

**Título:** Estudio comparativo de prácticas y tendencias de la gestión del capital humano aplicada directamente a personas en las MiPyMEs de alojamiento turístico de Santa Teresita -Pdo. de la Costa- y C.A.B.A. (2014-2015)

**Integrantes:** Balcarce, Gimenal; Cannizzaro, Ezequiel Ignacio; Elorriaga, Leandro; Lizurek, Marian; Magariños, María Florencia; Pereyra, Stella Maris; Pogorelsky, Leonardo Gregorio; Rossi Vaquero Mariano Nicolas; Tolosa, Elio Javier; Uriel, Cristian Adolfo; Zanchetti, Walter; Schlüter, Regina Gertrudis; Saldivia, Cecilia Alejandra.

**Resumen** Primeros avances en el periodo según el cronograma planteado en el plan de trabajo (ene/2014 – dic/2014) desglosado a continuación:

Actividad 01: Recopilación bibliográfica y análisis del material. Revisión de la literatura seleccionada.

AVANCES:

1.1 Recopilación de la bibliografía y análisis del material expuesto en el proyecto (se incluyó el marco jurídico vigente a nivel nacional y local, Categorización Hotelera)

1.2 Incorporación de nuevo material bibliográfico que se utilizó para enriquecimiento y confección del marco teórico vinculado con la sostenibilidad y el ciclo de vida de Santa Teresita, como destino turístico (véase anexo V)

1.3 Distribución y revisión de la literatura seleccionada (en los ítems 1.1 y 1.2) entre los miembros del proyecto para su correspondiente: lectura, resumen, fichaje y elaboración de citas bibliográficas.

1.4 Se incorporó la siguiente actividad no contemplada en el cronograma de actividades para los nuevos miembros del equipo de investigación:

Capacitación: elementos de planificación turística, e introducción al ciclo de vida de los destinos turísticos. (i) Metodología de la Investigación, (ii) Gestión del capital humano aplicada directamente a las personas; (iii) Características y problemáticas de las MiPyMES; (iv). Ciclo de vida de los destinos turísticos. Carga horaria total: 45.

1.5 Actualización del glosario de terminología técnica utilizada en el área en a la cual nos acometemos.

Actividad 02: Observación, identificación y clasificación de las MiPyMES de alojamiento turístico de Santa Teresita. Cuantificación del universo de análisis

AVANCES:

2.1 Se procedió a observar y describir en una instancia exploratoria el universo de alojamiento turístico MiPyMES de Santa Teresita a partir de diversas fuentes de información:

2.1.1 Fuentes primarias / secundarias: relevamiento exploratorio de campo por medio de la observación directa, informes de asociaciones profesionales del sector hotelero y entidades que nuclea el ejercicio de la actividad (Asociación de Hoteles, cafés, restaurantes y afines de la Zona

Centro del Partido de la Costa (Pcia. de Bs.As); organismos oficiales (Sistema de información estadística de turismo del MINTUR)

2.1.2 Relevamiento, en carácter exploratorio, de la información a partir de recursos disponibles en la web, sobre MiPyMEs de alojamiento turístico

2.2 Se identificaron distintas tipologías de alojamientos turísticos parahoteleros: (i) algunos de ellos tipificados en el marco regulatorio de la Provincia de Buenos Aires y (ii) otros no tipificados en ningún marco regulatorio, nacional, provincial y municipal.

Ello implicó:

2.2.1 Estudio de los orígenes y antecedentes de los alojamientos turísticos parahoteleros no tipificados, como también los criterios de categorización y clasificación más utilizados.

Actividad 03: Definición de la muestra representativa

AVANCES:

El diseño de los instrumentos para la recolección de los datos se estableció a partir de lo estipulado en el proyecto: (i) encuesta y (ii) entrevista a referentes clave

3.1 Definición de la muestra representativa: El criterio metodológico definido a contrario sensu de lo expuestos en el proyecto (Punto 1.9 - Metodología) se optó por realizar un censo habida cuenta de: a) la escasa dispersión geográfico territorial de Santa Teresita; b) accesibilidad y disponibilidad de la población objetivo en su totalidad (63 alojamientos turísticos identificados).

Actividad 04: Primera aplicación de los instrumentos (prueba piloto) en muestra.

AVANCES:

En el mes de abril/2014. se procedió a hacer una prueba piloto aleatoria sobre la población objetivo (20 establecimientos turísticos MiPyMES) según la encuesta diseñada oportunamente.

4.1 Los resultados arrojados por la prueba piloto, permitieron redefinir y perfeccionar la encuesta.

Actividad 05: Evaluación de los primeros resultados / Ajuste de los instrumentos.

AVANCES:

5.1 De los primeros resultados, se pudo inferir:

\* algunos ejes problemáticos comunes a los establecimientos encuestados, a saber:

Los gestores de los emprendimientos turísticos, reconocen la importancia de los recursos humanos, pero se les dificulta encontrar personal para cubrir cargos de mandos medios y operativos con experiencia y potencialidad.

En cuanto a capacitación de los recursos humanos, hay una tendencia a priorizar temáticas operativas (recepción, pisos, atención telefónica, AA&BB, entre otras) por sobre las vinculadas a las de gestión propiamente dicha (gestión, comercialización, liderazgo, entre otras).

Vale mencionar que la mayoría de las MiPyMES son de carácter familiar, con toda la problemática asociada a esta tipología, donde el propietario tiene propensión a la centralización del gobierno del establecimiento y de la toma de decisiones, además de contar con escasa formación.

Estas organizaciones, en su mayoría presentan cierta vulnerabilidad a saber: (i) por las características internas de su organización y gestión, (ii) fuerte estacionalidad del destino y (iii) necesidad de una fuerza laboral cualificada.

Actividad 06: segunda aplicación de los instrumentos. Recolección de datos.

Como hemos indicado precedentemente en la reseña de las actividades 3, 4, 5, y considerando que se procedió a realizar un censo (habida cuenta del tamaño del universo) y contando con la totalidad de los datos, se pudo hacer las primeras interencias que se exponen en el anexo adjunto V.