



UNIVERSIDAD DE
MANIZALES

UNIVERSITY



**COMPETITIVIDAD EN LA GESTIÓN HUMANA DE LAS EMPRESAS DE FAMILIA
DEL SECTOR HOTELERO DE PASTO**

LORENA ANABEL SOTELO ROSERO

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

MAYO DE 2015

**COMPETITIVIDAD EN LA GESTIÓN HUMANA DE LAS EMPRESAS DE FAMILIA
DEL SECTOR HOTELERO DE PASTO**

LORENA ANABEL SOTELO ROSERO

Trabajo para optar al título de Magister en Gerencia del Talento Humano

Asesor: Dr. Héctor Mauricio Serna Gómez

Magister en Economía

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

MAYO DE 2015

ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN

A. NOMBRE DEL INVESTIGADOR PRINCIPAL Y SUS COINVESTIGADORES

Investigador principal: Mag. Héctor Mauricio Serna Gómez

Director de línea gerencia del talento humano en el mundo del trabajo

Coinvestigador: Lorena Anabel Sotelo Rosero

B. TÍTULO DE LA PROPUESTA

LA COMPETITIVIDAD EN LA GESTIÓN HUMANA DE LAS EMPRESAS DE FAMILIA DEL SECTOR HOTELERO DE PASTO.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Identificar la de competitividad desde las practicas de gestión humana en las empresas de familia en el sector hotelero de Pasto

Objetivos Específicos

- Caracterizar las prácticas actuales de la gestión humana en las empresas de familia en el sector hotelero
- Reconocer las variables de la competitividad asociadas a gestión humana en las empresas de familia del sector hotelero.
- Interpretar los desafíos de la competitividad humana desde las variables de gestión humana en las empresas de familia en el sector hotelero.

C. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA PROBLEMÁTICA

La competitividad es un elemento fundamental para el desarrollo de organizaciones, sectores y países, no existe un concepto definido de competitividad, no obstante este término se asocia a la productividad; donde la productividad se mira afectada por los procesos de globalización, por tanto la competitividad se vuelve cada día más exigente, no obstante en materia de alcanzar un desarrollo se perciben diferentes problemáticas, en las cuales se puede observar que la falta de innovación en las organizaciones, obstaculiza el desarrollo de las operaciones.

En el contexto actual se observa preocupación de cómo competir, los directivos razonan frente a esta variable, centrando esfuerzos en mejoras de procesos, producto o servicio, calidad, materia prima, costos y todos los elementos que incluyen la cadena de productos y servicios, pero evidentemente no ligan los procesos a las personas, por lo tanto no aprovechan el potencial creativo que se desarrolla en los seres humanos. La creatividad debe ser vista como un poder humano que resuelve problemáticas, abre fronteras intelectuales y transforma organizaciones antagónicas en vivas, generando productividad y rentabilidad (Varela, 2010)

Cuando se deja de manera aislada a las personas resulta imposible articular las estrategias correctas a las organizaciones, por tanto las ventajas competitivas de las organizaciones se vuelven débiles y casi que imposible de ejecutarse, o por el contrario se logran resultados parciales; percibiéndose de esta manera un crecimiento lento de las organizaciones. “La esencia de la formulación de una estrategia radica en la forma de afrontar la competencia” (Porter, 1999); para tal fin es preciso que las empresas conozcan los determinantes de competitividad y las fuerzas que regulan la competencia; encontrándose aquí una gran debilidad, los directivos sufren

de miopía organizacional, pues no visualizan las fortalezas de los factores de producción en el sector que operan, no centran sus esfuerzos en función de la demanda del mercado, no articulan negociaciones solidas con proveedores y finalmente no diseñan planes estratégicos de ataque para contrarrestar la competencia; usualmente asumen la competencia como una guerra, olvidándose que la competencia es la herramienta que permite crecer, mejorar y tener retos, los organizaciones son sistemas vivos que necesitan de desafíos constantes para crecer, esos desafíos se contemplan en una ganancia sin destrucción de mercado.

Se suma a la problemática de las organizaciones la ausencia de una visión, muchas empresas no definen su rumbo y por tanto desconocen lo que quieren obtener. “Para elegir hacia dónde ir, un ejecutivo primero debe desarrollar una imagen mental del posible y deseable estado futuro de la organización”. (Bennis, 1999). En consecuencia es imprescindible la transmisión histriónica y perdurable de un visión dentro de una empresa, así como la comprensión de la misión y lógicamente se debe fortalecer con las estrategias, la comunicación corporativa y la cultura organizacional, pues todo se articula en estilos de vida que gestionen capacidades, conocimientos y competencias de las personas que hacen parte de los procesos y que están inmersas en las organizaciones.

Ahora bien para direccionar a las personas se evidencia la ausencia de un liderazgo; donde los contextos de apatía e incertidumbre hacen que el liderazgo se asemeje a mecanismos que operan de manera rápida y descontrolada (Bennis & Nanus, 1985), por tanto se necesita de procesos de flexibilidad, democracia participativa, trabajo en red y articulación de conocimientos.

Las organizaciones actuales evolucionan al poseer y compartir conocimiento, para esto no

es suficiente que las organizaciones acumulen e inviertan información, sino por el contrario que las personas compartan el conocimiento y se logre obtener de esa manera una sinergia empresarial; surge entonces la necesidad de crear ventajas competitivas, en las que se analicen las actividades realizadas por la firma y la interacción entre ellas. (Hindle, 2008)

La crisis actual de la sociedad y de las organizaciones radica en los aspectos éticos y morales; donde prácticamente se han perdido, las personas se acostumbran a ganar sin observar los daños que se generan al entorno; el cumplimiento de leyes y valores éticos se encuentran en puntos críticos, por tanto la conducta humana es inadecuada y muchas personas olvidan la importancia de la conciencia para la realización de toda actividad; es así como la responsabilidad social cobra interés para el desarrollo de estrategias en los diferentes grupos de interés: trabajadores, clientes, proveedores y sociedad en general, lo que implica un compromiso hacia el desarrollo sostenible, manejo ético y moral dentro de las negociaciones que realiza cotidianamente; no obstante el manejo equivocado y la no aplicación de RSE afecta el contexto de las personas, las empresas y la sociedad en general; en consecuencia la empresa deja de ser competitiva.

Las ventajas competitivas se obtienen a través de la innovación, siendo esta la gran debilidad de muchas organizaciones, pues requiere de inversiones tanto en conocimiento como en activos y prestigio de marca (Porter, 1990), las ventajas competitivas se basan en la exploración de recursos y capacidades o competencias internas de una organización; a partir de esto las organizaciones deben analizar tanto el conocimiento tácito y explícito.

Un país será competitivo en la medida en que tenga empresas y sectores competitivos, donde las empresas desarrollan actividades en espacios geográficos concretos (Betancurt, 2010).

Es aquí donde existe un gran vacío, el departamento de Nariño es una región con grandes ventajas comparativas, está dotado de recursos naturales, grandes reservas de agua, variedad de suelo, variedad de clima y ubicación geográfica, con diversidad de flora y fauna, pese a estos grandes atributos no ha logrado sustentar un desarrollo económico y por tanto no es competitivo; esto es una preocupación latente para los gerentes de empresas turísticas y hoteleras; la gestión de empresarios es la que contribuye al alcance de riqueza y al mejoramiento de calidad de vida, por tanto la misión desarrollada por diferentes empresarios y emprendedores debe enmarcarse en parámetros de responsabilidad y búsqueda de soluciones estratégicas que permitan aprovechar los potenciales del sector y de la región.

Se habla de integración económica, donde la base es el desarrollo de diferentes estrategias, sin embargo las empresas no acceden a esta integración y continúan realizando proceso de manera aislada, por tanto no unifican estrategias o apoyos asociativos con el sector, frente a lo cual las empresas se deben cuestionar ; puesto que los cambios de la demanda nacional e internacional estimulan la diversificación productiva y plantean constantemente la necesidad de generar innovaciones que permitan competir.

Finalmente contextualizando la problemática de las investigaciones en las empresas de familia se observa que existe una débil administración y planificación de estrategias, la cual está influenciada por relaciones afectivas, relaciones culturales y debido a esta complejidad es difícil incidir en estas organizaciones. Los diferentes cargos de las organizaciones son heredados, por tanto no tienen en cuenta procesos de reclutamiento, selección, atracción y retención de personal; el capital no tiene suficiente control y las empresas no se proyectan a futuro, las estrategias entre aliados se limitan por lazos familiares.

E. JUSTIFICACIÓN

El estudio “la Competitividad en la Gestión Humana de las Empresas de Familia del Sector Hotelero De Pasto” surge como respuesta a las necesidades latentes de generar desarrollo económico en la ciudad de Pasto, con el fin de aportar al PIB Percapita y mejorar la calidad de vida de la región; así mismo es un reto de profundizar en nuevas temáticas organizacionales que ameritan mayor profundización desde el campo disciplinario de formación de la investigadora.

La investigación busca identificar las practicas actuales en materia de competitividad para el sector hotelero y en base a ello proponer alternativas de solución y estrategias que permitan realizar cambios significativos en el mencionado sector.

En el estudio se vincula los procesos de gestión humana a los fines de la competitividad; buscando la dinamización del sector, donde la ley General de Turismo (ley 300 de 1996), establece que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo formulará la política del Gobierno en materia de turismo y ejercerá las actividades de planeación en armonía con los intereses de las regiones y entes territoriales (Art. 12), este aspecto se convierte en un elemento esencial para aperturar destinos turísticos y una razón más para que Nariño se fortalezca en estrategias y logre aprovechar las oportunidades del entorno. El Departamento de Nariño, ubicado en el sur occidente del país es un atractivo turístico por excelencia, tanto para colombianos como para extranjeros., lo que fortalece la práctica Hotelera y Turística, creando una mirada innovadora y podría convertirlo en un sector competitivo a escala nacional e internacional; por tanto el contacto y acercamiento con las persona exige servicios de calidad y un contexto de humanización que se lograría alcanzar al fundamentar la Competitividad con las estrategias de gestión humana, la cuales se centran en la sensibilización, preservación de derechos y valoración

del ser humano como persona y no como un medio productivo; lograr esta comprensión es lo que marcaría la diferenciación y éxito de una organización.

De igual manera la investigación aportara elementos que permitan comprender la importancia de la dirección estratégica como un proceso social, dinámico y continuo, que requiere de continuidad y un seguimiento, no solo de resultados, sino también de los posibles cambios provocados en el entorno; por tanto la investigación brindara pautas para articular gestión estratégica, cadena de valor y procesos de gestión humana en el sector hotelero como mecanismos para generar mayor productividad.

Analizando el Plan Sectorial de Turismo (2014-2018), referencia que Colombia goza de reconocimiento mundial como un país que ha manejado la resiliencia, por su capacidad de sobreponerse a circunstancias difíciles y adversas; Según (Tablet Rifai, 2011) afirma que Colombia es un país que ha sido merecedor del respeto del mundo.

Por lo anterior el proyecto generara información relevante en pro del desarrollo; donde el turismo ha demostrado ser un factor generador de territorios de paz, el cual crea redistribución de ingresos y más trabajo con menos capital invertido. El turismo aporta al crecimiento del país según los cinco ejes de competitividad fijados por el gobierno en los cuales se destaca: innovación, desarrollo regional, infraestructura, transformación industrial y empleo; así mismo la ley 30 de 1996 “determina que el turismo es una industria esencial para el desarrollo del país y especialmente para entidades territoriales, regiones y provincias”

La actual demanda del turismo demanda exigencia en destinos sostenibles y responsable con el medio ambiente, la cultura y la calidad d vida; la tendencia actual se centra en viajes cortos pero con intensidad en experiencias, lo cual es ventajoso para Nariño, su geografía y

característica montañosa está en capacidad de suplir la actual demanda.

Finalmente la mencionada investigación se justifica desde el ámbito personal, profesional y científica. En el ámbito personal busca generar aportes para las transformaciones organizacionales al demostrar la importancia de incluir a las personas en la estrategia organizacional como ventaja competitiva. En el ámbito profesional genera fortalecimiento de conocimiento y crecimiento en el mundo investigativo, que se fortalecerá con los hallazgos en materia de competitividad y la correlación de la gestión humana, lo cual brindara beneficios para el sector objeto de estudio y la sociedad en general. En el ámbito científico genera validación de hipótesis, referente para estudios de otros sectores y generación de nuevas líneas de investigación, así como la intervención en futuros proyectos con ONGS, gobierno y entidades privadas en el sector estudiado.

ANTECEDENTES

Mogoña, Padilla & Vargas (2010), autores que plantearon como objetivo investigativo, la identificación de las variables que influyen en la competitividad; encontraron que los factores de mayor impacto al respecto son el desempeño económico, la eficiencia gubernamental, la eficiencia en los negocios y la infraestructura de las organizaciones; de la investigación se rescata que los estudios permiten crear nuevos conocimientos en materia de administración, al ser una ciencia de constante evolución y sujeta a los diferentes cambios; así mismo el estudio proporciona información útil para apoyar los planes de desarrollo de las regiones, el cual propicia alianzas estratégicas entre estado y sectores productivos. Es importante mencionar que los limitantes en materia competitividad encontrado por los autores están en la integración interna del sector y los defectos de la política macroeconómica.

Molina y Vásquez (2012) determinaron y analizaron los factores explicativos de la competitividad laboral, medida en términos de productividad de trabajo; donde se tomaron los factores de competitividad laboral, con la capacidad de atraer inversión extranjera directa, las remuneraciones, la inversión en capital fijo y el tamaño medio de las empresas.

Molina y Vásquez identificaron limitaciones para el desarrollo de la competitividad, en cuanto a la inversión para innovación tecnológica, bajo crecimiento de productividad laboral, falta de administración de costos y escasa capacidad para generar valor agregado. En el estudio concluyeron que la productividad laboral es un factor vital para estimular los niveles de competencia, dado que mide la optimización de los recursos (trabajo y capital); concluyendo que la competitividad surge apoyada de la inversión extranjera y el manejo de economías de escala.

Buendía (2013) en pro de alcanzar la prosperidad de las naciones, manifiesta la preocupación latente por parte de los economistas en entender el porqué unos países son pobres y otros más ricos, frente a este el autor plantea el estudio respecto a las teorías que estudian el origen de las ventajas competitivas y el rol que desempeña el estado frente a la misma. Por tanto el estado debe inyectar políticas dinámicas a las regiones, las cuales incluyen capital humano idóneo, adecuada infraestructura económica, leyes de fomento para la competencia y generación de incentivos para el comercio internacional.

En relación a las ventajas competitivas, Buendía enfoca la evolución de las teorías donde se estudia la ventaja absoluta, fundamentada por Adam Smith la cual refiere que cada país se especializa en producir mercancías en las que tiene una fortaleza o ventajas; por lo tanto se enfatiza en la cooperación e intercambio de bienes y servicios como un proceso que genera progreso económico del mundo. La ventaja absoluta como concepto se fortalece con los estudios

de comercio internacional, planteada por David Ricardo quien alude que cada país encuentra beneficios en el momento que enfatiza la producción en los recursos que encuentra mayor eficiencia.

Continuando con el estudio de las teorías, surge la teoría de las ventajas comparativas, la cual propone que un país con mayor desarrollo debe concentrar esfuerzos y especializar el trabajo para generar exportación en los bienes donde encuentra mayores ventajas absolutas, y por el contrario el país inferior debe concentrarse y especializarse donde encuentre la menor desventaja, de esta manera se generaría un equilibrio y un intercambio de bienes en términos más equitativos. (Cho y Moon, 2000:).

Concluyendo el estudio de la teoría clásica es correcto decir que la riqueza de las naciones se soporta como una consecuencia natural de factores dada a cada país. Esta teoría es complementada con estudios basados en productividad y propuesta por Porter, tomando así un nuevo horizonte el tema; y por tanto se deduce que la riqueza no se hereda, es creada por las oportunidades que brinda un país a sus empresas (Porter, 1990)

Porter fundamenta la competitividad en cuatro factores que se consideran como diamantes, en cada uno se encuentran elementos de análisis, ellos son condiciones de factores, condiciones de la demanda, sectores afines que generen acceso y estrategia, estructura y rivalidad de las empresas; los cuales deben ser analizados de manera conjunta, debido a que cada factor guarda relación de uno con otro y sobre ellos se debe generar ventajas únicas y diferenciadoras, creando estrategias de innovación que permitan generar desarrollo.

Por otra parte el planeamiento de Buendía, refiere en tres elementos fundamentales para generar riqueza en las naciones, los cuales implican inversión de los países en ciencia, tecnología

y educación superior especializada; estos tres aspectos se conjugan con la innovación como la herramienta que puede brindar mejores salarios y calidad de vida.

Finiquitando Buendía menciona que la competencia es necesaria, solo cuando existen competidores es posible medirse y mirar que tan eficiente puede llegar hacer una empresa o región y aclara la diferencia, en si la competencia es rivalidad entre dos empresas o países, mientras que la competitividad enseña a participar adecuadamente en el mercado, de una manera diferente y con inteligencia que en si llega a crear ventajas comparativas. Por tanto la competitividad necesita sinergia entre el estado y las empresas privadas, donde el estado genere fortalecimiento a los sectores competitivos.

Aguilera, Gonzales y Rodríguez (2011) analizaron las variables que intervienen para el crecimiento y la competitividad; entre las que se encuentran las ventas, los esfuerzos comerciales, inversión y publicidad, calidad, RRHH, uso de tecnología de información y comunicación , automatización de procesos e innovación.

Los autores se basan en el planteamiento de Cuervo (2014) el cual propone que la riqueza y el dinamismo se basan en la competitividad, la cual depende de la habilidad de empresarios y directivos; por tanto las estrategias orientan las decisiones y permiten que los planes operativos se realicen en función de los objetivos, y por tanto las estrategias deben ser respaldadas con información del ámbito interno y externo. (Aguilera, Gonzales y Rodríguez, 2011)

Los autores encontraron que otra estrategia que define la competitividad es la diversificación de mercados y productos. Por otra parte Frenkel (2003) manifiesta que la innovación permite operar a las empresas de manera más eficiente; sin embargo esta variable se percibe en las empresas grandes, por la cantidad de procesos y productos que las caracteriza.

Los principales aportes de los autores se centran en la investigación realizada, la cual permitió determinar que dentro de las estrategias organizacionales no resulta más importante la innovación, que los esfuerzos comerciales, sino que los dos elementos en conjunto producen sinergia organizacional.

Por otra parte los autores aseveraron que en el proceso empresarial “no se puede ser bueno en todo”, por tanto el empresario debe orientarse por una estrategia; por tanto a partir de esta investigación se abre discusión para aprobar o rechazar lo expuesto y fundamentar líneas que respalden las variables necesarias para la competitividad.

Aragón y Rubio (2006) también relacionan la competitividad con la estrategia; la formulación de la estrategia competitiva toma como base el análisis interno de las organizaciones, tomando como base los puntos fuertes y débiles para determinar la posición en relación a competidores y análisis externo.

Los autores se centran en el modelo de Miles y Snow, que fundamenta las estrategias en cuatro categorías: defensivas, exploradoras, analizadoras y reactivas.

Las estrategias **defensivas** se concentran en la reducción de costos, cuidan la cuota de mercado, por tanto se centran en la esfera de producto/mercado y optimizan eficiencia de recursos. Las **exploradoras**, buscan nuevas oportunidades o nichos de mercados orientados en procesos de innovación. Las **analizadoras**, forman parte de una simbiosis empresarial entre estrategias defensivas – exploradoras, según el punto de equilibrio entre eficiencia –innovación; y las **reactivas** se caracterizan por su estado de inestabilidad y dificultad para responder a los cambios.

Aragón y Rubio (2006) concluyen que el éxito de la competitividad se encuentra en la

elección de la estrategia y esta debe centrarse en el modelo explorador, puesto que proporciona capacidades de adaptación y visión proactiva; así mismo la estrategia debe enfocarse en la tecnología, la innovación, la calidad, en óptimos proceso de formación de directivos y recursos humanos, lo que incluye la adecuada selección, compensación, retención y motivación de las personas que conforman las organizaciones.

Maldonado, Martínez, & García (2012) fundamentan que el nivel de competitividad depende de la capacidad de desarrollo y gestión del conocimiento. Por tanto la gestión del conocimiento es la habilidad de las empresas para adecuarse a los niveles de incertidumbre y cambios de la demanda (Collins y Hitt, 2006).

Así mismo Palacios y Carrigos (2006) plantean que la gestión del conocimiento son fases interrelacionadas entre competencias y capacidades de la organización.

(Maldonado, Martínez & García) aseveran que la gestión del conocimiento incrementa la toma de decisiones de las organizaciones en cuanto a cómo? cuando? y donde? se debe desarrollar conocimiento; así mismo por medio de este se facilita procesos de educación, entrenamiento y experiencia en los trabajadores de la empresa.

Sparrow (2001) refiere la importancia de la apreciación individual como colectiva de los trabajadores de la organización, para lo cual es necesario la fundamentación conceptual y el énfasis en la importancia del conocimiento, con el fin de transmitirlo de una persona a otra para alcanzar indicios de competitividad.

Nava y Mercado (2011) plantean la educación como elemento esencial para generar competitividad. Para las autoras existe una brecha entre las distintas regiones del mundo y un incremento en la desigualdad del uso de la tecnología de la información y la comunicación;

donde aún existen limitantes para el acceso de datos, educación a distancia e intercambio de redes virtuales; por tanto se debe priorizar la intervención del estado.

Nava y Mercado manifiestan que la calidad de la educación superior puede hacerse tangible por medio de la investigación y desarrollo forjado en las universidades, que permitan mejorar niveles de competitividad y de esta forma propiciar beneficios para la comunidad. Por tanto se hace indispensable la generación de alianzas entre sectores productivos y universidades, con el ánimo de aprovechar y unificar conocimientos de las dos partes en la generación de innovaciones científicas y tecnológicas; por ende el estado debe direccionar recursos para centros de investigaciones, donde educando y educadores con espíritu investigativo, maximicen ese potencial, reciban una fuente segura de empleo y estén motivados para seguir avanzando en el mundo investigativo como eje fundamental para generar competitividad en diferentes sectores productivos de las regiones.

Continuando con los antecedentes de la investigación, se estudio desde el ámbito nacional autores que se centran hallazgos importantes de competitividad y que se concentran en modelos empresariales, responsabilidad social y estudio de teorías administrativas, los cuales se exponen a continuación.

Crissien (2006), demuestra que la competitividad surge de la educación empresarial y se manifiesta la importancia de crear modelos empresariales para la formación de empresarios que conduzcan a la competitividad; el modelo propuesto por Crissien aborda el desarrollo económico, donde a través del espíritu empresarial se logra identificar una cultura empresarial; así mismo la investigación demuestra que la formación de empresarios surge por medio de la necesidad y la oportunidad; y esta a su vez genera el desarrollo económico; donde el objetivo

central está en la generación de bienestar y calidad de vida. Crissan asevera sobre la importancia de erradicar pobreza; donde la riqueza es emocional, espiritual, anímica y económica; por tanto es responsabilidad del empresario la generación de riqueza. Enfatiza en la generación de competitividad de las empresas ya existentes y en la creación de nuevas empresas, donde cobra importancia el rol de apoyo por parte de gobierno y universidades; y se apoya en la ley 1014 de emprendimiento, la cual convoca a todas las profesiones a la generación de empresas, de esta manera las universidades estarían cumpliendo con la responsabilidad social, propiciando espacios de transformación humana y social.

Jiménez (2006) desarrollo un modelo de Competitividad Empresarial, en el cual se hace relación a la competitividad del país y de la región. El modelo hace énfasis en la gestión gerencial como herramienta de toma de decisiones. Para la medición de la competitividad se enfoca en el Modelo propuesto por Michael Porter. Posteriormente el autor centra los esfuerzos en la medición de variables para las empresas, se encauza en elementos de la gestión comercial, gestión financiera, gestión de producción, ciencia y tecnología, internacional y como variable más relevante la gestión gerencial que es la que encadena y maneja los aspectos mencionados, el autor acentúa en la necesidad de encontrar administradores, de los cuales existen grandes cifras, pero se requieren administradores emprendedores capaces de gestionar nuevos mercados, atender nuevos clientes y capaces de encontrar fuentes alternativas de ingresos.

En consecuencia la competitividad se genera cuando existe un modelo gerencial que orienta la toma de decisiones, comprenda misión y visión de la empresa y definida el horizonte que desea alcanzar la organización.

Azua (2007) denomino la responsabilidad social corporativa como refuerzo de la

estrategia y competitividad empresarial, donde aborda la reflexión de incursionar en estrategias orientadas a la responsabilidad social, con el fin de obtener competitividad. Azua menciona que la primera responsabilidad que tienen las empresas es cumplir con los principios básicos de desarrollar productos y servicios útiles para la comunidad, que generen empleo de calidad y respeto al derecho personal y profesional de los trabajadores, creando suficiente riqueza de manera que se consolide como proyecto empresarial en el largo plazo. Así mismo al trabajar la responsabilidad social se fomenta el capital humano y el intercambio de conocimiento como una actuación constante de ética y responsabilidad.

De la cruz (2011) menciona que la competitividad es tema de interés tanto para la investigación y el mundo laboral, para lo cual plantea una revisión de los enfoques y de gestión humana en la organizaciones, posterior a este objetivo identifica la relación estratégica con la competitividad y describe las practicas más importantes para la generación de riqueza y competitividad en base a los recurso intangibles, como el conocimiento y la innovación. En el estudio se destaca la evolución de las teorías organizacionales, empezando con el enfoque de Taylor, quien fundamento la teoría científica, donde se segmento la organización en pensamiento y ejecución de tareas, por tanto la preocupación de las empresas se centraba en la efectividad de las operaciones productivas. Posteriormente surgen los departamentos organizacionales con el fin de mediar dificultades entre obreros y patrones, etapa que surgió entre los años 1920-1930, dando lugar a las huelgas, sindicatos y así la creación del Ministerio de Trabajo, Higiene y Previsión Social (Calderón, Naranjo & Álvarez, 2007, p. 43) citado por (De la Cruz, 2010)

Continuando con el estudio organizacional surge la teoría de la relaciones humanas, fundamentada por Elton Mayo, quien se preocupa por estudiar las necesidades y emociones de los trabajadores para mejorar la productividad de las organizaciones; prolongando los avances

surge la tecnología, el libre mercado y flexibilización de la producción, factores que dieron origen a la estrategia como mecanismos de defensa para enfrentar la incertidumbre (Calderón, Naranjo & Álvarez, 2010, p. 5).

En la década de los años 80 Colombia implementa el modelo administrativo, del mejoramiento continuo, propuesto por los japoneses, con los cuales se empieza a trabajar los círculos de participación y los programas de desarrollo; luego se sitúa la época de los 90, con la era de la modernidad y donde surgen cambios tecnológicos que aportan a la calidad y al incremento de la productividad; en esta época surge un aporte muy importante basado en el conocimiento, como herramienta de ventaja competitiva, el trabajador no manual como creador de valor agregado y la innovación como clave de competitividad (Calderón, Naranjo & Álvarez, 2010)

Desde una perspectiva global para Calderón, Naranjo & Álvarez (2010) la gestión humana es un foco integral donde interactúan todas las áreas directivas de la organización e incluye los elementos de la gestión empresarial; estrategia, cultura organizacional, gestión del conocimiento, productividad, calidad e innovación.

De la Cruz (2011) plantea la evolución de la gestión humana, la cual anteriormente se preocupaba por el reclutamiento, selección y contratación, entrenamiento, remuneración y evaluación. La gestión actual está orientada en la búsqueda de talentos, desarrollo de competencias, compensación por productividad, valoración del desempeño y valor agregado. Así mismo han surgido nuevos conceptos como capital humano, capital social y gestión del cambio.

La autora expresa la opinión de Calderón, Naranjo & Álvarez (2010) que pese a los avances de la gestión humana, Colombia está lejos de considerar la gestión humana como eje

determinante del éxito y desarrollo organizacional.

F. TÓPICOS TEÓRICOS

La citada investigación se enmarca en dos variables relevantes a saber; la competitividad, la gestión humana. En cada variable se sustentan subvariables que se abordaron en la problemática de la investigación, así.

Tabla 1. Relación de componente Teórico

Teoría de Gth que Soporta la Investigación: Recursos y Capacidades	
Variable Principal	Subvariables
1. Competitividad	Empresa competitiva Ventaja comparativa Ventaja competitiva Desempeño organizacional
2. Gestión Humana	Gestión del conocimiento Responsabilidad social Creatividad

Fuente: la presente investigación –Año 2015

COMPETITIVIDAD

Para la comprensión de esta variable, se entiende que competir, proviene del latín *competere*, que significa contender, luchar, rivalizar, dos o más personas frente a la aspiración de una misma cosa.

La Comisión Presidencial Norteamericana sobre Competitividad Industrial (Productiva Slowdown) (1985) plantea: “Competitividad es la capacidad de un país para sostener y expandir su participación en los mercados internacionales y elevar simultáneamente el nivel de calidad de vida de su población”

Según Milán (1994) citado por Betancourt (2014) La competitividad es una concepto humanístico de desarrollo, el cual se enfoca en el mejoramiento del bienestar del hombre, lo que significa óptimos niveles de calidad de vida.

Para IMD Lausame Institute for Management Development “Es la capacidad de generar más riqueza que los competidores”

Para Donnelly, Gibson & Ivancevich (1997) “La competitividad se refiere a la posición relativa que ocupa una persona, unidad, empresa o nación, en comparación con otros individuos, unidades, empresas y naciones”

Para Porter (1991) la competitividad es la productividad donde una nación, región o cluster, emplea sus recursos humanos y naturales. El principal objetivo económico de una nación es crear mecanismos para garantizar un óptimo nivel de calidad de vida el cual este en función creciente, por tanto la capacidad para lograrlo depende de la productividad, para lo cual es fundamental el aprovechamiento de los recursos de una nación: el capital y el trabajo; a su vez la productividad depende de la calidad y las características de los productos.

Para el Instituto de Economía Industrial (IEI) de Brasil, competitividad “es la capacidad de la empresa para formular e implementar estrategias competitivas que le permitan ampliar (o conservar) de forma duradera, una posición sustentable en el mercado”

Por tanto una organización es competitiva en el momento en que tiene capacidad para generar ventajas aprovechables comercialmente en comparación con otras organizaciones, en las cuales rivaliza en el mercado (Betancourt, 2014)

VENTAJA COMPARATIVA

Hace relación a la dotación de recursos naturales: agua, suelo, clima, ubicación geográfica, etc., sobre los cuales empresas y países han soportado el desarrollo económico. Por tanto un país o región logra obtener ventajas comparativas en el momento que aprovecha los recursos, los compara y selecciona los productos con los cuales puede generar eficacia. Por tanto las ventajas comparativas se sustentan en los factores de producción (tierra – trabajo y capital)

G. MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación “COMPETITIVIDAD EN LA GESTIÓN HUMANA DE LAS EMPRESAS DE FAMILIA DEL SECTOR HOTELERO DE PASTO” se orienta bajo el enfoque Empírico – Analítico, el cual se encarga de buscar una realidad objetiva (medible), razón por la cual se puede emitir pronósticos seguros al culminar la investigación, además de que se apoya en instrumentos propios para el análisis de resultados como la encuesta y observación directa.

Es Descriptiva porque trabaja sobre realidades de hecho, el énfasis de la investigación descriptiva radica en: analizar los datos que dan origen a los fenómenos o problemas y dada la similitud, es menester describirlos detalladamente para corregir y evitar posibles errores a futuro; más aún cuando el objeto de estudio es un sector que busca generar valor y mantenerse en el mercado para lo cual debe corregir y perfeccionar al máximo todos los procesos internos y

externos que maneja.

DISEÑO ESPECÍFICO

Para realizar la investigación se ha diseñado un plan por medio del cual se faciliten todos los procesos a desarrollar y está compuesto de la siguiente manera:

Tabla 2. Plan de diseño específico

FASE 1	FASE 2	FASE 3
Ratificación del tema investigativo	Exploración exhaustiva del tema	Aplicación de encuestas y análisis de información.
Presentación de propuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Libros • Artículos • Trabajos de investigación relacionados 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar causas que dieron origen al problema • Posibilidad de mejorar el sector estudiado • Informe final

BIBLIOGRAFÍA**REVISTA CIENTÍFICA**

- Aguilera E., González A. & Rodríguez C. (2011). Estrategias empresariales para la competitividad y el crecimiento de las PYMES. Una evidencia empírica. *Investigación y ciencia*, 19(53), 39-48.
- Aragón S., Rubio B., Serna J., & Chablé S. (2010). Estrategia y competitividad empresarial: un estudio en las mipymes de Tabasco. *Investigación y Ciencia*, 18(47), 4-12.
- Buendía R. (2013). El papel de la Ventaja Competitiva en el desarrollo económico de los países. *Análisis Económico*, 28(69), 55-78.
- González, G. (2009). Ganancias de competitividad: un enfoque agregado y de largo plazo. *Análisis Económico*, 24(57), 81.
- Magaña S., Padilla B., Vargas H., (2010) Competitividad de las agroindustrias del limón pertenecientes al clúster del limón mexicano en Colima, México. *Revista de Ciencias Económicas*, 28(2), 125-136
- Maldonado G., Martínez S., & García R. (2012). La influencia de la gestión del conocimiento en el nivel de competitividad de la Pyme manufacturera de Aguascalientes. *Investigación y Ciencia: de la Universidad Autónoma de Aguascalientes*, 20(55), 24-32.
- Nava R., Mercado. (2011). El efecto del gasto en educación superior e investigación sobre los índices de competitividad y desarrollo humano en países de la OCDE y otras economías destacadas. *Revista del Centro de Investigación. Universidad la Salle*, 9(35), 99-112.

LIBROS

Betancourt, B. (2005). Análisis sectorial y competitividad. Santiago de Cali, Colombia: Poemia.

