:** Economía y Contabilidad

**6. Escuela, Carrera o Programa:** Escuela Profesional de Economía

**7. Asesor:**

Apellidos y Nombres: Mag. Castillo Picón Jorge Marcel

Teléfono: 976409693

Correo electrónico: jorgecaspi@yahoo.com

DNI o Extranjería: 32021885

A través de este medio autorizo a la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, publicar el trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, Repositorio Nacional Digital de Acceso Libre (ALICIA) y el Registro Nacional de Trabajos de Investigación (RENATI).

Asimismo, por la presente deajo constancia que los documentos entregados a la UNASAM, versión impresa y digital, son las versiones finales del trabajo sustentado y aprobado por el jurado y son de autoría del suscrito en estricto respeto de la legislación en materia de propiedad intelectual.

Firma: 

D.N.I.:

FECHA:

**FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS Y TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN,  
PARA OPTAR GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES EN EL  
REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL - UNASAM**

Conforme al Reglamento del Repositorio Nacional de Trabajos de Investigación - RENATI.  
Resolución del Consejo Directivo de SUNEDU N° 033-2016-SUNEDU/CD

**1. Datos del Autor:**

Apellidos y Nombres: CUADROS BENITES Danae Mireya

Código de alumno: 091.1503.284

Telefono: 948839119

Correo electrónico: mireyacudrosbenites@gmail.com DNI o Extranjería: 70479692

**2. Modalidad de trabajo de investigación:**

Trabajo de investigación

Trabajo académico

Trabajo de suficiencia profesional

Tesis

**3. Título profesional o grado académico:**

Bachiller

Título

Segunda especialidad

Licenciado

Magister

Doctor

**4. Título del trabajo de investigación:**

"Efecto del Capital Humano en la Competitividad de las PYMES Hoteleras de la Zona Norte del Callejon de Huaylas en el año 2016"

**5. Facultad de:** Economía y Contabilidad

**6. Escuela, Carrera o Programa:** Escuela Profesional de Economía

**7. Asesor:**

Apellidos y Nombres: Mag. Castillo Picón Jorge Marcel

Teléfono: 976409693

Correo electrónico: jorgecaspi@yahoo.com

DNI o Extranjería: 32021885

A través de este medio autorizo a la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, publicar el trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, Repositorio Nacional Digital de Acceso Libre (ALICIA) y el Registro Nacional de Trabajos de Investigación (RENATI).

Asimismo, por la presente dejo constancia que los documentos entregados a la UNASAM, versión impresa y digital, son las versiones finales del trabajo sustentado y aprobado por el jurado y son de autoría del suscrito en estricto respeto de la legislación en materia de propiedad intelectual.

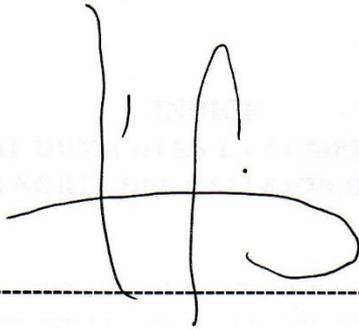
Firma: .....

D.N.I.:

70479692

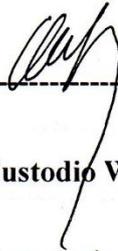
FECHA:

19-10-2018



**Mag./Dr. Vargas Arce Trinatorio Dario**

**Presidente**



**Mag./Dr. Siccha Custodio Wilmer Francisco**

**Secretario**



**Mag./Dr. Dextre Aguilar Oscar Luis**

**Vocal**

## INDICE

### “EFECTO DEL CAPITAL HUMANO EN LA COMPETITIVIDAD DE LA PYMES HOTELERAS DE LA ZONA NORTE DEL CALLEJON DE HUAYLAS EN EL AÑO 2016”

DEDICATORIA .....	V
AGRADECIMIENTO .....	VI
RESUMEN .....	VII
ABSTRAC .....	VIII
1. INTRODUCCIÓN	
1.1 Descripción y formulación del problema .....	09
1.2 Objetivos de la Investigación .....	11
2. MARCO REFERENCIAL	
2.1 Antecedentes .....	12
2.2 Marco teórico.....	16
3. HIPOTESIS.	
3.1 Hipótesis General .....	28
3.2 Definición operacional de variables.....	28
3.3 Operacionalización .....	29
4. METODOLOGIA	
4.1 Tipo de estudio .....	30
4.2 Diseño de estudio .....	30
4.3. Método.....	30
4.4. Población y muestra .....	30
4.5 Técnicas, instrumentos y fuentes de recolección de datos .....	32
4.6 Análisis estadístico e interpretación de la información .....	33
4.7. Contrastación de hipótesis .....	34
4.8. Ética de investigación.....	34
5. RESULTADOS	
5.1 Número de establecimientos.....	35
5.2 Variable capital humano.....	35
5.3 Tablas de contingencia .....	39
DISCUSION.....	44
CONCLUSIONES .....	52
RECOMENDACIONES .....	53
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXO	

## INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1. Número de establecimientos estudiados.....	35
Figura 1. Variable educación a nivel de categoría de Pymes Hoteleras.....	35
Figura 2. Educación a nivel general .....	36
Figura 3. Variable capacitación a nivel de categoría de Pymes Hoteleras ...	37
Figura 4. Capacitación a nivel general .....	37
Figura 5. Experiencia a nivel de categoría de Pymes Hoteleras.....	38
Figura 6. Experiencia a nivel general .....	38
Figura 7. Competitividad a nivel general .....	39
Tabla 2. Educación y competitividad .....	39
Tabla 3. Prueba Chi cuadrado educación y competitividad .....	40
Tabla 4. Prueba de significancia estadística educación y competitividad ...	40
Tabla 5. Capacitación y competitividad .....	41
Tabla 6. Prueba Chi cuadrado capacitación y competitividad .....	41
Tabla 7. Prueba de significancia estadística capacitación .....	42
Tabla 8. Experiencia y competitividad.....	42
Tabla 9. Prueba Chi cuadrado experiencia y competitividad.....	43
Tabla 10. Prueba de significancia estadística experiencia y competitividad.....	43

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación va dedicado a nuestros padres que son nuestro ejemplo de superación a seguir, de corazón gracias por su valioso y desinteresado apoyo sin el cual no hubiera sido posible terminar este trabajo.

Gracias por su apoyo, paciencia en los momentos más difíciles de nuestra vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme, fuerza y sabiduría para alcanzar un logro más en mi vida con este trabajo de investigación  
Al Dr. CASTILLO PICÓN, Jorge; que con su sabiduría y experiencia fue la guía de este trabajo de investigación, gracias por su tiempo y sus consejos que nunca dejó de apoyarme y motivarme para la consumación de esta investigación

A la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo, mi segunda casa, causante de mi formación profesional y que siempre me ha dado el apoyo necesario.

A la escuela de economía, con cariño por ser creadora de conocimientos y que permitió el logro de una meta más en mi vida.

## **RESUMEN**

### **“EFECTO DEL CAPITAL HUMANO EN LA COMPETITIVIDAD DE LA PYMES HOTELERAS DE LA ZONA NORTE DEL CALLEJON DE HUAYLAS EN EL AÑO 2016”**

La presente tesis de investigación tiene como objetivo establecer la relación que existe entre el capital humano y la competitividad de las Pymes Hoteleras de la zona norte del callejón de Huaylas en el 2016; usando para tal fin un cuestionario dirigido a los gerentes de las Pymes Hoteleras, en la cual se encuentran considerados las Pymes Hoteleras de 1, 2 y 3 estrellas; además el tipo de investigación que fue empleado es tipo cuantitativa, un diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo correlacional simple.

Con la investigación obtuvimos que la relación que existe entre el capital humano y la competitividad es baja, es decir el capital humano no contribuye significativamente al desarrollo de la competitividad.

**PALABRAS CLAVES:** Capital humano, Pymes, Competitividad

## **ABSTRAC**

### **" EFFECT OF THE HUMAN CAPITAL IN THE COMPETITIVENESS OF HOTEL PYMES OF THE NORTH ZONE OF HUAYLAS'S ALLEY IN THE YEAR 2016 "**

The Present thesis of investigation has as aim establish the relation that exists between the human capital and the competitiveness of the Hotel SMEs of the north zone of the alley of Huaylas in 2016; using for such an end a questionnaire directed the managers of the Hotel SMEs, in which they are considered to be the Hotel SMEs of 1, 2 and 3 stars; in addition the type of investigation that was used is a type quantitative, a not experimental design, of transverse court, descriptive simple correlacional.

With the investigation we obtained that the relation that exists between the human capital and the competitiveness is low, that is to say the human capital

**KEY WORDS:** Human capital, SMEs, Tourism, Competitiveness

## 1. INTRODUCCION

### 1.1. Descripción y formulación del problema.

El sector turístico es uno de los sectores fundamentales del desarrollo social y económico de muchos países y ha influido de forma determinante en los cambios sociales, económicos y culturales de los países de América y del Perú en particular. El turismo se ha revelado en diversas áreas geográficas como el motor del desarrollo económico debido que el gasto turístico un efecto multiplicador a nivel macroeconómico, tal es así que las zonas especializadas en la actividad turística presentan un elevado nivel de renta por habitante.

En el Perú de acuerdo al INEI, durante el año 2016 a nivel nacional, el sector alojamiento y restaurantes se incrementó en 2,90%, los restaurantes crecieron un 2,77% destacándose las comidas rápidas, pollerías, restaurantes turísticos, chifas y carnes y parrillas y el sub sector alojamiento creció un 3,87%. Con relación al capital humano y la competitividad los autores Danvila y Sastre señalan “que la formación del personal tiene un efecto positivo en la competitividad de la organización” (Danvila & Sastre, 2009). Por otro lado los autores Coff y Kryscynski “consideran a los conocimientos, aptitudes y habilidades como elementos primordiales para atraer, retener y motivar a sus trabajadores, influyendo de esta manera en la relación con sus competidores” (Coff & Kryscynski, 2011). Así mismo Karla Garduño y Carlos Jacobo indican “que las destrezas, habilidades, competencias y creatividad de los empleados, son los reactivos más relevantes del capital humano en las microempresas del sur de Sonora” (Garduño, Jacobo, & Wendlandt, 2016).

En el Perú, Rafael Vera Tudela señala “que, si bien el país registra significativas mejoras de competitividad durante el último quinquenio, la sostenibilidad de nuestro crecimiento económico demanda la aceleración de las reformas pendientes que incluyen

los ámbitos de institucionalidad, capital humano, infraestructura, tecnología y regulaciones para los negocios” (Vera, 2013). Para Cinthia Flores “Es necesario que se fomente la creatividad del capital humano en las pymes de Huancayo, ya que esta se considera como precursora de la innovación; siendo necesario realizar un seguimiento de índices de sugerencias y nuevas ideas que aporta el personal de la empresa” (Flores & Huamán, 2015)

En Ancash la industria turística es identificada como una de las principales actividades económicas del Callejón de Huaylas, las Pymes turísticas representan el 16.4% de las unidades económicas registradas y ofrece empleos directos en todos los sectores. El Callejón de Huaylas, destaca por poseer diversos atractivos turísticos y un sistema de servicios organizados a pequeña y mediana escala. Sin embargo la competitividad y la calidad de los servicios turísticos no han sido estandarizadas, es así que los principales problemas que afrontan las Pymes Hoteleras es la calidad de la infraestructura, inadecuada atención al cliente, precios altos no acordes al servicio prestado, proceso productivo no estandarizado, falta de publicidad, atención no ligada al manejo de las TICs y en especial el recurso humano que labora en el sector Hotelero no tiene la capacitación necesaria para brindar una atención de calidad; en este contexto la investigación tiene como objetivo describir la relación que existe entre la competitividad lograda por las Pymes turísticas y su capital humano que labora en ellas; para tal fin se ha formulado la siguiente pregunta de investigación:

¿En qué medida el capital humano se relaciona con la competitividad de las Pymes hoteleras de la Zona Norte del Callejón de Huaylas en el año 2016?

Y se han derivado las siguientes sub preguntas:

¿En qué medida la educación se relaciona con la competitividad de las Pymes Hoteleras de la Zona Norte del Callejón de Huaylas en el año 2016?

¿En qué medida la capacitación se relaciona con la competitividad de las Pymes Hoteleras de la Zona Norte del Callejón de Huaylas en el año 2016?

¿En qué medida la educación se relaciona con la competitividad de las Pymes Hoteleras de la Zona Norte del Callejón de Huaylas en el año 2016?

La investigación solo abarcara las Pymes Hoteleras clasificados entre 1 a 3 estrellas.

## **1.2. Objetivos de la investigación.**

### **1.2.1. Objetivo Principal.**

Establecer la relación que existe entre el capital humano y la competitividad de las Pymes hoteleras de la Zona Norte del Callejón de Huaylas en el año 2016.

### **1.2.1. Objetivos Específicos.**

- Establecer la relación que existe entre educación y la competitividad de la Pymes Hoteleras de la Zona Norte del Callejón de Huaylas en el año 2016.
- Establecer la relación que existe entre capacitación y la competitividad de la Pymes Hoteleras de la Zona Norte del Callejón de Huaylas en el año 2016.
- Establecer la relación que existe entre experiencia y la competitividad de la Pymes Hoteleras de la Zona Norte del Callejón de Huaylas en el año 2016.

## 2. MARCO REFERENCIAL

### 2.1. Antecedentes.

Los antecedentes hallados en la literatura son los siguientes: Danvila y Sastre analizan la importancia de la formación del capital humano como una fuente de obtención de ventajas competitivas sostenibles las cuales generan mayor rentabilidad a la organización; y concluyen “que la formación del personal tiene un efecto positivo en la rentabilidad de la organización tomando en cuenta la perspectiva universalista” (Danvila & Sastre, 2009). Por otro lado, los autores Coff y Kryscynski analizan las ventajas competitivas basadas en el capital humano y “consideran a los conocimientos, aptitudes y habilidades como elementos primordiales para atraer, retener y motivar a sus trabajadores, influyendo de esta manera la relación con sus competidores” (Coff & Kryscynski, 2011).

Los autores Karla Garduño y Carlos Jacobo describieron y determinaron la relación existente entre capital humano y ventaja competitiva en las pequeñas empresas de la ciudad de Sonora, México y concluyeron “que las destrezas, habilidades, competencias y creatividad de los empleados, son los reactivos más relevantes del capital humano en las microempresas del sur de Sonora” (Garduño, Jacobo, & Wendlandt, 2016).

Calderón Hernández “reconoce la importancia del capital humano para el logro de la competitividad internacional de las empresas, lo cual lleva a una revaloración del estatus de la dirección de recursos humanos en las organizaciones y se reconoce su aporte estratégico; hay aspectos críticos en apoyo a la infraestructura organizacional que están descuidados como los sistemas de compensación basada en el desempeño, la medición del desempeño y el soporte para el cumplimiento de la responsabilidad social” (Calderón, 2006).

Adelaida Lillo en su artículo “El papel del capital humano en el sector turístico; algunas reflexiones y propuestas” (Lillo Bañuls, 2009) señala “que la importancia estratégica del capital humano como capacidad distintiva para lograr la competitividad empresarial, plantea la necesidad de reordenar el diseño de políticas de educación y formación en turismo que permitan como objetivo último incrementar el nivel educativo en el sector y lograr un capital humano de calidad” (Lillo Bañuls, 2009). Por otro lado María García en su tesis doctoral “Capital humano y su aportación al resultado de la empresa” constata que la riqueza y el crecimiento de la competitividad empresarial de hoy es impulsada principalmente por los activos intangibles (capital humano) que son agregados a los activos materiales. Así mismo Edvinsson señala “que la gestión de la educación, las buenas relaciones con los empleados, la publicidad, el entrenamiento de los empleados ayuda a los empleados a realizar un buen trabajo y a mejorar la competitividad” (Edvinsson, 1999). Para Ordóñez de Pablos, el capital humano constituye el “stock de conocimiento individual de una organización que permite impulsar la competitividad” (Ordóñez de Pablos, 2000)

Por su parte Muñoz atribuye al capital humano, como el “único conocimiento valorable de la empresa que produce beneficios y proporciona a las empresas una posición de ventaja en el mercado, por lo tanto, el capital humano proporciona ventaja competitiva a la empresa. (Muñoz Calero, 2009). “...Nevado y López analizan las características del capital humano en relación a su condición de activo intangible y señalan que el capital humano es uno de los factores que más contribuye a la generación de la competitividad empresarial, por lo que se tiene que tener en cuenta su formación” (García, 2012)

Aaker, indica “que es necesario gestionar tanto los activos como el capital humano para mantener una ventaja competitiva, es decir, una ventaja competitiva sostenible” (Aaker, 2009). Fernández, González y Moro hablan de cómo el capital humano o la

gestión del conocimiento se están constituyendo en el motor de la competitividad. La gestión y transmisión del conocimiento hará que las organizaciones se adapten cada vez mejor a las exigencias del mercado. Se ha dejado atrás la era industrial para adentrarse en la era del conocimiento. (Fernandez Rodríguez & Gonzales Díaz, 2001) Así, si la economía antes estaba basada en la producción, la obtención de economías de escala y la jerarquía, ahora, con la economía del conocimiento, lo que prima es el conocimiento organizacional, la obtención de economías de extensión de actividades y productos y el nivel de conocimientos. (Fernandez Rodríguez & Gonzales Díaz, 2001) Por su parte Camuñez “concluye que alrededor del 80% de los analistas opinan que el grado de influencia en el éxito de la competitividad empresarial son los recursos humanos de la compañía” (Camuñez Ruiz, Moreno Campos, & Sierra Molina, 2003). Además, añade que “el cambio producido en el entorno empresarial ha hecho que los elementos intangibles -entre ellos, el Capital Humano de la organización- se conviertan en una fuente fundamental de ventaja competitiva, entendido como la fuente de generación de beneficios futuros con base en la experiencia, habilidades y capacidades de los profesionales de la empresa” (Camuñez Ruiz, Moreno Campos, & Sierra Molina, 2003). José Luna “vincula los componentes de la inteligencia, el pensamiento, las ideas y la creatividad que el capital humano es capaz de generar, permitiendo lograr la competitividad para el desarrollo y los cambios significativos en las empresas Pymes de turismo” (Luna Correa, 2012)

La competitividad de las empresas se debe en gran medida a la calidad de sus recursos humanos, de forma que las competencias de los empleados y su continuo desarrollo se convierten en un factor permanente de ventajas competitivas. Por eso dedicar tiempo y recursos a adquirir, mantener y desarrollar las competencias de los recursos humanos de la empresa pasa a ser un objetivo estratégico fundamental.

(Gomez.Mejía, Balkin, & Cardy, 2001) Así mismo la gestión del capital humano debe tener como finalidad proporcionar niveles de cualificación en consonancia con las necesidades reales de la empresa si se intenta que sea instrumento eficaz en la mejora de su competitividad. Es precisamente esta relación con la estrategia lo que convierte a la formación en una variable estratégica y un elemento de competitividad (Baltanas Gentil, 1996).

Diversos trabajos dan una serie de recomendaciones encaminadas a la obtención de ventajas competitivas sobre la base de una adecuada gestión del capital humano en la empresa (Wright & McMahan, 2010). “...En el estudio empírico llevado a cabo por Aragón & Sánchez (1999) se comprueba que las PyMEs más competitivas son las que demuestran una mayor preocupación por el factor humano de la empresa. En efecto, aquellas que cuentan con prácticas de gestión de recursos humanos más desarrolladas son las que poseen un capital humano con habilidades y capacidades necesarias para mantener una posición competitiva sostenible” (Barreto & Azeglio, 2013). Dichas organizaciones se han caracterizado por contar con una mayor orientación internacional, por encontrarse tecnológicamente más avanzadas, por invertir en I+D, porque gestionan la calidad, así como por tener buena reputación e imagen.

“...Siguiendo a Rubio & Aragón (2002) el éxito de las PyMEs viene de la mano de las personas, de manera que la puesta en marcha de políticas de gestión y dirección de capital humano que atraigan, motiven y retengan al personal cualificado y competente se hacen absolutamente necesarias. En este sentido, algunos autores señalan que entre los grandes problemas de las MiPyMEs se encuentra el reclutamiento, la motivación y la retención de empleados (Hornsby & Kuratko, 1990; Mathis & Jackson, 1991; Gatewood & Feild, 1987; Verser, 1987)” (Barreto & Azeglio, 2013). “... Cabe acotar además que diversas investigaciones han encontrado una relación positiva entre la gestión de recursos

humanos y los resultados empresariales (Huselid, 1995; Huselid et al., 1997)” (Barreto & Azeglio, 2013).

En Argentina los empresarios reconocen la importancia de los recursos humanos, pero también las dificultades que se presentan a la hora de encontrar personal jerárquico y/u operativo, con experiencia y potencialidad, principalmente en aquellas empresas que buscan o han aumentado sus estándares de servicios. (Barreto & Azeglio, 2013). En el sector de los servicios además de deficiencia de los recursos humanos en aspectos relacionados con lo operacional, que son los más factibles de resolver, se suman las deficiencias en aspectos relacionales y actitudinales más difíciles de solucionar, lo que desalienta a los empresarios PyME a la hora de incorporar nuevo personal. (Barreto & Azeglio, 2013).

## **2.2. Marco teórico.**

### **2.2.1. Capital humano**

Muchas son las definiciones que se plantean en relación con este concepto con mayor o menor amplitud en su acepción. Así, generalmente el capital humano se identifica con la educación formal, aunque también se introducen en ocasiones aspectos relacionados con la educación no reglada, la experiencia laboral e incluso con las condiciones de salud de los individuos. El término capital humano designa la cantidad de conocimientos útiles y valiosos acumulados por los individuos en el proceso de educación y formación. Incluye la capacidad y el talento innatos, así como la educación y las cualificaciones adquiridas, y suele estar fuertemente condicionado por el entorno familiar. Así, en este concepto podemos diferenciar el capital humano innato y el capital humano adquirido, el primero estaría formado por las aptitudes físicas e intelectuales de los individuos y el segundo por la educación formal e informal.

Asimismo, de la Fuente et al. (2004) distinguen tres componentes del capital humano:

- Competencias generales, relacionadas con el alfabetismo lingüístico y cuantitativo y, más generalmente, con la habilidad para procesar información y utilizarla en la resolución de problemas y en el aprendizaje.
- Competencias específicas que son aquellas relacionadas con la operación de tecnologías o procesos productivos determinados.
- Y el conocimiento técnico y científico que implica el dominio de distintos cuerpos de conocimiento organizado y de técnicas analíticas relevantes para la producción o para el avance del conocimiento tecnológico.

### **2.2.2. Teoría del capital humano**

En la presente investigación se va a emplear como fundamento teórico la teoría del capital humano de Becker y de Schultz.

“...Quizás la primera cuestión relevante acerca del «capital humano» haga referencia al significado que el término tiene para los economistas. Una primera aproximación a dicho concepto la podemos encontrar en Becker (1993, 15-16), uno de los autores que más ha contribuido al desarrollo de la teoría del capital humano. Según este autor, “la educación, un curso sobre ordenadores, los gastos en cuidados médicos, charlas sobre virtudes tales como la puntualidad y la honestidad también son capital, en el sentido de que mejoran la salud, incrementan los ingresos (...). Así pues, sostener que los gastos en educación, entrenamiento, atenciones médicas son inversiones en capital humano es completamente congruente con el concepto tradicional de capital” (Falgueras, 2010)

“...Sin embargo, estos gastos producen capital humano, y no físico o financiero, porque no se puede separar a una persona de sus conocimientos, salud, o valores del modo en que es posible traspasar los activos físicos y financieros (...). Una explicación más

formal y detallada de qué se entiende por «capital humano» en economía se puede encontrar en Blaug (1976: 828-830). Según este autor, este concepto capta la idea de que las personas gastan en sí mismas parte de sus recursos más importantes (dinero y tiempo) de muy diversos modos” (Falgueras, 2010)

Lo relevante es que las personas incurren en estos gastos no por el disfrute presente que les puedan proporcionar, sino porque esperan que les reporten beneficios en el futuro. Así, fenómenos tales como la emigración en busca de mejores oportunidades de empleo y los gastos en salud o en educación pueden ser considerados como decisiones de inversión más que como decisiones de consumo. Y esto lleva consigo algo más que un mero cambio de denominación, puesto que dichas decisiones pasan de ser estudiadas en la teoría del consumo a ser estudiadas en la teoría del capital en cierto sentido puede decirse que ésta es la principal novedad de la teoría del capital humano y, al mismo tiempo, es su característica más distintiva: su originalidad no radica tanto en el hecho de que destaque el peso de los factores humanos en economía, cuanto – más bien – en que pone de manifiesto que la influencia y la «producción» de dichos factores guardan una analogía con la inversión en capital físico” (Martinez Santa María, Charterina, & Araujo de la Mata, 2010)

Becker trata cuatro temas diferentes, aunque relacionados entre sí, que exponemos a continuación.

#### A) El entrenamiento en las empresas

Becker analiza las decisiones de inversión en capital humano de las empresas y dice “que la inversión en capital humano es una decisión que implica muchos periodos: unos periodos iniciales, en los que se realiza el gasto de la inversión, y unos posteriores, en los que se recogen los beneficios. Así, en el caso de la empresa, se contraponen los costes (gastos) de la formación con la mayor productividad futura del trabajo

(beneficios)” (Becker, 1993). Partiendo del hecho de que una empresa maximizadora de beneficios iguala el salario pagado con la productividad marginal del trabajo, el modelo de Becker muestra que, cuando la empresa invierte en capital humano, lo que se iguala es el flujo de beneficios (suma de productividades marginales descontadas) con los flujos de costes este sencillo marco teórico le sirve para estudiar las diferencias entre los dos tipos de entrenamiento básicos:

“... (i) el caso de entrenamiento general [Becker (1993: 33-40)]. Por entrenamiento general se entiende aquel que no sólo incrementa la productividad de los trabajadores para la empresa que lo provee, sino también para otras empresas distintas. el modelo desarrollado por Becker permite explicar por qué las empresas están dispuestas a invertir en este tipo de entrenamiento, cosa que era difícil de entender en teoría, puesto que no se encontraban motivos racionales por los que las empresas estuvieran dispuestas a soportar tales costes. El problema radicaba en que las empresas que realizan la inversión en entrenamiento genérico cargan con todos los costes, mientras que los empleados, una vez terminado su entrenamiento, pueden irse a otras empresas que estarán dispuestas a pagarles más, porque no habrán tenido que soportar los costes de entrenarlos. En cambio, según revela el modelo de Becker, las empresas ofrecen este tipo de entrenamiento porque son los propios empleados los que lo pagan, al recibir salarios menores que su productividad durante el periodo de formación.

“... (ii) el caso del entrenamiento específico [Becker (1993: 0-51)] Se entiende por entrenamiento específico aquel que incrementa la productividad del trabajador para la empresa que le proporciona instrucción, pero no para las demás. En este caso, Becker deduce que las empresas pagan a sus trabajadores parte de ese entrenamiento, a diferencia de lo que ocurre en el caso del entrenamiento genérico. El modelo de Becker también permite explicar por qué las empresas pagan a sus trabajadores con entrenamiento

específico un salario mayor que el podrían obtener en otras empresas, e igualmente puede explicar por qué intentan reducir la rotación de este tipo de trabajadores y no la de los genéricos: si las empresas pierden a los trabajadores con entrenamiento específico, pierden parte de los costes de entrenamiento y también pierden parte de la productividad generada, lo que no ocurre con los trabajadores que han recibido sólo entrenamiento genérico. Por un motivo similar, es menos probable que tales trabajadores sean despedidos en caso de una reducción en la demanda de trabajo. De hecho, el entrenamiento específico suele ir acompañado de contratos de trabajo de larga duración, según señala Becker” (Falgueras, 2010)

B) La tasa interna de rentabilidad de la inversión en capital humano. En su obra Becker también establece un marco teórico para calcular los efectos que tiene, sobre los ingresos del trabajo, una variación de la tasa interna de rentabilidad de la inversión en capital humano. Esta idea resultaba novedosa porque, hasta el momento de la aparición de su modelo, los efectos de una variación en la tasa interna de rentabilidad de la inversión en capital humano habían sido difíciles de distinguir de los efectos que tiene un cambio en la cantidad invertida en capital humano. El modelo propuesto por Becker se caracteriza, al igual que en el caso anterior, por su extremada simplicidad, pues lo que hace, para determinar la tasa interna de rentabilidad de una inversión concreta en capital humano, es comparar las tasas de retorno generadas por dos actividades diferentes: una, en la que se invierte en capital humano, y otra, en la que no se invierte nada en capital humano durante el periodo considerado (Falgueras, 2010)

C) Las decisiones de las familias sobre consumo, tiempo de trabajo y educación (Becker, 1993). Becker desarrolla un modelo formal para estudiar las decisiones de las familias sobre la cuantía de capital humano que van a «producir». Para ello, en una primera fase, amplía su modelo estático de la demanda de tiempo y bienes a un modelo

de elección inter temporal en el que las familias deciden tres variables: consumo, tiempo dedicado al trabajo e ingresos (Becker, 1993). Con este modelo sin capital humano, Becker estudia la evolución de las anteriores variables durante la vida de una persona (o de los miembros de una familia), seguidamente, introduce en su modelo la producción de capital humano. (Falgueras, 2010). La forma en que se produce este nuevo bien es similar a la de los demás: cada persona genera capital humano dedicando tiempo a su producción y comprando los bienes necesarios para ello. Becker no sólo analiza el efecto del capital humano sobre la evolución en el tiempo de las tres variables anteriores, sino que además explica por qué las personas, a medida que envejecen, dedican cada vez menos tiempo a producir capital humano: por un lado, porque cada vez tienen menos tiempo para recuperar la inversión – y, en consecuencia, el valor presente de futuras inversiones en capital humano se reduce –, y, por otro, porque el coste de las inversiones aumenta, al percibir los trabajadores salarios mayores cuando su edad es más avanzada – lo que hace que las ganancias a las que deben renunciar para dedicar tiempo a la inversión en capital humano sean mayores (Falgueras, 2010).

D) Capital humano e ingresos (Becker, 1993). Como era de esperar, Becker también propone un marco teórico que sirve para explicar la relación existente entre la inversión en capital humano y la distribución de ingresos, ya estudiada por otros autores, como hemos visto. (Falgueras, 2010). Partiendo de la definición de ingresos netos del trabajador, construye un modelo sencillo de oferta y demanda que permite discernir la cantidad óptima de capital humano que debiera invertir una persona. (Falgueras, 2010). En el modelo son fundamentales las formas de las funciones de oferta y de demanda de capital humano, por eso las justifica detenidamente. (Falgueras, 2010). En general, Becker supone que la demanda de capital humano tiene pendiente negativa, porque los beneficios marginales de la inversión tienden a disminuir a medida que el capital se va

acumulando, es decir, existen rendimientos decrecientes en la inversión de capital humano. (Falgueras, 2010).

### **2.2.3. Competitividad**

La competitividad es un concepto cuyo estudio y medición ha sido enfocado en diferentes contextos: empresas, industrias y países (Nelson, Mowery, & Fagerberg, 2006).

La competitividad es un concepto multidimensional que involucra diferentes aspectos a la vez: ventajas comparativas, ventajas competitivas, estrategias empresariales, resultados, entre otros. (Wahheduzzaman, 2011)

También, la competitividad significa una fortaleza económica que tiene una empresa con respecto a sus competidores en una economía de mercado global en la cual los bienes, servicios, personas, habilidades e ideas se mueven libremente a través de las fronteras geográficas (Murtha)

La ventaja competitiva hace referencia a la capacidad de un país para añadir valor a sus recursos y por tanto, para integrar de forma efectiva y eficiente los factores productivos, sociales e institucionales de los que dispone, manteniendo de esta forma su presencia en los mercados. En este sentido, el concepto de competitividad aparece ligado al de productividad y depende de un amplio conjunto de factores tanto en los niveles microeconómicos como macroeconómicos (Bravo, 2004) Podemos decir que el concepto de competitividad ha evolucionado en el transcurso del tiempo desde el enfoque tradicional basado en ventajas comparativas hacia un enfoque de ventajas competitivas. En el caso del sector turístico, los determinantes de su competitividad residen tanto en su ventaja comparativa, relacionados en su mayoría con la dotación de recursos del destino turístico, como en sus ventajas competitivas.

Entre los elementos esenciales de competitividad en turismo destaca la importancia estratégica de la calidad, entendida como el modo en que los operadores son capaces de proveer de forma eficiente el producto turístico (Go & Govers, 2000) Otro determinante de la ventaja competitiva es la creación de la imagen del destino turístico, ya que ésta determinará en cierta medida la capacidad del destino para satisfacer a los visitantes que en última instancia depende de la relación entre las expectativas forjadas y la experiencia turística. (Buhalis, 2000)

En definitiva, la competitividad de un destino turístico dependerá de la combinación y sinergias de un conjunto de factores como son la capacidad competitiva de las empresas, la dotación de infraestructuras, la disponibilidad de capital humano y el entorno macroeconómico e institucional.

#### **2.2.4. Teoría de competitividad**

En el presente trabajo se usará la teoría de la competitividad basada en recursos VBR de Wernerfelt, 1984; y mejorada por (Teece, 1986; Prahalad y Hamel, 1990; Barney, 1991; Grant, 1991; Amit y Schoemaker, 1993; Peteraf, 1993, etc.).

Los investigadores señalan que la competitividad de la empresa está determinada por tres tipos de factores o fuentes: los relativos al país donde la empresa se ubica (efecto país o efecto territorio), los derivados del sector al que pertenece (efecto sector o efecto industria) y los que tienen su origen en la propia empresa (efecto empresa) (Galán y Vecino, 1997). Estos tres efectos tienen un carácter aditivo, de manera que el impacto sobre la competitividad es la suma de cada uno de los efectos (Salas, 1993). Los efectos país y sector no logran por sí solos dar respuesta a una de las preguntas clave de la Dirección Estratégica: ¿por qué las distintas empresas obtienen diferentes niveles de rentabilidad?, puesto que dentro de un determinado sector de un determinado país siguen

existiendo diferencias sustanciales en la rentabilidad obtenida por sus empresas. Por tanto, esas diferencias tienen que deberse a factores intrínsecos a la propia empresa, a cuyo efecto sobre la rentabilidad se denomina efecto empresa y ésta es la base de la VBR.

“...La visión de la empresa basada en recursos (VBR) es un planteamiento teórico sobre la heterogeneidad de las empresas. Trata de responder la cuestión de por qué empresas que compiten en la misma industria o sector experimentan grandes diferencias en sus resultados. Para ello parte de las siguientes premisas fundamentales:

(i) las empresas son heterogéneas respecto a los recursos estratégicos que controlan (Wernerfelt, 1984; Prahalad y Hamel, 1990; Barney, 1991), y

(ii) tales recursos tienen problemas para transferirse de unas empresas a otras, en gran medida porque sus mercados o son muy imperfectos o no existen (Dierickx y Cool, 1989; Rumelt, 1991; Peteraf, 1993)” (Martinez Santa María, Charterina, & Araujo de la Mata, 2010).

El concepto capacidades “genéricas” tienen una aplicabilidad más amplia que el concepto capacidades “nucleares” o “distintivas”, puesto que al no ser únicas de una empresa en particular su estudio no requiere de un examen en profundidad de cada empresa en particular, y puede llevarse a cabo sobre una muestra de empresas.

A continuación, se describe desde el punto de vista teórico de la VBR estas cuatro capacidades:

#### 1) Capacidades directivas y desempeño

“...El núcleo central del conjunto de activos intangibles de la empresa, también llamado capital intelectual, lo constituyen las personas que conforman la empresa, es decir, su capital humano, y, más concretamente, los conocimientos, habilidades, valores,

actitudes y competencias que individual y colectivamente atesoran (Araujo et al., 2006, p. 84)” (Martinez Santa María, Charterina, & Araujo de la Mata, 2010)

“...Según Barney (1991), el conjunto de conocimientos y habilidades del directivo se pueden clasificar en tres grupos: (1) la formación y desarrollo formal del directivo; (2) aspectos innatos o cognitivos; y (3) la experiencia acumulada que disponga el directivo en su haber.” (Martinez Santa María, Charterina, & Araujo de la Mata, 2010)

## 2. Capacidades de innovación y desempeño

“...Parece existir consenso, tanto en esferas académicas como de negocios, de que uno de los mayores recursos de una empresa es su conocimiento tecnológico junto con su capacidad para generar innovaciones (Galende, 2006). El factor tecnológico junto con la capacidad de innovar es una fuente crítica de ventaja competitiva (Galende y Suárez, 1999)” (Martinez Santa María, Charterina, & Araujo de la Mata, 2010)

La VBR enfatiza la importancia de la innovación como fuente de ventaja competitiva (Hall, 1993; Carmeli, 2001; Gopalakrishnan y Bierly, 2001). Prahalad y Hamel (1990, p. 82)” (Martinez Santa María, Charterina, & Araujo de la Mata, 2010).

## 3. Capacidades de marketing y desempeño

“...Algunos de los conceptos propuestos por la literatura como nexos entre los cuerpos teóricos de la VBR y el marketing son: (1) el valor para el consumidor; (2) los recursos de marketing susceptibles de generar ventajas competitivas sostenibles; y (3) el posicionamiento competitivo. Una de las premisas fundamentales de la RBV es que para que un recurso sea potencial fuente de ventaja competitiva, debe ser capaz de crear valor. Según Barney (1991) un recurso valioso es aquel que permite a la empresa concebir e implementar estrategias que mejoren su eficiencia y eficacia. Por otra parte,

bajo la concepción del marketing, el concepto de valor se asocia al de valor para el cliente” (Martinez Santa María, Charterina, & Araujo de la Mata, 2010)

#### 4. Capacidades de calidad y desempeño

“...La calidad de producto/servicio es uno de los factores críticos de éxito competitivo, como muestran una serie de trabajos enmarcados en la perspectiva de la VBR (por ejemplo Rubio y Aragón, 2002, 2006, 2008; Lerner)” (Martinez Santa María, Charterina, & Araujo de la Mata, 2010)”

“...La VBR considera a la calidad de producto/servicio como un activo intangible estratégico. Por otra parte, en muchos trabajos la calidad de producto/servicio se estudia a través de un concepto asociado a ella, la reputación de producto/servicio, que depende de la percepción de la calidad por parte del cliente (Weigelt y Camerer, 1988; Lopez, 2001; Calvo y López, 2003, p. 507)” (Martinez Santa María, Charterina, & Araujo de la Mata, 2010)

Al intentar establecer qué estrategias competitivas se deben llevar a cabo en el sector turístico, adquiere cada vez mayor importancia el análisis de activos intangibles. Con referencia al sector turístico, Mochón (2004) justifica el valor atribuible a los activos intangibles, ya que los activos físicos, aunque no carecen de importancia, son fácilmente transmisibles en el mercado y originan pocas ventajas competitivas. El énfasis según este autor debe ponerse en los activos intangibles y en especial en el capital humano.

En este sentido, podemos afirmar que incluso la tecnología, que es indudablemente un elemento indispensable para el funcionamiento de las organizaciones turísticas, se constituye en una verdadera ventaja competitiva si es utilizada por un capital humano bien formado, capaz de obtener una explotación plenamente eficaz de este recurso y capaz de adaptarse a las nuevas exigencias del sector.

Podríamos definir el capital humano turístico como la cantidad de conocimientos técnicos y cualificaciones que poseen los trabajadores del sector, procedente de las inversiones en educación formal y en formación en el trabajo. Múltiples son los argumentos que sostienen la relevancia del factor humano en el sector turístico, entre otros: "... (Civitas, 1996) afirma que en una empresa de servicios como es la empresa turística, el principal recurso productivo son las personas que lo producen. Por tanto, la ventaja competitiva está relacionada positivamente sobre todo con las capacidades de los recursos humanos" (Pedreño, 1996).

En efecto, el elemento humano es un factor de suma importancia para las empresas del sector servicios, ya que, a diferencia del sector manufacturero, los servicios están indisolublemente vinculados a los trabajadores que lo prestan y por tanto, se constituyen como un eslabón indispensable en la cadena de valor y en la percepción por parte del cliente del nivel de calidad obtenido con relación a sus expectativas.

"...Como señala Acosta et al. (2002) «en muy pocas áreas de producción y servicios el componente humano tiene una incidencia más significativa que en el de la hostelería y el turismo debido a la interrelación directa, sin ningún tipo de intermediario con los clientes»" (Martinez Santa María, Charterina, & Araujo de la Mata, 2010)

Asimismo, este autor considera que los recursos humanos constituyen la principal ventaja competitiva en este sector, por lo que deberían ser el centro de atención de los directivos que deseen la excelencia en los servicios que ofertan, conjuntamente con los resultados financieros.

### **3. HIPÓTESIS.**

#### **3.1. Hipótesis General.**

No existe una relación significativa entre el capital Humano y la competitividad de las Pymes Hoteleras en la Zona Norte del Callejón de Huaylas en el año 2016.

#### **Hipótesis Específicas.**

- No existe una relación significativa entre educación y la competitividad de las Pymes Hoteleras de la Zona norte del Callejón de Huaylas, 2016.
- No existe una relación significativa entre capacitación y la competitividad de las Pymes Hoteleras de la Zona norte del Callejón de Huaylas, 2016.
- No existe una relación significativa entre experiencia y la competitividad de las Pymes Hoteleras de la Zona norte del Callejón de Huaylas, 2016.

#### **3.2. Definición operacional de variables**

##### **3.2.1. Variable: Capital humano**

Para esta investigación el capital humano se mide a través de la experiencia, capacitación y formación educativa

##### **3.2.2. Variable: Competitividad**

Para esta investigación la competitividad es la capacidad de la empresa para producir servicios con patrones de calidad específicos, utilizando eficientemente los recursos. Sera medida a través de las áreas y las sub dimensiones consideradas en los indicadores de la variable.

### 3.3.Operacionalización

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicador</b>
Capital humano	Educación	Nivel estudio
	Capacitación	Número de capacitaciones
	Experiencia	Años de servicio
Competitividad	Producción	Infraestructura, equipamiento, mantenimiento, seguridad, tecnología, estructura interna, personal
	Comercialización y MK	Proveedores, producto, precio, competidores, distribución.
	Administración	Planeación, dirección, evaluación

## 4. METODOLOGÍA.

### 4.1. Tipo de estudio

El estudio es de tipo cuantitativo.

### 4.2. Diseño de estudio

El diseño del estudio es no experimental, de corte transversal, descriptivo correlacional simple

### 4.3. Método

El método usado en la investigación es el inductivo, que viene a ser aquel método científico que alcanza conclusiones generales partiendo de hipótesis o antecedentes en particular.

### 4.4. Población y muestra

El estudio se llevó a cabo a las Pymes Hoteleras de una a tres estrellas y sin categoría que se encuentran ubicados en el Callejón de Huaylas del departamento de Ancash y comprende las ciudades de Huaraz, Carhuaz, Yungay y Huaylas. La población del estudio está compuesta por 82 gerentes y/o administradores de pequeñas y medianas empresas del sector turismo pertenecientes al sub sector alojamiento y que tengan como categoría de una a 3 estrellas.

Su distribución por ciudad es la siguiente:

**Tabla 1. Población de gerentes y/o administradores**

<b>Clasificación</b>	<b>Gerente 1 estrella</b>	<b>Gerente 2 estrellas</b>	<b>Gerente 3 estrellas</b>	<b>Total</b>
Huaraz	10	35	19	64
Carhuaz	4	3	1	8
Yungay	2	2	1	5
Huaylas	1	3	1	6
Total				82

Los criterios de selección han sido:

### **Criterios de Inclusión**

- Gerentes de establecimientos formales
- Que a la fecha de estudio estén laborando
- Que tengan un año o más de experiencia laboral
- Deseen participar voluntariamente mediante la firma del consentimiento informado (Anexo N° 01).

### **Criterios de Exclusión**

- No cumplir con alguno de los criterios de inclusión descritos.
- No encontrarse laborando al momento de aplicarse el cuestionario.

#### **4.4.1. Muestra**

La muestra será censal para las Pymes Hoteleras de Huaraz, Carhuaz, Yungay y Caraz, la distribución de la muestra es la siguiente:

<b>Clasificación</b>	<b>Gerente 1 estrella</b>	<b>Gerente 2 estrellas</b>	<b>Gerente 3 estrellas</b>	<b>Total</b>
Huaraz	10	26	13	48
Carhuaz	4	3	1	8
Yungay	2	2	1	5
Huaylas	1	3	1	5
Total				66

### **Unidad de análisis**

En la presente investigación, la unidad de análisis, está representado por cada gerente y/o administrador las Pymes Hoteleras con experiencia laboral, igual o mayor a un año.

#### **4.5. Técnicas, instrumentos y fuentes de recolección de datos.**

En el presente estudio se obtuvo datos de tipo primario, mediante la técnica de la encuesta; se aplicará un cuestionario general para recoger información básica sobre las características de los establecimientos participantes en la muestra (Anexo N° 01), y se utilizará como instrumento de medición para la competitividad el Inventario de evaluación de hoteles (Anexo N° 02), que mide la competitividad de las Pymes Hoteleras, considerando tres aspectos: Producción, comercialización y marketing, administración, El instrumento puede administrarse de forma auto aplicada. El inventario se aplicará al gerente de la Pyme Hotelera; para medir el capital humano se aplicará el cuestionario de gestión del talento humano (Anexo 3) considerando tres aspectos: formación educativa, experiencia y capacitación. El tiempo requerido para su aplicación tanto del cuestionario, como el inventario es aproximadamente de 15 a 20 minutos

El inventario de evaluación de las Pymes Hoteleras, consta de tres áreas: Producción, comercialización y marketing; 8 dimensiones: Soporte físico, organización interna, personal, investigación de mercado, recurso humano, finanzas, toma de decisiones, política de calidad; 22 sub dimensiones: Infraestructura, Equipamiento, Mantenimiento, Seguridad, Tecnología, Estructura interna, Personal de contacto, Personal de soporte, Mercado objetivo, Proveedores, Competencia, Producto, Precio, Distribución, Comunicación, Capacitación, Selección de personal, Bienestar, Análisis financiero, Estructura de costos, Generación de información interna, Nivel administrativo y 69 ítems con cuatro respuestas posibles de acuerdo a la escala de Likert. La escala de respuesta para cada ítem fue la siguiente: nunca (0), a veces (1), casi siempre (2), siempre (3)

Para determinar el indicador de competitividad se analizaron todas las preguntas clasificándolas en primer lugar por sub dimensiones, dimensiones y áreas; los puntajes obtenidos permitieron obtener la valoración de la competitividad por cada uno de los niveles indicados y luego sumando los niveles se obtuvo el nivel de competitividad general, que fue valorado como competitividad baja, media o alta.

El inventario señalado, tiene alta consistencia interna y confiabilidad mediante el alfa de Cron Bach, igual a 0.82.

El cuestionario para medir la gestión del talento humano, fue aplicado a los trabajadores del establecimiento, consta de tres áreas y 20 ítems. Su valoración estará medida a través de una escala Likert. La valoración del talento humano será medida como mala, regular y buena.

#### **4.6. Análisis estadístico e interpretación de la información:**

Se seguirá el siguiente procedimiento:

- Los resultados de la encuesta en primer lugar serán normalizados.
- Se obtendrá la valoración de la competitividad para cada una de las categorías de los establecimientos y luego también se hará un análisis a nivel de todos los establecimientos se obtendrá la valoración por establecimiento, a través de la escala Likert y la puntuación correspondiente
- Se obtendrá la valoración de la gestión del talento humano para cada una de los establecimientos y dimensiones consideradas, usando para ello la puntuación de la escala Likert

- Los datos obtenidos sobre el nivel de competitividad y gestión del talento humano serán analizados mediante el programa estadístico SPSS, el análisis será en base a estadística descriptiva.
- Los resultados serán presentados en tablas y gráficos.
- Para establecer la asociación entre las variables a estudiar, se usará el Chi cuadrado (nivel de significación = 0.05).

#### **4.7. Contrastación de hipótesis**

De acuerdo a los datos a obtener, los métodos de prueba o contrastación de hipótesis corresponderán a la estadística no paramétrica para muestras independientes, como la comparación de proporciones mediante la técnica de Chi cuadrado ( $X^2$ ); para un nivel de confianza del 95%, que será reportado por el software estadístico SPSS versión 22. De acuerdo a los valores estadísticos de contraste y nivel crítico a obtener, se adoptarán las decisiones, y se establecerán las conclusiones del estudio.

#### **4.8. Ética de la investigación**

En la presente investigación se ha de considerar los principios éticos de la Declaración de Helsinki (Asociación médica mundial, 2016) y aspectos éticos como: participación voluntaria, con plena información a la muestra y firma de consentimiento informado, anonimato, confidencialidad, respeto a la dignidad humana, que incluye el derecho de autodeterminación, y trato justo. (Polit, 1994).

## 5. RESULTADO

### De las variables

#### 5.1. Número de establecimientos

**Tabla 1. Número de establecimientos estudiados**

Número de establecimientos				
	1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	Total
Huaraz	11	30	15	56
Carhuaz	0	1	2	3
Yungay	1	0	0	1
Huaylas	1	4	1	6
	13	35	18	66
Total	19.70%	53.03%	27.27%	100.00%

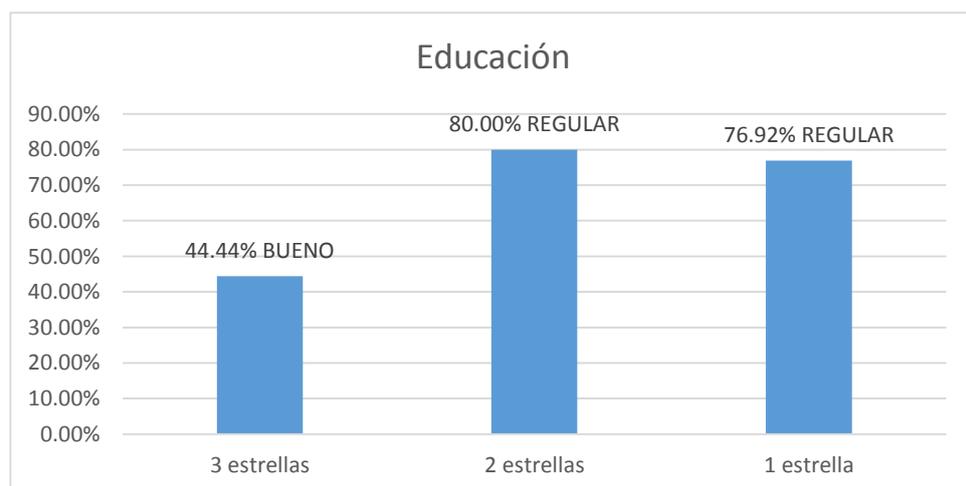
Fuente: elaborado por los autores

La tabla 1 indica el número de establecimientos de hospedaje estudiados en el Callejón de Huaylas, el 19.70% corresponde a establecimientos de 1 estrella, el 53.03% a establecimientos de dos estrellas y el 27.27% a establecimientos de tres estrellas.

#### 5.2. Variable capital humano

##### 5.2.1. Educación

**Figura 1. Variable educación a nivel de categoría de hospedajes**

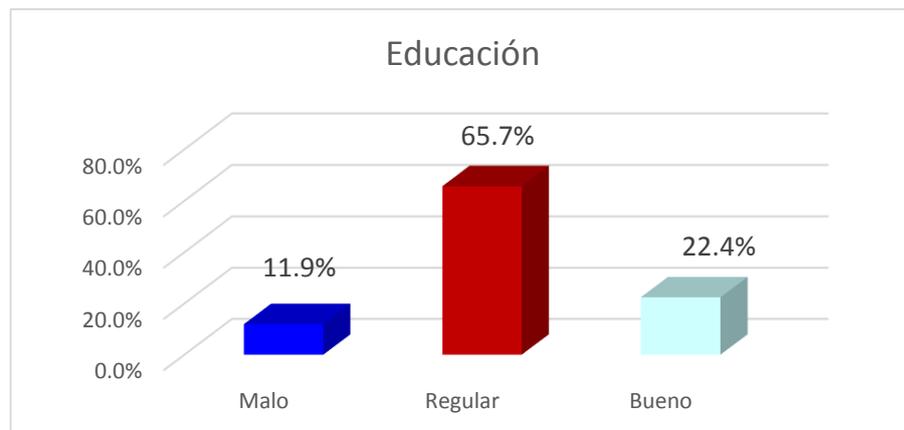


Fuente: encuestas

La figura 1 muestra el nivel de educación que tienen los trabajadores de los hospedajes, el 44.44% de los que trabajan en establecimientos de 3 estrellas, tiene una educación adecuada es decir han sido preparados para atender en el

sector turismo, el 80% de los trabajadores de los establecimientos de 2 estrellas tienen una educación regular, es decir tienen secundaria completa; en el sector de una estrella el nivel educativo de los trabajadores es regular en un 76.9%.

**Figura 2. Educación a nivel general**

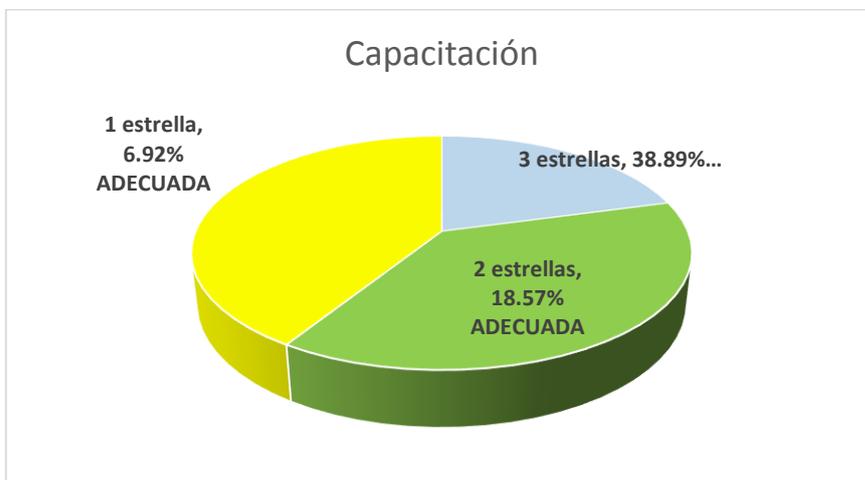


Fuente: encuestas

La figura 2 muestra el porcentaje de la educación del personal de los establecimientos de hospedaje de la zona norte del Callejón de Huaylas

### 5.2.2. Capacitación

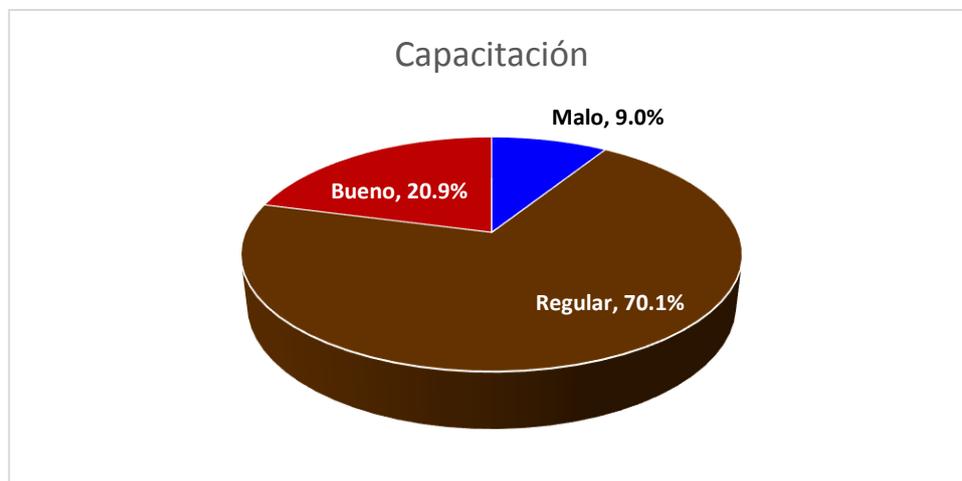
**Figura 3. Variable capacitación a nivel de categoría de hospedajes**



Fuente: encuestas

La figura 3 nos indica el nivel de capacitación que tienen los trabajadores de los establecimientos turísticos, en la categoría de 3 estrellas el 38.89% de los trabajadores tienen capacitación en actividades turísticas; en el sector de 2 estrellas el 18.57% de los trabajadores tiene capacitación adecuada y en el sector de 1 estrella sólo el 6.92% de los trabajadores tiene capacitación adecuada.

**Figura 4. Capacitación a nivel general**



Fuente: encuestas

Figura 4. Muestra lo que los trabajadores indican en relación a la capacitación brindada por los establecimientos; el 20.9% señala que la capacitación es buena, el 9.0% señala que es mala y el 70.1% señala que es regular.

### 5.2.3. Experiencia

**Figura 5. Experiencia a nivel de categoría de hospedajes**



Fuente: encuestas

La figura 5 muestra el nivel de experiencia del personal que labora en los hospedajes, en la categoría de 3 estrellas el 83.2% del personal tienen experiencia, en el de dos estrellas el 41.43% del personal tiene experiencia y en el de una estrella el 16.53% del personal tiene experiencia.

**Figura 6. Experiencia a nivel general**



Fuente: encuestas

Figura 6. Muestra que la experiencia de los trabajadores es alta en un 16.4%, media en un 52.6% y baja en un 31%.

### 5.3.Competitividad

**Figura 7. Competitividad a nivel general**



Fuente: encuestas

En relación a la competitividad el 15.2% de los gerentes señala que es alta, el 77.3% media y 7.6% baja.

### 5.4.Tablas de contingencia

#### 5.4.1. Educación y competitividad

**Tabla 2. Educación y competitividad**

		Competitividad			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Educación	Malo	Recuento	6	2	0	8
		% del total	9.0%	3.0%	0.0%	11.9%
	Regular	Recuento	0	42	2	44
		% del total	0.0%	62.7%	3.0%	65.7%
	Bueno	Recuento	0	2	13	15
		% del total	0.0%	3.0%	19.4%	22.4%
Total		Recuento	6	46	15	67
		% del total	9.0%	68.7%	22.4%	100.0%

Fuente: SPSS. Elaborado por el autor

Tabla 2. Muestra la tabla cruzada entre educación y competitividad en los establecimientos de hospedaje de la zona norte del Callejón de Huaylas, nos indica que el 11.9% de los gerentes encuestados manifiesta que la educación de los

trabajadores es mala. El 65.7 % dice que es regular y el 22 % señala que es buena; por otro lado, en relación a la competitividad el 9% indica que es malo, el 68.7% señala que es regular y el 22.4% indica que es bueno.

**Tabla 3. Prueba Chi cuadrado Educación y competitividad**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	56,064 <sup>a</sup>	4	0.230
Razón de verosimilitud	39.986	4	0.280
Asociación lineal por lineal	34.365	1	0.150
N de casos válidos	66		

a. 6 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .23.

La tabla 3 muestra la Chi-cuadrado, la razón de verosimilitud y la asociación lineal por lineal.

**Tabla 4. Prueba de significancia estadística educación y competitividad**

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	0.678	0.230
N de casos válidos		66	

Fuente: SPSS. Elaborado por el autor

Tabla 4. Muestra la significancia estadística entre la variable educación y la competitividad, el valor de significancia igual a 0.23 e mayor al nivel de confianza de 0.05 lo que nos indica que estadísticamente educación y competitividad son independientes, es decir no hay relación.

## 5.4.2. Capacitación y competitividad

**Tabla 5. Capacitación y competitividad**

		Competitividad			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Capacitación	Bajo	Recuento	3	3	0	6
		% del total	4.5%	4.5%	0.0%	9.1%
	Medio	Recuento	2	47	4	53
		% del total	3.0%	71.2%	6.1%	80.3%
	Alto	Recuento	0	1	6	7
		% del total	0.0%	1.5%	9.1%	10.6%
Total	Recuento	5	51	10	66	
	% del total	7.6%	77.3%	15.2%	100.0%	

Fuente: SPSS. Elaborado por el autor

Tabla 5. Muestra la tabla cruzada entre capacitación y competitividad en los establecimientos de hospedaje de la zona norte del Callejón de Huaylas, nos indica que el 9.1% de los gerentes encuestados manifiesta que la capacitación de los trabajadores es mala. El 80.3 % dice que es regular y el 10.6% señala que es buena; por otro lado en relación a la capacitación el 7.6% indica que es malo, el 77.3% señala que es regular y el 15.2% indica que es bueno.

**Tabla 6. Prueba Chi cuadrado capacitación y competitividad**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	46,795 <sup>a</sup>	4	0.380
Razón de verosimilitud	30.709	4	0.250
Asociación lineal por lineal	27.267	1	0.410
N de casos válidos	66		

a. 6 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .45.

Tabla 6. Muestra la prueba chi cuadrada entre capacitación y competitividad, el parámetro chi cuadrado es igual a 46.7 y el valor esperado es igual a 0.45

**Tabla 7. Prueba de significancia estadística capacitación y competitividad**

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coficiente de contingencia	0.644	0.380
N de casos válidos		66	

Fuente: SPSS. Elaborado por el autor

Tabla 7. Muestra la significancia estadística entre la variable educación y la competitividad, el valor de significancia igual a 0.38 mayor al nivel de confianza de 0.05 lo que nos indica que estadísticamente capacitación y competitividad son independientes, es decir no hay relación.

### 5.4.3. Experiencia y competitividad

**Tabla 8. Experiencia y competitividad**

			Competitividad			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Experiencia	Bajo	Recuento	4	2	1	7
		% del total	6.1%	3.0%	1.5%	10.6%
	Medio	Recuento	1	46	2	49
		% del total	1.5%	69.7%	3.0%	74.2%
	Alto	Recuento	0	3	7	10
		% del total	0.0%	4.5%	10.6%	15.2%
Total		Recuento	5	51	10	66
		% del total	7.6%	77.3%	15.2%	100.0%

Fuente: SPSS. Elaborado por el autor

Tabla 8. Muestra la tabla cruzada entre experiencia y competitividad en los establecimientos de hospedaje de la zona norte del Callejón de

Huaylas, nos indica que el 10.6% de los gerentes encuestados manifiesta que la experiencia de los trabajadores es mala. El 74.2 % dice que es regular y el 15.2% señala que es buena; por otro lado, en relación a la competitividad el 7.6% indica que es malo, el 77.3% señala que es regular y el 15.2% indica que es bueno.

**Tabla 9. Prueba Chi cuadrado experiencia y competitividad**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	56,051 <sup>a</sup>	4	0.220
Razón de verosimilitud	37.854	4	0.210
Asociación lineal por lineal	25.177	1	0.180
N de casos válidos	66		

a. 5 casillas (55.6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .53.

Tabla 9. Muestra la prueba chi cuadrada entre experiencia y competitividad, el parámetro chi cuadrado es igual a 56.01 y el valor esperado es igual a 0.53

**Tabla 10. Prueba significancia estadística experiencia y competitividad**

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coficiente de contingencia	0.678	0.220
N de casos válidos		66	

Fuente: SPSS. Elaborado por el autor

Tabla 10. Muestra la significancia estadística entre la variable experiencia y la competitividad, el valor de significancia igual a 0.22 mayor al nivel de confianza de 0.05 lo que nos indica que estadísticamente capacitación y competitividad son independientes, es decir no hay relación significativa.

## DISCUSIÓN

La hipótesis general de partida en esta investigación ha sido que no existe una relación significativa entre el capital humano y la competitividad de las Pymes hoteleras de la zona norte del Callejón de Huaylas, 2016. Los resultados confirman la hipótesis.

Los resultados muestran que el nivel educativo entendido como la capacitación especializada para laborar en un establecimiento de hospedaje, es regular en 80% y 76.92% de los casos para un hospedaje de 2 estrellas y una estrella respectivamente, a nivel de todos los hospedajes el nivel educativo especializado es regular en un 65.7%, es malo en un 11.9% y bueno en un 22.4%, resultados que muestran claramente que los trabajadores de los hospedajes en su mayoría no tienen educación especializada, lo que repercute en su productividad y calidad de atención.

En relación a la capacitación del trabajador en el área de turismo los resultados muestran que en los hospedajes de una estrella la capacitación es de 6.92%, en los de dos estrellas llega al 18.57% y en los de 3 estrellas es de 38.89%, resultados que indican que los empleados entran a laborar sin capacitación, la misma que va a repercutir en la competitividad de los hospedajes, situación que es explicada en parte porque en la zona no existen centros educativos donde puedan capacitarse sobre todo a nivel de atención en servicios de hospedaje. A nivel general la capacitación es calificada como regular en un 70.1 %, como buena en un 20.9% y como mala en un 9%

Con relación a la experiencia que reciben los trabajadores en su centro de trabajo a nivel de hospedajes manifiestan que estas se realizan en un 83% de los establecimientos de 3 estrellas, en el 41.43% de 2 estrellas y en el 16.53% de una estrella; así mismo a nivel general el 16.4% de los gerentes califica como alta experiencia, el 31% manifiesta que las experiencias son bajas y el 52.6% manifiesta que la experiencia es baja.

En relación a la competitividad alcanzada en los hospedajes se ha calculado que el 15.2 % de los hospedajes tiene competitividad alta, el 66 % tiene competitividad baja y el 18.8% tiene competitividad media, entendiéndose que la competitividad es baja por: inadecuada calidad en el servicio, baja productividad, inadecuada atención, altos costos, situación que es explicada en parte por el poco uso de las TICs al menos en los hospedajes de 2 y 1 estrella, poca capacitación, alta rotación de personal, no hacen uso de la planificación estratégica.

Analizando la relación que existe entre la educación y la competitividad se ha encontrado a través de la prueba Chi cuadrado que la educación y la competitividad en los hospedajes estudiados, actúan en forma independiente es decir no están relacionadas, situación que explica parcialmente la baja competitividad de los hospedajes, ya que al no tener personal formado en el área turística su desempeño ha de ser de baja productividad.

De igual manera la significancia estadística a través de la Chi cuadrado es mayor que el grado de error del 5% por lo tanto la variable capacitación y competitividad están desligadas, es decir no hay una relación de dependencia, los resultados lo muestran claramente la capacitación es muy escasa a nivel de los establecimientos ya que éstos no quieren invertir en capacitación por la alta rotación de personal que se observa en los hospedajes.

Cuando se analiza la influencia de la experiencia en la competitividad de los hospedajes se encuentra que estas variables no están relacionadas, es decir la influencia de la experiencia en la competitividad es casi nula debido en parte a la escasez de centros de capacitación y a la alta rotación que se observa en el sector.

Por lo que concluyo que el capital humano a través de sus dimensiones educación, capacitación y experiencia no contribuye fehacientemente a la competitividad de los

establecimientos de hospedaje de la zona norte del Callejón de Huaylas, notándose demasiada dispersión en la educación, capacitación y experiencia; es decir los establecimientos de 3 estrellas concentran los mejores resultados mientras que los de 2 estrellas y 1 estrella concentran resultados regulares y malos.

Los resultados, no concuerdan con el estudio de Adelaida Lillo cuando señala “que la importancia estratégica del capital humano como capacidad distintiva, nos plantea la necesidad de reordenar el diseño de políticas de educación y formación en turismo que permitan como objetivo último incrementar el nivel educativo en el sector y lograr un capital humano de calidad” (Lillo Bañuls, 2009), y con el estudio de María García cuando constata que la riqueza y el crecimiento de la economía empresarial de hoy es impulsada principalmente por los activos intangibles que son agregados a los activos materiales. Situación que es explicada para el caso del estudio debido a que el capital humano aún no está gestionado adecuadamente, por su lado Nevado y López analizan las características del capital humano en relación a su condición de activo intangible y “señalan que el capital humano es uno de los factores que más contribuye a la generación de la competitividad empresarial, por lo que se tiene que tener en cuenta su formación” (García, 2012) sin embargo en el caso del estudio el capital humano no es formado adecuadamente razón por el cual su contribución a la competitividad de la empresa es baja. Por su parte Gómez indica que dedicar tiempo y recursos a adquirir, mantener y desarrollar las competencias de los recursos humanos de la empresa pasa a ser un objetivo estratégico fundamental. (Gomez.Mejía, Balkin, & Cardy, 2001), sin embargo relacionando con el caso de estudio el capital humano aún no tiene la calidad adecuada para impulsar la competitividad

La competitividad en la investigación esta medida a través de las sub dimensiones: producción, comercialización y marketing y administración.

La producción se mide a través del soporte físico, la organización interna y el personal, los resultados a nivel de categoría de establecimientos nos muestran para la variable producción que el 33.3% de los establecimientos de 3 estrellas manejan bien el proceso productivo, el 80% de los establecimientos de 2 estrellas lo hacen regularmente y el 76.9% de los establecimientos de 1 estrella lo hacen mal. Los indicadores muestran que dentro del soporte físico el manejo de la infraestructura y el equipamiento es bueno (74%), sin embargo los temas de mantenimiento, seguridad y prevención y manejo de las tecnologías de información son regulares (42%) y malos (58%); en lo referente a la organización interna los resultados muestran que el manejo es inadecuado (61%) la mayoría de los hospedajes no cuentan con reglamentaciones, planes de contingencia, MOF, ROF, planes de capacitación y les falta entrenamiento gerencial y en el tema de personal se observa que éstos no tienen capacitación especializada y se ha observado una alta rotación de personal sobre todo a nivel de establecimientos de una estrella.

Los resultados a nivel de comercialización y marketing muestran que el 71.4% de los establecimientos de 2 estrellas maneja regularmente la variable; el 46.15% de los establecimientos de 1 estrella lo hace mal y el 83.3% de los establecimientos de 3 estrellas lo hace bien. A nivel de comercialización y marketing el mercado objetivo es manejado deficientemente se ha observado que la mayoría de las empresas no tienen mercado meta, en el tema de los proveedores y la competencia el manejo es regular, en el tema del producto el proceso de producción no es planificado, en los temas de precio, distribución y comercialización se observa deficiencias en la mayoría de ellas a excepción de algunos establecimientos de 3 estrellas.

Los resultados a nivel de administración indican que el 76.9% de los establecimientos de una estrella no tiene buena administración; el 27.7% de los establecimientos de 3 estrellas

maneja muy bien la administración y el 71.43% de los establecimientos de 2 estrellas lo hacen regularmente.

Los resultados concuerdan parcialmente con el estudio de Gómez y Mejía señalan que la competitividad de las empresas se debe en gran medida a la calidad de sus recursos humanos, de forma que las competencias de los empleados y su continuo desarrollo se convierten en un factor permanente de ventajas competitivas.

En el estudio no se ha encontrado una relación significativa entre competitividad y capital humano debido a la inadecuada gestión del capital humano, resultado que concuerda con el estudio de Barreto cuando señala “que la inadecuada e ineficiente dirección del capital humano en las empresas a menudo trae como consecuencia una baja productividad, alto descontento, rotación de los empleados y baja competitividad” (Barreto & Azeglio, 2013) y concuerda con el estudio de McEvoy cuando dice “no dar el valor requerido a la gestión del capital humano constituye la principal causa de fracaso en las PyMEs” y difiere con los estudios de (Koch & McGrath, 2006) que encuentra una relación significativa entre los efectos que la dirección de recursos humanos tiene sobre la competitividad. Y concuerda con Hallowell cuando llega a las mismas conclusiones estudiando la obtención de una ventaja competitiva sobre la base del desarrollo de un compromiso de los empleados con la empresa. “...En el estudio empírico llevado a cabo por Aragón & Sánchez (1999) se comprueba que las PyMEs más competitivas son las que demuestran una mayor preocupación por el factor humano de la empresa. En efecto, aquellas que cuentan con prácticas de gestión de recursos humanos más desarrolladas son las que poseen un capital humano con habilidades y capacidades necesarias para mantener una posición competitiva sostenible” (Barreto & Azeglio, 2013). Dichas organizaciones se han caracterizado por contar con una mayor orientación internacional, por encontrarse

tecnológicamente más avanzadas, por invertir en I+D, porque gestionan la calidad, así como por tener buena reputación e imagen.

Por lo tanto, la hipótesis es corroborada.

En relación a la primera hipótesis específica que sostiene que no existe una relación significativa entre la educación y la competitividad de las Pymes hoteleras de la zona norte del Callejón de Huaylas, 2016 los resultados corroboran la hipótesis.

Los resultados finales indican que la educación entendida como el nivel adecuado que tienen los trabajadores para atender en el sector de los hospedajes ha sido calificada como regular por el 74.3 % de los gerentes, es decir su nivel educativo para atender en los hospedajes es bajo, así en el sector de la 3 estrellas el 66 % de ellos tienen calificación regular, en el sector de 2 y una estrella llegan al 80% y al 76.9 % respectivamente lo que confirma que los hospedajes no realizan una selección óptima del personal, dando prioridad a que cualquier persona trabaje aún sin tener capacitación dado que los gerentes y/o dueños creen que el servicio de atención al cliente en los hospedajes es sencillo, por otro lado ésta el tema de los sueldos prefieren pagar lo menos posible y también la alta rotación existente en el sector a nivel de personal, lo que conlleva a no lograr una alta competitividad en el sector por el lado de la educación, si consideramos que la teoría indica que en el sector servicios y especialmente en el turismo la educación del personal debe de tener un nivel alto, por lo que concluyo que el nivel educativo no tiene una relación significativa con la competitividad, esta relación llega a ser regular, por lo tanto la hipótesis es aceptada parcialmente.

En relación a la segunda hipótesis específica que sostiene que no existe una relación significativa entre la capacitación y la competitividad de las Pymes hoteleras de la zona norte del Callejón de Huaylas, 2016 los resultados corroboran la hipótesis.

Los resultados finales indican que la capacitación en los hospedajes entendida como la planificación, organización, dirección y control de la capacitación contemplando aspectos técnicos y humanos no se dan óptimamente, así los resultados muestran a nivel general que el 62.41 % de los establecimientos no realizan capacitaciones, lo que es corroborado por los resultados parciales, así el 76.92 % de los hospedajes de una estrella no realiza capacitaciones, el 71.43 y el 38.89 % de los hospedajes de 2 y 3 estrellas tampoco realiza capacitaciones para su personal, pero si destacamos que el 61.11 % de los establecimientos de 3 estrellas si capacitan a sus empleados, debido a que estos generalmente tienen un mercado orientado a turistas extranjeros. Entre las razones que explican la no capacitación de los empleados por parte de las empresas están que las empresas no cuentan con un programa de capacitación (39%), no cuenta con el manual de operaciones y funcionamiento, no realizan una inducción al trabajo en los empleados nuevos, no están ligados a las instituciones que brindan capacitaciones y además el mercado del personal es muy volátil por lo que las empresas no quieren costear un capacitación específica, lo señalado anteriormente no contribuye a la competitividad del sector por el lado de la productividad y la calidad de atención. Por lo que concluyo que la capacitación no tiene una relación significativa con la competitividad, esta relación llega a ser regular, por lo tanto, la hipótesis es aceptada parcialmente. Sin embargo, este rubro tiene un gran potencial para desarrollarse.

En relación a la tercera hipótesis específica que sostiene que no existe una relación significativa entre la experiencia y la competitividad de las Pymes hoteleras de la zona norte del Callejón de Huaylas, 2016 los resultados muestran que la hipótesis es corroborada.

Los resultados finales indican que la experiencia de los empleados que laboran en los hospedajes entendida como los años que vienen laborando y como previa experiencia especializada, muestran a nivel general una experiencia del 46 % en relación al total de empleados encuestados, a nivel de sectores, en el grupo de 1 estrella el 76.92 % de los empleados no ha tenido experiencia previa, en el grupo de dos estrellas el 71.43 % ha tenido una experiencia a medias y el grupo de 3 estrellas el 33 % de los empleados ha tenido experiencia, como se puede ver la experiencia de los empleados no es mucha. Entre las razones que explican la poca experiencia del personal, está la casi inexistencia de centros de formación en la zona para la atención en hospedajes, la alta rotación de personal que se da fundamentalmente en el grupo de 1 y dos estrellas, lo señalado anteriormente no contribuye a la competitividad del sector en la variable calidad ya que el trabajador aprende en su desempeño laboral y por lo general sin la guía o la práctica necesaria por lo que concluyo que la experiencia es baja y no tiene una relación significativa con la competitividad, esta relación llega a ser regular, por lo tanto la hipótesis es aceptada parcialmente. Sin embargo, este rubro tiene un gran potencial para desarrollarse.

## CONCLUSIONES

El capital humano mediante la dimensión educación especializada, no contribuye a la competitividad de las PYMES hoteleras en la zona norte del Callejón de Huaylas en el año 2016, notándose demasiada dispersión en la educación especializada; por lo tanto, no existe una relación directa entre educación y competitividad, esto se debe a que los establecimientos de 1 y 2 estrellas cuentan con personal con educación especializada regular (76.92% y 80% respectivamente), el cual representa que para el personal que viene laborando no es altamente adiestrado para realizar las funciones del área que maneja, los establecimientos de 3 estrellas concentran los mejores resultados, a diferencia de los dos anteriores, con un 44.44% de educación especializada bueno los cuales han comprendido lo importante que es reclutar personal con educación especializada.

El capital humano mediante la dimensión experiencia, no contribuye a la competitividad de las PYMES hoteleras en la Zona Norte del Callejón de Huaylas en el año 2016, esto se debe a que los establecimientos de 1 y 2 estrellas cuentan con un 16.53% y 41.43% respectivamente con personal con experiencia en las funciones del área a las que fueron asignadas, respecto a los establecimientos de 3 estrellas cuentan con un 83.2% con personal con experiencia en las distintas áreas que conforman la empresa hotelera; obteniendo mayores resultados (calidad, eficiencia, eficacia, etc.) en el servicio brindado.

A lo largo de toda la investigación se concluyó que el nivel de experiencia que poseen los empleados de las pymes a nivel general es bajo debido a la gran oferta de mano de obra (constante rotación de personal) para el sector razón por la cual su influencia en la competitividad de las mismas es baja, la relación que se establece entre ambas variables es nula

El capital humano mediante la dimensión capacitación, no contribuye a la competitividad de las PYMES hoteleras en la zona norte del Callejón de Huaylas en el año 2016, debido a que el nivel de capacitación que poseen los empleados de las pymes es baja en cuanto a especialización; esto se debe a que los hospedajes son reacios en invertir en capacitación especializada por la alta rotación de personal, como se puede observar en los establecimientos de 1 y 2 estrellas cuentan con un 6.92% y 18.57% respectivamente, con personal capacitado adecuadamente, entre tanto los establecimientos de 3 estrellas cuenta con un 38.89% con personal con capacitación adecuada; el cual indica que ningún categoría de los hospedaje cuentan con el personal altamente capacitado en temas de atención al cliente en actitudes hacia el cliente, puntualidad, personalidad, honestidad, higiene, conocimiento de alimentos y bebidas, técnicas de pisos ( camarera de pisos, ama de llaves).

La competitividad alcanzada por los establecimientos aún está a por debajo del nivel intermedio, entendiéndose que los niveles alcanzados en los mecanismos de interacción entre planeamiento, producción y comercialización es regular pero no llega a ser óptimo, la relación entre proveedores y clientes es casi inexistente.

## **RECOMENDACIONES**

Implementar la estrategia de selección del personal según el perfil del puesto de trabajo; para lo cual se puede aplicar las entrevistas personales, evaluación de Curriculum vitae y evaluaciones psicotécnicas según el perfil del profesional requerido, este proceso permitirá a las Pymes Hoteleras de la Zona Norte del Callejón de Huaylas adquirir un capital humano calificado.

Fomentar convenios con las instituciones de educación superior (institutos, tecnológicos, centros de capacitaciones especializadas, universidades, etc.) tanto públicas como privadas y las distintas empresas Hoteleras de la zona del callejón de Huaylas, con la finalidad que los profesionales puedan adquirir la experiencia laboral necesaria que les permita desenvolverse en el campo laboral.

Implementar capacitaciones al personal en temas relacionadas en: Calidad en el servicio, uso de nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC), manejo de nuevos equipos y maquinaria y manejo de nuevos procesos, con el objetivo de lograr un aporte significativo de la PYMES y se genere una cultura de investigación y desarrollo que les permitan mejorar sus servicios brindados.

Implementar capacitaciones al personal, que estén orientados a programas de inducción al personal que se incorpore al trabajo, en el área específica en el cual se desenvolverá sus habilidades y capacidades.

Incorporar software que faciliten el trabajo al área administrativa y servicios al cliente (registros, servicios a la habitación, socialwibox, entre otros).

Finalmente, esta investigación es de aporte social siendo fuente de referencia para futuras investigaciones, por lo se recomienda realizar nuevas investigaciones en el sector turístico a nivel local, regional, nacional e internacional; siendo algunas propuestas: Satisfacción del turista nacional y extranjero en el sector hotelero, influencia de los gobiernos locales y regionales en el turístico local, la cultura turística y su incidencia en el grado de satisfacción del visitante, entre otros.

## BIBLIOGRAFIA

- Aaker, D. (2009). Managing assets and skills: The key to a sustainable competitive advantage. *California management review*.
- Baltanas Gentil, J. (1996). *La formación en la empresa*. Madrid: Fundación Universidad Carlos III.
- Barreto, A., & Azeglio, A. (2013). La problemática de la gestión del capital humano en las MyPymes de alojamiento turístico en Buenos Aires Argentina. *Scielo*, 22(6).
- Becker, G. (1993). *A theoretical and empirical analysis with special reference to education*. New York: The university of Chicago Press .
- Bravo, S. (2004). *La competitividad del sector turístico*. Boletín, Banco de España.
- Buhalis, D. (2000). Marketing the competitive destination of the future. *Tourist Management*, 97-117.
- Calderón, G. (2006). Competencias distintivas en las pymes: un aporte desde la gestión humana. *Gestión y organización*, 16(27).
- Camuñez Ruiz, J., Moreno Campos, I., & Sierra Molina, G. (2003). La valoración por analistas financieros, de la utilidad de la información contable sobre el capital humano. *Revista española de financiación y contabilidad*(117), 539-569.
- Coff, R., & Kryscynski, D. (2011). Drilling for micro-foundations of human-based competitive advantages. *Journal of management*, 1429-1443.
- Danvila, I., & Sastre, M. (2009). An analysis of the relationship between training and performance. *International entrepreneurship and management journal*, 5(2), 139-163. doi:10.1007/s11365-008-0090-3
- Edvinsson, L. M. (1999). *El capital intelectual*. Barcelona: Ediciones gestión.

- Falgueras, I. (2010). *La teoría del Capital Humano: Orígenes y evolución*. Malaga: Universidad de Malaga.
- Fernandez Rodríguez, E., & Gonzales Díaz, B. M. (2001). *El capital intelectual en las universidades: un recurso que explotar*. Ponencia en congreso, Leon España.
- Flores, C., & Huamán, L. (2015). *Gestión del capital humano para la competitividad de las pymes en Huancayo*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro.
- García, M. (2012). *Capital humano y su aportación al resultado de la empresa*. Tesis doctoral, Universidad de Valladolid, Valladolid.
- Garduño, K., Jacobo, C., & Wendlandt, T. (2016). *La relación entre capital humano y ventaja competitiva en microempresas del sur de sonora*. Sonora: ANFECA.
- Go, F., & Govers, S. (2000). Integrated quality management for tourist destinations: A european perspective achieving competitiveness. *Tourist management*, 21, 79-88.
- Gomez.Mejía, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2001). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Madrid: Prentice Hall.
- Koch, M., & McGrath, R. (2006). Improving labor productivity: human resource management policies do matter. *Strategic management journal*, 17(9).
- Lillo Bañuls, A. (2009). El papel del capital humano en el sector turístico: algunas reflexiones y propuestas. *Cuadernos de turismo*(24), 53-64.
- Luna Correa, J. (2012). *Influencia del capital humano en la competitividad de las PYMES, Celaya Guanajuato*. Guanajuato: Universidad de Celaya.
- Martinez Santa María, R., Charterina, J., & Araujo de la Mata, A. (2010). Un modelo casual de competitividad empresarial planteado desde VBR: capacidades directivas, de innovación, marketing y calidad. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 16(2), 165-188.
- Muñoz Calero, J. (2009). Sobre gestión del conocimiento, un intangible en la globalización. *Economía industrial*(330), 61-70.

- Murtha, T. L. (s.f.). Country Capabilities and the Strategic State: How National Political Institutions affect strategies. *Strategic Management Journal*, 2.
- Nelson, R., Mowery, D., & Fagerberg, J. (2006). *The Oxford Handbook of Innovation*. Inglaterra: The Oxford University Press.
- Ordoñez de Pablos, P. (2000). *La dinámica del capital intelectual como fuente de valor organizativo*. Oviedo España: Universidad de Oviedo.
- Pedreño, A. (1996). *Introducción a la economía del turismo en España*. Madrid: Civitas.
- Vera, R. (2013). Competitividad en el Perú. *Moneda*, 8-12.
- Wahheduzzaman, A. (2011). Competitiveness of emerging markets and nations: Comparative inquiry and implications. *Competitiveness Review*, 21(2).
- Wright, P., & McMahan, G. (2010). Theoretical perspectives for strategic human resource management. *Journal of Management*, 292-300.

## ANEXO 1

### CONSENTIMIENTO INFORMADO GERENTE

Estimado gerente:

Usted ha sido invitado a participar en el estudio titulado “EFECTO DEL CAPITAL HUMANO EN LA COMPETITIVIDAD DE LA PYMES HOTELERAS DE LA ZONA NORTE DEL CALLEJON DE HUAYLAS EN EL AÑO 2016” dirigido por las alumnas Cuadros Benites Danae y Figueroa Diaz Judith Miriam de la Escuela de Economía de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

El objetivo de este estudio es evaluar el efecto de la gestión del capital humano en la competitividad del establecimiento hotelero con experiencia laboral igual o mayor a un año, del Callejón de Huaylas Ancash.

Si usted acepta participar en este estudio, se le solicitará que responda, un inventario, que contiene preguntas sobre la gestión del establecimiento, y le tomará aproximadamente 20 minutos. Asimismo, deberá llenar una ficha de datos generales que requiere 3 minutos para contestar.

La participación en esta actividad es voluntaria y no involucra ningún daño o peligro para su salud física o mental. Los beneficios directos de este estudio, consiste en que usted recibirá los resultados de las evaluaciones y la posibilidad de ayudar a desarrollar programas de mejora del talento humano en su establecimiento. No se contemplan ningún otro tipo de beneficios.

Las informaciones recolectadas no serán usadas para ningún otro propósito, además de los señalados anteriormente, sin su autorización previa y por escrito. Usted puede negarse a participar en cualquier momento del estudio, sin que deba dar razones para ello, ni recibir ningún tipo de sanción.

Los datos que se obtengan serán de carácter confidencial, se guardará el anonimato, estos datos serán organizados con un código asignado a cada participante. Los datos estarán a cargo del equipo de investigación de este estudio, para el posterior desarrollo de informes y publicaciones dentro de revistas científicas.

He leído la información proporcionada o me ha sido leída. Así mismo he tenido la oportunidad de preguntar sobre ella, y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado; por lo tanto, acepto voluntariamente participar en esta investigación como participante, y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento.

Nombre del Participante:

\_\_\_\_\_

Firma del Participante: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

## ANEXO 2

### CONSENTIMIENTO INFORMADO TRABAJADOR

Estimado trabajador:

Usted ha sido invitado a participar en el estudio titulado “EFECTO DEL CAPITAL HUMANO EN LA COMPETITIVIDAD DE LA PYMES HOTELERAS DE LA ZONA NORTE DEL CALLEJON DE HUAYLAS EN EL AÑO 2016” dirigido por las alumnas Cuadros Benites Danae Mireya y Figueroa Díaz Judith Miriam de la Escuela de Economía de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

El objetivo de este estudio es evaluar el efecto de la gestión del capital humano en la competitividad del establecimiento hotelero con experiencia laboral igual o mayor a un año, del Callejón de Huaylas.

Si usted acepta participar en este estudio, se le solicitará que responda, un cuestionario, que contiene preguntas sobre experiencia laboral, capacitación y formación educativa, y le tomará aproximadamente 20 minutos.

La participación en esta actividad es voluntaria y no involucra ningún daño o peligro para su salud física o mental. No se contemplan ningún tipo de beneficios.

La información recolectada no será usada para ningún otro propósito, además de los señalados anteriormente, sin su autorización previa y por escrito. Usted puede negarse a participar en cualquier momento del estudio, sin que deba dar razones para ello, ni recibir ningún tipo de sanción.

Los datos que se obtengan serán de carácter confidencial, se guardará el anonimato, estos datos serán organizados con un código asignado a cada participante. Los datos estarán a cargo del equipo de investigación de este estudio, para el posterior desarrollo de informes y publicaciones dentro de revistas científicas.

He leído la información proporcionada o me ha sido leída. Asimismo, he tenido la oportunidad de preguntar sobre ella, y se me ha contestado satisfactoriamente las

preguntas que he realizado; por lo tanto, acepto voluntariamente participar en esta investigación como participante, y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento.

Nombre del Participante:

\_\_\_\_\_

Firma del Participante: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

### ANEXO 3

#### CUESTIONARIO GENERAL

A continuación, hay varias preguntas, lea atentamente cada una de ellas, y luego marque con una X su respuesta o escriba la respuesta. No omita ninguna respuesta.

1	¿Es el gerente?	Si		No			
2	Edad						
3	Sexo	M		F			
4	Grado de Estudio	Primaria		Secundaria		Superior	
5	Lugar del establecimiento						
6	Estrellas que tiene el establecimiento	1		2		3	
7	Años de funcionamiento del hospedaje	1-2 años		2-3 años		+ de 3 años	

Gracias

## ANEXO 4

### INVENTARIO SOBRE COMPETITIVIDAD

La finalidad del presente inventario es recopilar información sobre la competitividad que se brinda en este establecimiento en sus diferentes áreas de gestión.

Conteste con la mayor objetividad, responda con libertad.

No escriba su nombre

La información que nos proporcione será muy valiosa para nuestro estudio.

Código del establecimiento: ..... Fecha: .....

#### **Instrucciones:**

A continuación, deberá responder marcando una X, cada una de las afirmaciones, en función a la siguiente escala:

0 = Nunca

1 = Regular

2 = Bueno

3 = Muy bueno

N°	Pregunta	0	1	2	3
1	Superficies limpias				
2	Decoración ADHOC				
3	Evacuación de residuos				
4	Distribución de habitaciones				
5	Distribución de otras áreas				
6	Limpieza				
7	Iluminación				

8	Distribución del equipamiento en la habitación				
9	Instalación eléctrica				
10	Plan de revisión sistemática				
11	Cumplimiento calendario de mantenimiento				
12	Mantenimiento pintura paredes y fachada				
13	Mantenimiento del tejado				
14	Mantenimiento de redes de evacuación de Residuos líquidos				
15	Estado del equipamiento				
16	Personal de mantenimiento				
17	Calificación del personal				
18	Estado del equipamiento de seguridad				
19	Estado de las vías de escape				
20	Estado de las luces de emergencia				
21	Estado de la señalización				
22	Uso de sistemas de comunicación				
23	Uso de software especializado				
24	Equipo de computo				
25	Reinversión en equipo de cómputo y comunicación				
26	Estado página Web				
27	Organigrama. Es conocido por el personal				
28	Manual de procedimientos				
29	Manual de funciones				
30	Presentación del personal de contacto				

31	Nivel de especialización del personal contacto				
32	Rapidez en la atención				
33	Presentación del personal de soporte				
34	Nivel de especialización personal soporte				
35	Base de datos				
36	Se realizan estudio de mercado de tendencias				
37	Existe segmento definido de clientes				
38	Cartera proveedores insumos				
39	Cartera proveedores mano obra				
40	Especificaciones calidad servicios				
41	Identifica a la competencia				
42	Estudios sobre los competidores				
43	Control de ventas				
44	Productos para diferentes segmentos				
45	Potencian servicios más demandados				
46	Potencian servicios menos demandados				
47	Poseen servicios de apoyo al principal				
48	Precio fijado con método				
49	Venta directa				
50	Venta indirecta				
51	Calendario de promoción				
52	Se utilizan medios impresos				
53	Se utilizan medios de comunicación audiovisual				

54	Se utilizan medios de comunicación radial				
55	Existe plan de formación del personal				
56	Existe evaluación de la formación de personal				
57	La formación del personal coherente con objetivos				
58	Existe política de reclutamiento				
59	Existe política de selección de personal				
60	Existe programa de incentivos al personal				
61	Existe posibilidad de progreso en la empresa				
62	Existe reconocimiento de desempeño				
63	Existe presupuesto de caja				
64	Informe de liquidez				
65	Existe política de pago y endeudamiento				
66	Análisis detallado de costos				
67	Buzón de sugerencias				
68	Encuesta de satisfacción				
69	Conocimiento y adopción del término				

## ANEXO 5

### CUESTIONARIO SOBRE GESTION TALENTO HUMANO

La finalidad del presente cuestionario es recopilar información sobre la gestión del talento humano proporciona este establecimiento a su personal.

Conteste con la mayor objetividad, responda con libertad.

No escriba su nombre

La información que nos proporcione será muy valiosa para nuestro estudio.

Código del establecimiento: ..... Fecha: .....

#### Instrucciones:

A continuación, deberá responder marcando una X, cada una de las afirmaciones, en función a la siguiente escala:

0 = Nunca

1 = Regular

2 = Bueno

3 = Muy bueno

N°	Pregunta	0	1	2	3
1	Se documentan los procesos de reclutamiento de personal aprobados por la empresa.				
2	En qué grado se acude a bolsas de trabajo de instituciones Académicas especializadas en turismo (escuelas técnicas, universidades, otros) para la contratación del personal especializado en la empresa.				
3	La empresa utiliza los servicios de compañías de outsourcing para la búsqueda y/o contratación de personal				

4	En caso de estar inscrita en una cámara o asociación empresarial, ¿ésta le brinda a la empresa apoyo para la búsqueda y contratación de personal calificado?				
5	Se realizan exámenes de habilidades técnicas y de capacidades específicas de cada puesto para reclutar al personal.				
6	El personal contratado (empleados) cuenta con certificaciones especializadas en el sector turístico o en general.				
7	La empresa contrata a trabajadores para las áreas especializadas con experiencia en el sector turístico.				
8	La empresa cuenta con un sistema de inducción al puesto para las personas contratadas.				
9	La empresa teniendo en cuenta un sistema de evaluación del desempeño, otorga incentivos o reconocimiento al menos una vez al año. Evaluación del desempeño: es la revisión periódica y formal de los resultados de trabajo, que se efectúa de manera conjunta entre jefe y colaborador. Su valor principal reside en el hecho de que todos los niveles mantengan una comunicación, respecto de la forma en que se van cumpliendo los objetivos y las metas de trabajo previamente acordados.				
10	La empresa cuenta con un programa de la medición del clima laboral al menos una vez al año, para generar acciones de mejoras. Clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el «saber hacer» del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse.				
11	¿En qué grado la empresa tiene implementado un programa de higiene y seguridad? (prevención y protección de riesgos en el trabajo).				
12	La empresa cuenta con la descripción de cada uno de los puestos de trabajo que especifique las competencias exigidas.				
13	Los programas del MINETUR en los cuales se ha certificado la empresa han ayudado a mejorar la administración de personal de la empresa				

14	¿El personal de la empresa que atiende a los clientes habla inglés?				
15	La empresa realiza capacitación con base a un programa para todo su personal contemplando aspectos técnicos y humanos.				
16	¿La empresa lleva a cabo un diagnóstico de necesidades de formación para elaborar su plan de capacitación anual y elevar su productividad?				
17	¿La empresa ha tenido algún conflicto laboral legal en los últimos doce meses?				
18	¿El personal de la empresa que atiende a los clientes está sindicalizado?				
19	¿Cuál fue la rotación de trabajadores de su empresa en el año anterior? (dividir el número de personas que dejaron de laborar en la empresa entre el número total de personas empleadas y multiplicar por cien). Rotación de personal: volumen de personas que ingresan y salen de la organización en un año				
20	¿En qué grado la rotación del personal afecta el desempeño de la empresa?				

## AUTORIZACION DEL EMPASTADO

Los miembros del Jurado Evaluador de la Tesis “EFECTO DEL CAPITAL HUMANO EN LA COMPETITIVIDAD DE LA PYMES HOTELERAS DE LA ZONA NORTE DEL CALLEJON DE HUAYLAS EN EL AÑO 2016”, presentado por las Bachilleres: **Cuadros Benites Danae Mireya y Figuera Diaz Judith Miriam**, el cual observa las características y el esquema establecido por el Programa de Tesis Libre FEC – 2018 UNASAM, Escuela Académico Profesional de Economía, por lo que se encuentra en condiciones para proceder al **EMPASTADO** correspondiente.

Huaraz, 01 de Octubre del 2018.



Dr. TRINATORIO D VARGAS ARCE

PRESIDENTE



Dr. WILMER F. SICCHA CUSTODIO

SECRETARIO



Dr. OSCAR. L DEXTRE AGUILAR

VOCAL