

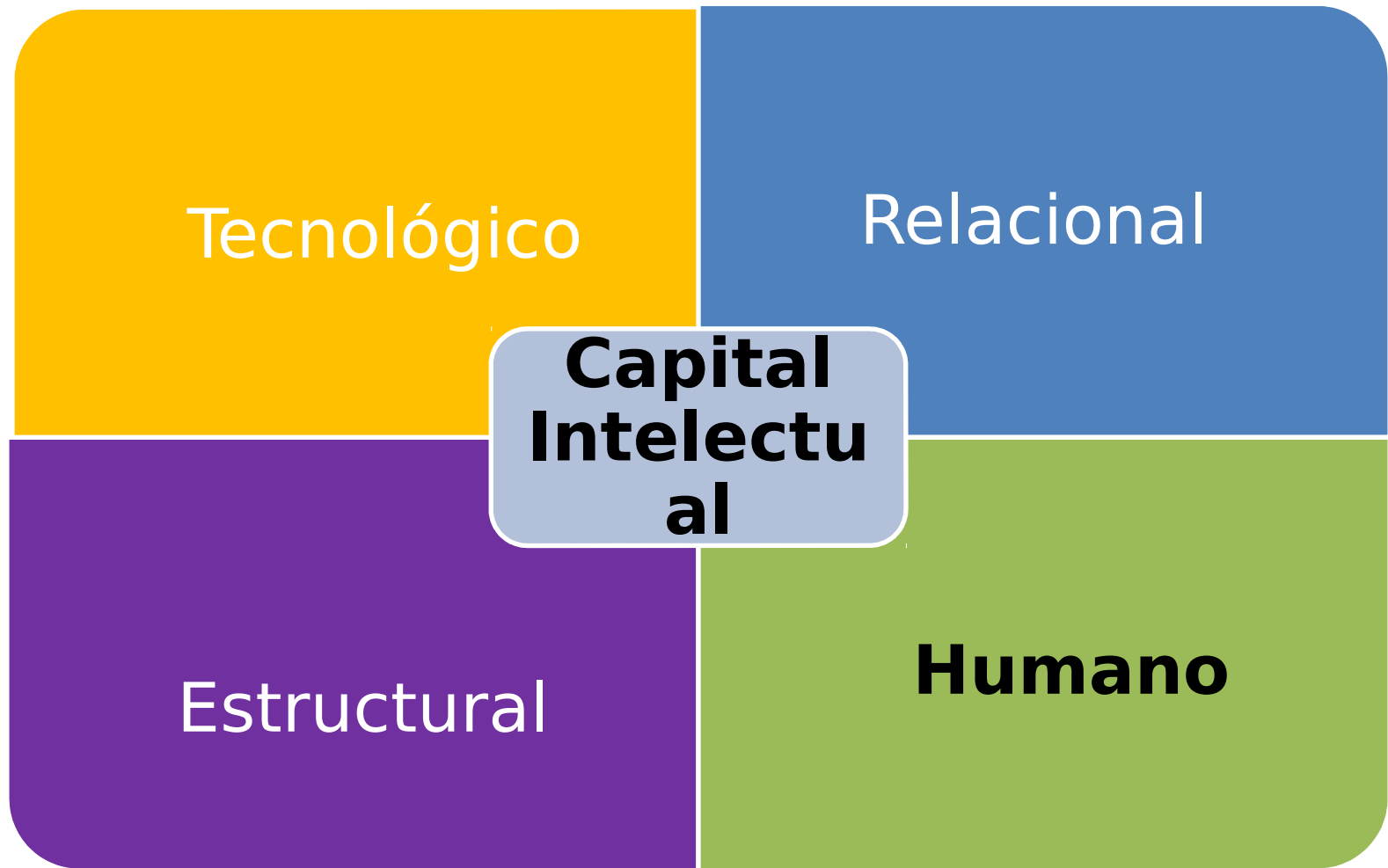
# **“Capital humano en pymes hoteleras de gestión familiar del Alto Valle de Río Negro y Neuquén. Un desafío de gestión”**

**Autora: Lic. Gabriela Marenzana  
FATU - UNCo**



Surge a partir de:

**“CAPITAL INTELECTUAL  
EN EL SECTOR  
HOTELERO: UN MODELO  
PARA SU MEDICIÓN”**



# Tipo y Nivel de la Investigación

## 1 TIPO Y DISEÑO

Cualitativo

Exploratorio

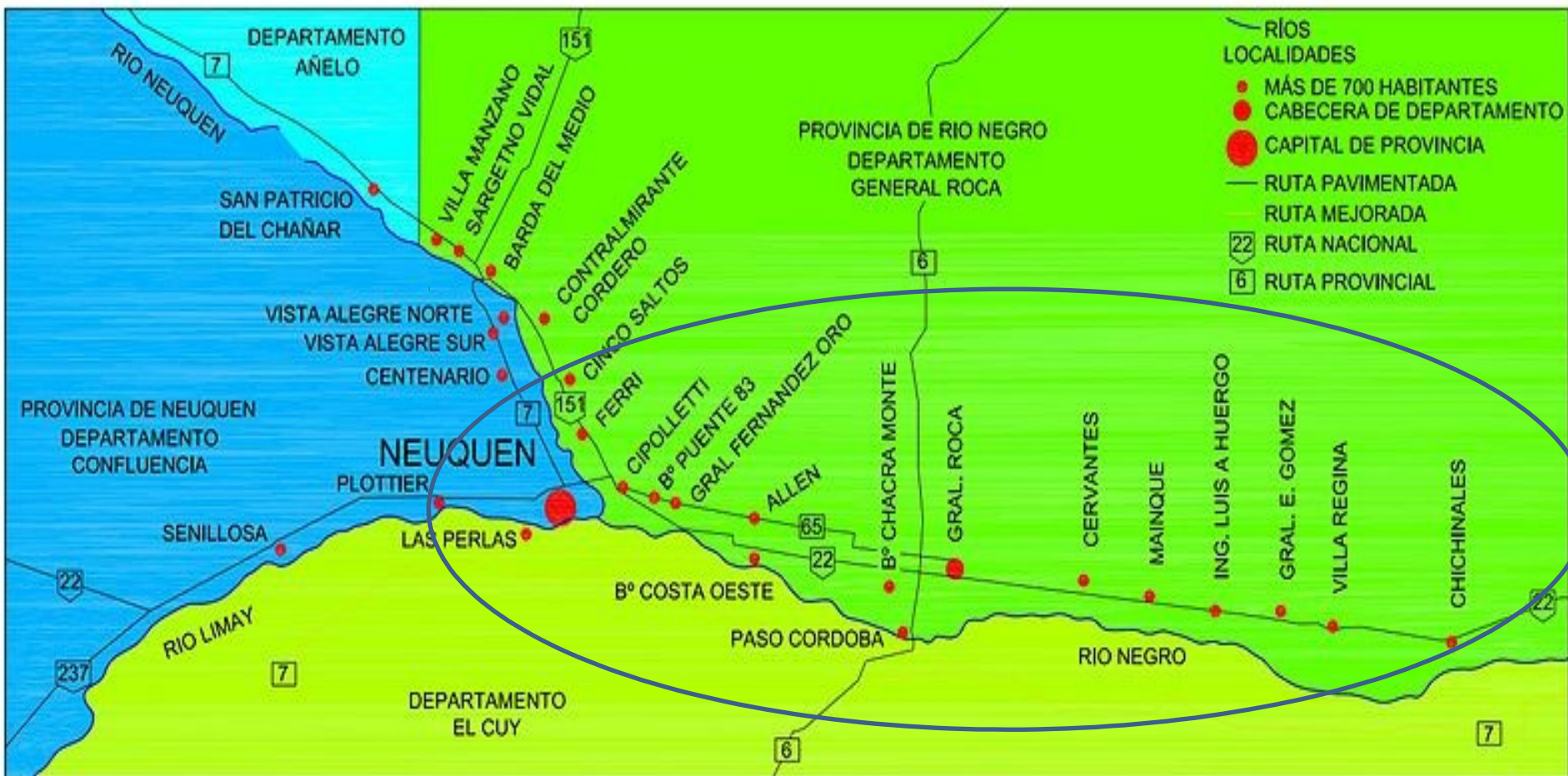
# OBJETIVO GENERAL

Analizar la gestión del capital humano en las pymes hoteleras familiares del Alto Valle de Río Negro y Neuquén.

# PLANO MACROLOCALIZACIÓN DEL AITO VALLE



# PLANO ALTO VALLE



# CONTEXTO DEL ALTO VALLE RN Y NQN

- 1º Valle con riego artificial de la Patagonia
- Producción de frutas, gas y petróleo
- Región más poblada de la Patagonia 1.000.000
- Posee 52.000 km cuadrados
- Corredor del Valle de Río Negro y Neuquén, y el Corredor del Limay, según el PEFTS 2020.
- Centro político - administrativo
- Centro de escala
- Segmentos: turistas en tránsito - corporativo - salud -



# Pymes hoteleras familiares:

- Se localizan en el Alto Valle de Río Negro y Neuquén
- Son establecimientos hoteleros categorizados
- Se constituyen como Pymes
- Se caracterizan por poseer gestión familiar

- Universo: **25** pymes familiares hoteleras
- Total relevadas: **20** pymes familiares hoteleras

Pymes familiares  
hoteleras

Capital humano

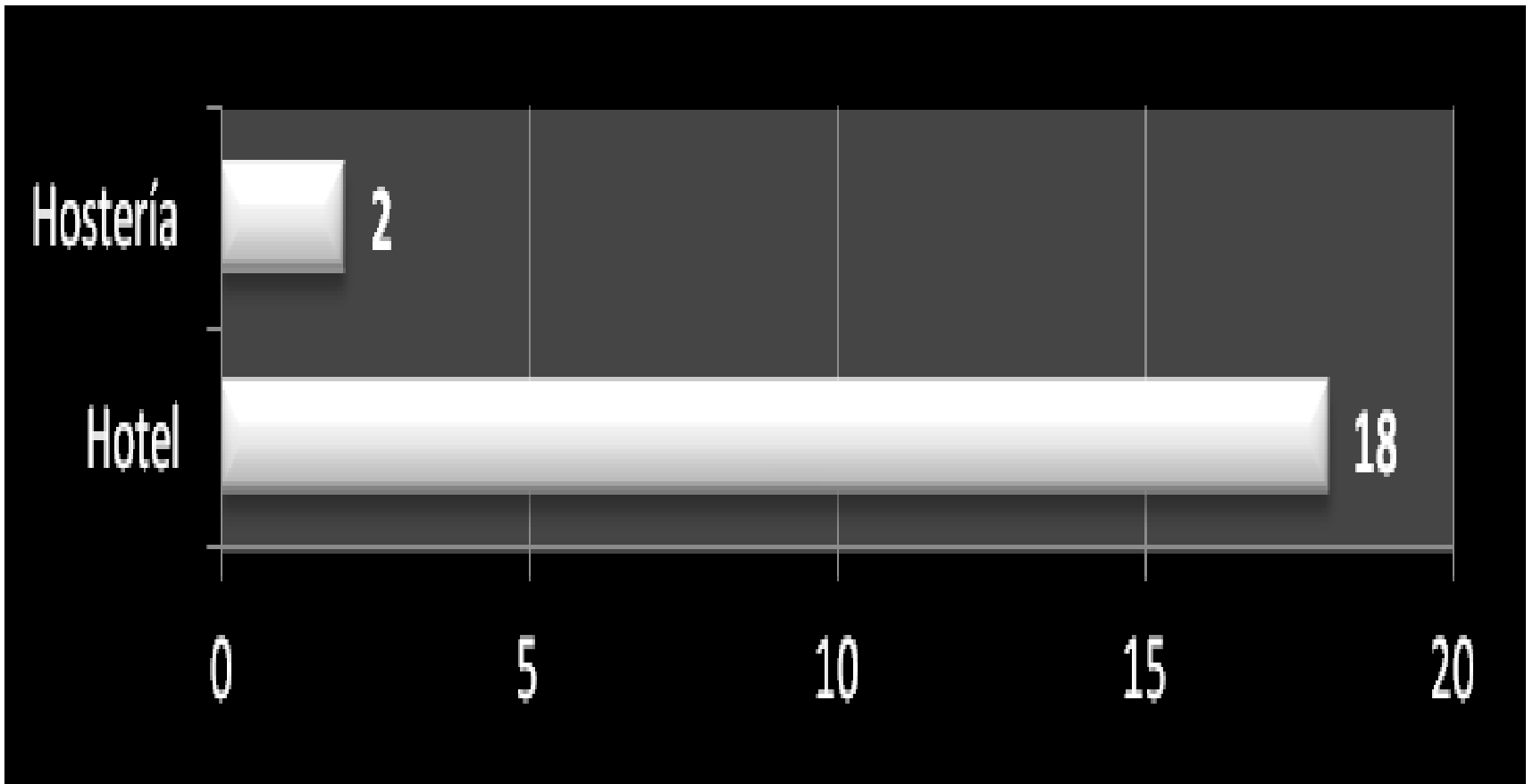
# Pymes familiares hoteleras

- Generación que está a cargo de la gestión del hotel
- Años que la familia posee la empresa
- Principales actores de gestión familiar
- Interés de permanencia del hotel en la familia
- Intención de continuar con la gestión del hotel
- Habilitación de parientes políticos para trabajar en el hotel
- Definición de la misión.

# Capital humano

- Cantidad de personas que trabajan en la empresa
- Implicancias de gestionar el personal
- Reclutamiento del personal
- Definición de capacidades y habilidades por puesto
- Proceso de selección del personal
- Inducción de los nuevos integrantes al hotel
- Capacitación
- Posibilidades de ascenso
- Presencia multigeneracional de los empleados
- Evaluación de desempeño
- Motivación del personal
- Clima laboral
- Comunicación entre todos los integrantes del hotel
- Desarrollo personal y profesional
- Delegación de tareas y toma de decisiones
- Política de remuneraciones
- Visión del gremio
- Desafío de gestión de recursos humanos.

**Cantidad de pymes hoteleras bajo gestión familiar en el Alto Valle de Río Negro y Neuquén según tipo de alojamiento**

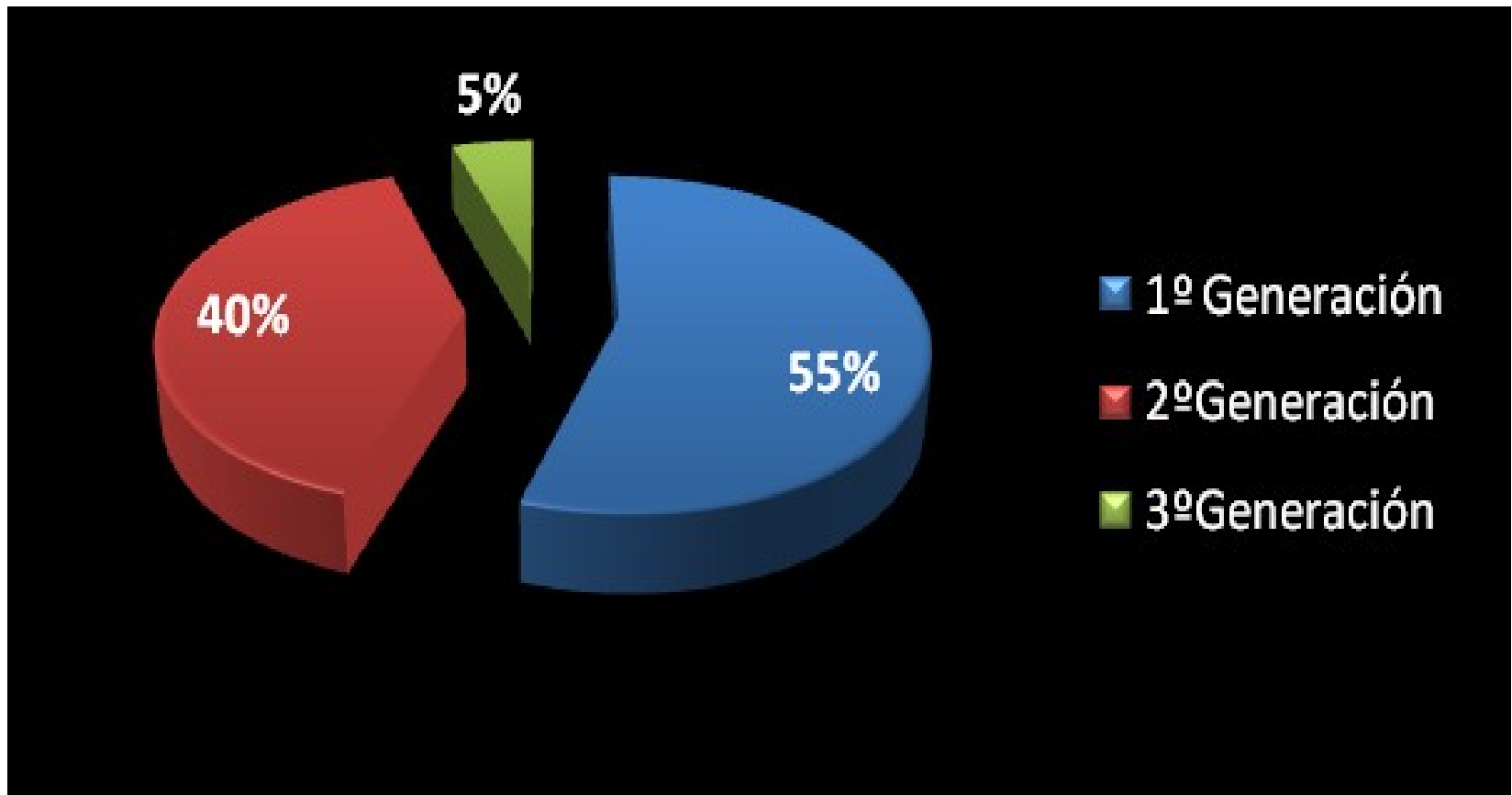


## Proporción Categorías de alojamiento de las pymes hoteleras bajo gestión familiar en el Alto Valle de Río Negro y Neuquén



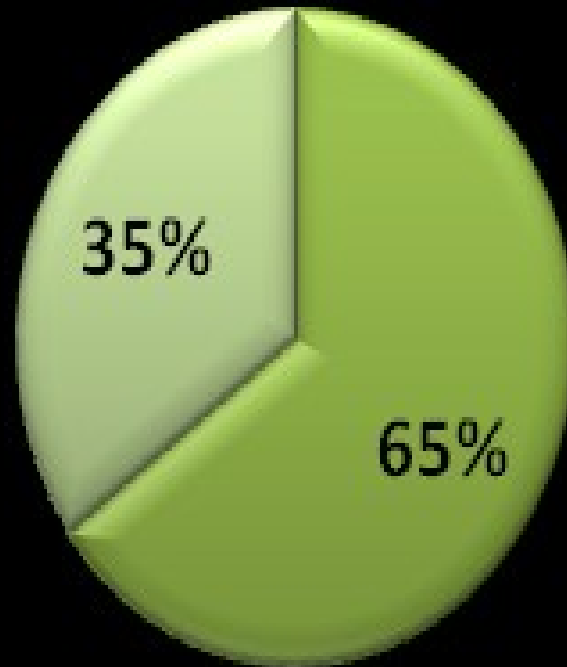
- Hotel 1 \*
- Hotel 2 \*
- Hotel 3 \*
- Hosteria 3 \*
- Hotel 4 \*

# Generación familiar en la que se encuentra la gestión del hotel





# Género de los gerentes de las pymes familiares hoteleras



- Mujeres
- Hombres

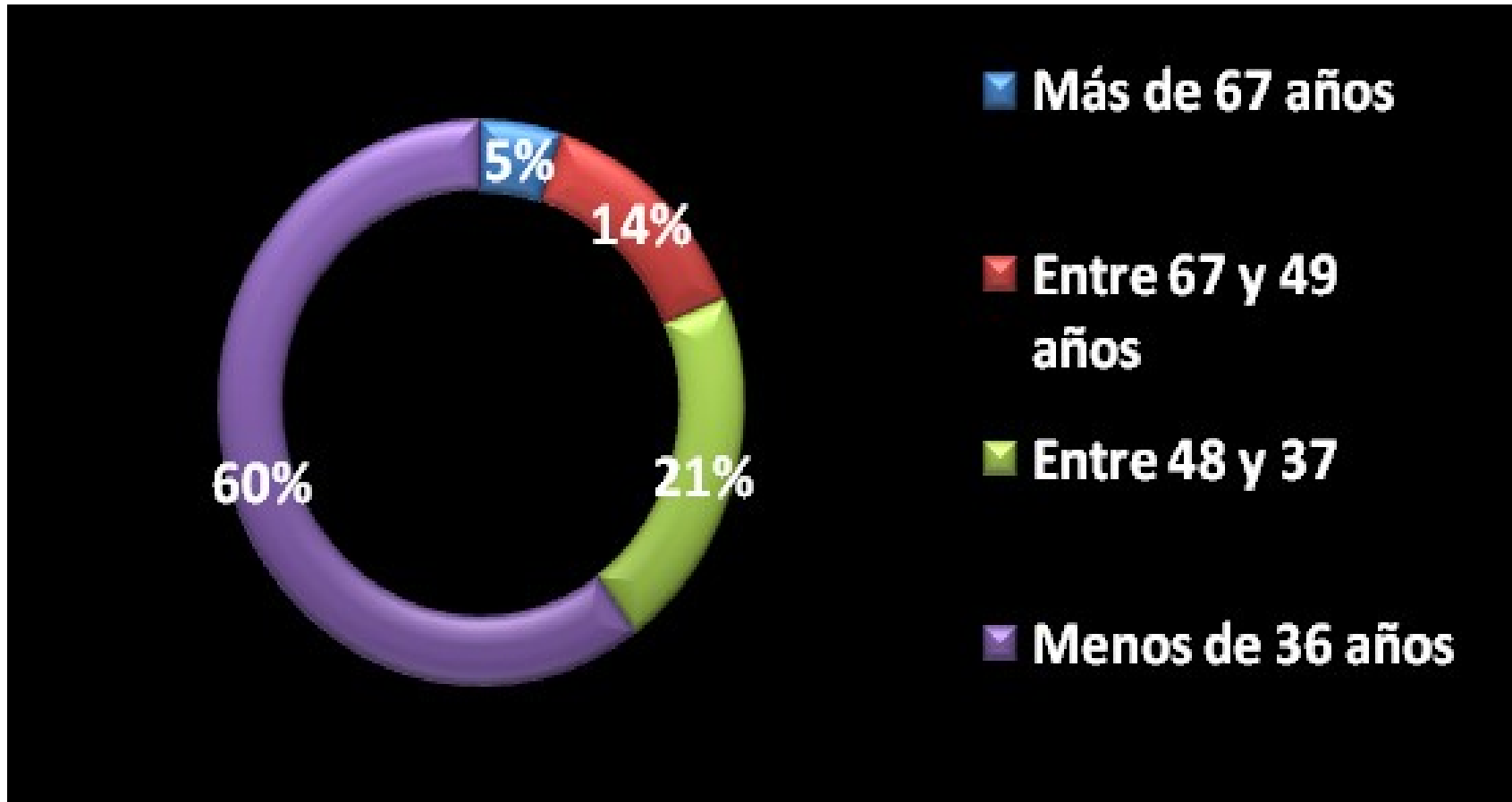
## Ranking de lo mejor que poseen las pymes hoteleras familiares según su gerente

Aspecto destacado	Cantidad de Hoteles que lo destacaron
<b>Grupo humano</b>	<b>7</b>
<b>Localización</b>	<b>4</b>
<b>Atención al huésped</b>	<b>4</b>
<b>Servicio</b>	<b>3</b>
<b>Empresa Familiar</b>	<b>2</b>

# Capacitación del personal

- El 95 % de los gerentes destacan que ellos y su personal, asisten a todas las capacitaciones que se ofrecen desde FEGHRA
- Sólo el 20 % de los hoteles plantean desde el seno de la organización, las necesidades en cuanto a capacitación

# Proporción de edades por rangos



## Desafío de gestión de capital humano en el área del Alto Valle para los próximos años

<b>DESAFÍO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Capacitación</b>	<b>40 %</b>
<b>Calidad del servicio</b>	<b>10 %</b>
<b>Valores humanos</b>	<b>10 %</b>
<b>Profesionalización</b>	<b>5 %</b>
<b>Ser más serviciales</b>	<b>5 %</b>
<b>Delegar</b>	<b>5 %</b>
<b>Implementar gestión de RRHH</b>	<b>10 %</b>
<b>Ser más comprensibles</b>	<b>5 %</b>

# ALGUNAS CONCLUSIONES

- “a mayor diferencia entre las personas, mayor potencial creativo”
- tener puestos los cinco sentidos en la gestión del personal, partiendo de las diferencias entre las multigeneraciones que se encuentran representadas en el hotel
- Desarrollo personal: mejorar la formación, desarrollar planes de carrera dentro del hotel, fomentar la comunicación abierta entre todos los miembros

# ALGUNAS CONCLUSIONES

- creación y mantenimiento de un clima laboral que se caracterice por ser positivo y sinérgico
- alcanzar el equilibrio entre la vida laboral y personal
- Son conscientes de que su capital humano es de importancia primordial para la gestión de una empresa de servicios de alojamiento.

# ALGUNAS CONCLUSIONES

- desde las pymes hoteleras de gestión familiar, se visualiza la importancia del capital humano, y se avanza en el sentido de su desarrollo



# MUCHAS GRACIAS

[Contacto: gmarenzana@yahoo.com.ar](mailto:gmarenzana@yahoo.com.ar)

<http://fatu.uncoma.edu.ar>

