



## **CAPÍTULO 1**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

Anteriormente las empresas para tener una buena valuación monetaria necesitaban tener muchos activos tangibles como plantas de producción, edificios etc. De esta manera era como lograban crear el valor a las corporaciones, sin importar darles un valor monetario a las experiencias o habilidades de los empleados.

Ahora en el siglo XXI las empresas están cambiando la forma de administrar y crear valor, de esta manera las organizaciones, se han centrado cada vez más en el capital intelectual. Esto se refiere a activos intangibles que ahora están jugando un papel muy importante en las valuaciones corporativas, por lo tanto, los activos intangibles agregan valor a las organizaciones a niveles sin precedentes. El valor agregado que se da a través de los activos intangibles a las corporaciones excede los valores contables de un factor del tres a uno o más en algunos casos.

Muchas compañías están buscando la manera de medir, describir y manejar sus activos intangibles para que tenga más efectos favorables en la agregación de valor. Sin embargo los activos intangibles son muy importantes para las empresas ya que la inteligencia humana y los recursos intelectuales son hoy lo más valiosos activos de cualquier corporación. Esto transformará la economía y a la sociedad en su creación de riqueza y extracción de valor. Las empresas tienen que rodearse de empleados con experiencia y habilidades que puedan desarrollarlas en la organización para en un futuro generen valor a sus marcas, reputación, imagen, al potencial de los empleados y el know how etc.

Dentro de capital intelectual existe el capital humano que es la experiencias y habilidades de las personas par desarrollarlas en la empresa, por lo tanto, para las organizaciones es muy importante el capital humano ya que son los que usan su inteligencia



humana para implementarla con el objetivo de crear valor en sus empresa. En consecuencia es valioso para los corporativos el tener las herramientas como medir y manejar su capital humano para poder registrarlo en sus contabilidades y así que las empresas tengan un valor real.

## **1.2 OBJETIVOS GENERAL**

El objetivo general del presente trabajo es identificar y medir las capacidades y la dedicación de los empleados, en el sector hotelero en la ciudad de Acapulco, Guerrero.

## **1.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Medir las capacidades con las que cuentan los empleados en los hoteles de Acapulco Guerrero.
- Medir la dedicación de los empleados en los hoteles de Acapulco Guerrero.
- Identificar las capacidades gerenciales que se desarrollan en cada organización
- Conocer en que medida los directores generales suponen que su personal tiene las capacidades necesarias para desarrollarlas exitosamente en la empresa.
- Conocer en que medida los gerentes de Recursos Humanos suponen que la dedicación su personal es acorde con sus capacidades.

## **1.4 JUSTIFICACIÓN.**

Hoy en día la mayoría de las empresas invierten mucho dinero en estudios para buscar como llegar a tener una ventaja competitiva, mas sin embargo son escasas las instituciones que saben que la verdadera estrategia para que una organización se desarrolle es el potencial que tiene de su capital intelectual lo cual es una estrategia competitiva.

Las creencias e ideas tradicionales concebidas por los directivos acerca del crecimiento y desarrollo empresarial competitivo, se ha modificado por completo y se ha



hecho conciencia de que las empresas son más eficientes cuando crecen internamente. Hoy en día las empresas están preocupadas por las personas que forman parte de su organización, esto es una estrategia ya que las empresas saben que las personas son un valioso activo en que se debe invertir.

El identificar el capital humano en las empresas es importante ya que si conoce el rendimiento que están dando los empleados y como están desarrollando sus capacidades y habilidades, lo cual hace que generen un valor a las empresas por lo que es necesario hacer una inversión en el capital humano para potencializarlo y de esta manera hacer que el capital humano aumente su rendimiento por lo que se crea un ventaja competitiva a través del capital humano.

### **1.5 ALCANCES.**

- El estudio de investigación abarcará los hoteles que se encuentren incluidos en las categorías de gran turismo, cinco, cuatro y tres estrellas.
- Se explicarán y se medirán cada una de las dimensiones y que conforman el capital humano.
- La investigación se llevará a cabo sólo en la ciudad de Acapulco Guerrero...

### **1.6 LIMITACIONES**

- Los resultados obtenidos serán útiles únicamente para el sector analizado, aunque cabe aclarar que el estudio no se pondrá en práctica en ninguna organización.
- No se desarrollarán estrategias corporativas que faciliten el desarrollo del capital humano dentro de la organización.



- Se entrevistará solamente a los directores generales y/o gerentes de recursos humanos de los hoteles.
- Este estudio abarca únicamente la parte de empleados como individuos en su cargo del modelo de Liderazgo basado en resultados, sin tomar en cuenta los demás aspectos complementarios.

## **1.7 ORGANIZACIÓN DEL ESTUDIO**

Este estudio consta de cinco capítulos, en el primero de ellos se desarrolla el planteamiento del problema, así como también los objetivos generales y específicos perseguidos durante la búsqueda, la justificación de la investigación y por último, se determina los alcances y limitaciones a lo que se enfrenta la misma.

Dentro del segundo capítulo se desarrollará el marco teórico, en el cual se estudiarán diferentes teorías del tema de capital humano, capital intelectual y las capacidades de las personas; para cada teoría habrá un análisis para definir las opciones u oportunidades de uso en nuestro caso; y por último se concluirá cuál será la teoría o modelo que se utilizará en el desarrollo del presente estudio.

Durante el desarrollo de tercer capítulo se explicará la metodología, de la investigación, es aquí donde se formula la hipótesis a comprobar, se estudian las técnicas y métodos de recolección de datos, los diferentes patrones de investigación, el tipo de información que puede ser utilizada. En cada uno de estos temas se definirá cuáles serán los elementos que se utilizarán en el desarrollo de esta investigación, la muestra o censo sometido a estudio, el tiempo de análisis, etc.

En el capítulo cuarto, se analizará algunas definiciones de lo que es el turismo, de qué manera está conformado el sector turístico y se analizarán las categorías de clasificación de



hoteles. También se hará una breve descripción de la importancia del turismo en el mundo, en México y el desarrollo del sector turístico a lo largo de los últimos años en Acapulco Guerrero.

Dentro del capítulo quinto se llevará a cabo el procesamiento de la información y la generación de resultados. Se aplicará el cuestionario para recolectar los puntos a evaluar, después se captará y se formará una base de datos. Esta será sometida a un estudio estadístico para generar resultados que serán interpretados.

Se finaliza con el capítulo seis, en el cual se concluye aceptando o rechazando la hipótesis inicial basándose en los resultados arrojados por la investigación.