



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEORÍA DE RECURSOS Y CAPACIDADES COMO UNA HERRAMIENTA
FUNDAMENTAL EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DENTRO
DE UNA EMPRESA HOTELERA

LOPEZ GONZABAY MICHAEL STEVEN
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MACHALA
2020



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEORÍA DE RECURSOS Y CAPACIDADES COMO UNA
HERRAMIENTA FUNDAMENTAL EN LA GESTIÓN DE
RECURSOS HUMANOS DENTRO DE UNA EMPRESA HOTELERA

LOPEZ GONZABAY MICHAEL STEVEN
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

MACHALA
2020



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EXAMEN COMPLEXIVO

TEORÍA DE RECURSOS Y CAPACIDADES COMO UNA HERRAMIENTA
FUNDAMENTAL EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DENTRO DE UNA
EMPRESA HOTELERA

LOPEZ GONZABAY MICHAEL STEVEN
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

RAMÓN DOLORES ISABEL

MACHALA, 08 DE DICIEMBRE DE 2020

MACHALA
08 de diciembre de 2020

TEORÍA DE RECURSOS Y CAPACIDADES COMO UNA HERRAMIENTA FUNDAMENTAL EN LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS DENTRO DE UNA EMPRESA

Fecha de entrega: 19-nov-2020 11:33a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1451202886

Nombre del archivo: CASO_PRACTICO_MICHAEL LOPEZ PARA REVISION.docx (34.73K)

Total de palabras: 1652

Total de caracteres: 8770

HOTELERA.

por Michael Lopez

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, LOPEZ GONZABAY MICHAEL STEVEN, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado TEORÍA DE RECURSOS Y CAPACIDADES COMO UNA HERRAMIENTA FUNDAMENTAL EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DENTRO DE UNA EMPRESA HOTELERA, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 08 de diciembre de 2020



LOPEZ GONZABAY MICHAEL STEVEN
0705490977

TEORÍA DE RECURSOS Y CAPACIDADES COMO UNA HERRAMIENTA FUNDAMENTAL EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DENTRO DE UNA EMPRESA HOTELERA.

Resumen

La presente investigación fue realizada con la finalidad de demostrar que la teoría de recursos y capacidades es una herramienta fundamental en la gestión del recurso humano, la cual es utilizada en la actualidad como medio para obtener resultados positivos en empresas de alojamiento. Para ello se utilizó una metodología de carácter descriptivo mediante un análisis exploratorio por medio del cual se pudo determinar la realidad organizacional en cuanto a la gestión del recurso humano de la empresa hotelera “Ciudad de Pasaje” y por otro lado los beneficios que esta teoría le otorga. Posteriormente se realizó un análisis de los factores influyentes de la teoría de recursos y capacidades analizando diferentes artículos científicos que fundamentan el análisis realizado. Por lo tanto, se llegó a la conclusión que la teoría de recursos y capacidades estudiada es una herramienta fundamental en la gestión actual de recursos humanos dentro de una empresa de alojamiento, que al ser aplicada se obtiene como beneficio una mayor productividad.

Palabras clave: Empresas de alojamiento, Gestión de recursos humanos, Teoría de recursos y capacidades, resultados empresariales.

Abstract

This research was carried out in order to demonstrate that the theory of resources and capacities is a fundamental tool in human resource management, which is currently used as a means to obtain positive results in accommodation companies. For this, a descriptive methodology was used through an exploratory analysis by means of which it was possible to determine the organizational reality in terms of human resource management of the hotel company "Ciudad de Pasaje" and, on the other hand, the benefits that this theory gives grants. Subsequently, an analysis of the influencing factors of the theory of resources and capacities was carried out, analyzing different scientific articles that support the analysis carried out. Therefore, it was concluded that the theory of resources and capacities studied is a fundamental tool in the current management of human resources within a hosting company, which when applied, a greater productivity is obtained as a benefit.

Keywords: Hosting companies, human resources management, Theory of resources and capabilities, business results.

Contenido

INTRODUCCIÓN	6
1. DESARROLLO	8
1.1. Marco Teórico.....	8
1.2. Metodología de la investigación.....	9
1.3. Resultados.....	11
2. CONCLUSIONES	17
Bibliografía.....	18

INTRODUCCIÓN

De manera general, el sector hotelero es un área de constantes cambios organizacionales internos, en donde una mala gestión del talento humano influye de manera negativa en los objetivos planteados por la organización. Es vital para una organización en búsqueda de mejorar la productividad dar la prioridad necesaria a sus colaboradores, con el fin de convertir las aspiraciones de cada uno de ellos en resultados beneficiosos para la empresa. (Majad Rondón, 2016)

En la actualidad la competitividad es uno de los puntos clave a tomar en cuenta por parte de los empresarios, crear valor mediante la gestión del recurso humano permite diferenciarse de las demás organizaciones que ofrecen alojamiento; de tal manera que uno de los aspectos relevantes que se debe considerar es el manejo eficiente del personal que está inmiscuido directamente en la prestación del servicio, lo que a su vez se refleja en los ingresos que obtiene la organización al realizar sus actividades. (Agudelo, Alveiro, Saavedra, & Ramiro, 2016).

El capital humano que poseen las empresas dedicadas a la prestación del servicio de alojamiento influye directamente en la capacidad de desarrollo de las mismas, por tal motivo identificar teorías y técnicas adecuadas permite mejorar la gestión y promover el desempeño individual de las personas buscando eliminar la perplejidad en sus actividades impulsando la obtención de resultados que beneficien a cada organización. (Brito Carrillo, Pitre Redondo, & Cardona Arbeláez, 2020)

Por otro lado, hoy en día es vital describir la importancia del manejo estratégico del recurso humano en las empresas de alojamiento, ya que no solo basta con tener el personal suficiente, sino que es fundamental saber realizar una gestión adecuada del mismo. Por tal motivo, el cambio de perspectiva de los empresarios marca el punto de inicio para empezar a considerar al recurso humano como un conjunto de competencias individuales y aportes intelectuales que ofrecen beneficios funcionales a la organización. (Rondón & Ammar, 2016).

Poniendo en consideración la idea antes mencionada como antecedente para fundamentar el presente estudio; se toma como referencia la investigación realizada por Vallejo y Portalanza (2017), la cual señala dentro de su idea principal que se debe tomar en consideración como base de estudio la búsqueda constante de nuevas metodologías y estrategias de gestión del talento humano que se ajusten a cumplir con las metas empresariales.

La empresa de alojamiento “Ciudad de Pasaje” está ubicada en el centro de esa ciudad; esta empresa ha venido prestando sus servicios de alojamiento por más de 30 años a cargo del sr. Rodolfo Gonzales gerente propietario de la misma, esta empresa durante el transcurso de sus años ha enfrentado diferentes cambios estructurales y administrativos, por tal motivo en su anhelo por llegar al éxito, ha centrado todos sus esfuerzos en cumplir con sus metas planificadas, lo que da lugar a ser parte en el presente estudio.

Tomando en consideración lo mencionado anteriormente, se estipula como problema de investigación la forma en la que se debe dirigir actualmente el recurso humano en una empresa de alojamiento basándose en la teoría de recursos y capacidades. Por otro lado, se define como objetivo principal el desarrollo de un análisis a la teoría de recursos y capacidades para sustentar su utilización como una herramienta actual en la gestión de recursos humanos para el alcance de resultados esperados.

1. DESARROLLO

1.1. Marco Teórico

Uno de los conceptos generales a tratar en la presente investigación es la teoría de recursos y capacidades, que sin duda es uno de los pilares fundamentales en la formulación de estrategias. Por tal motivo, se define a la teoría de recursos y capacidades como medio para alcanzar un nivel superior de competitividad empresarial, mediante el análisis y modificación de factores internos que influyen en la organización. (Valencia Rodríguez, 2019)

Las empresas de hospedaje deben siempre estar a la par con la innovación; en este caso aplicar nuevas prácticas en la gestión del recurso humano como la propuesta en la teoría de recursos y capacidades resulta valioso; ya que beneficia administrativa y económicamente a la organización, lo que a su vez resulta importante al conocer que la sostenibilidad de la superioridad empresarial es ineludible al aplicar teorías que modernicen la gestión. (Hinojosa Galván & Feria Cruz, 2016).

Tomando en consideración que poco a poco las generaciones han ido evolucionando con el paso del tiempo, el sector de alojamiento ha tenido que adaptarse de alguna manera para seguir ofertando sus servicios a la gran demanda actual de los mismos; de tal manera que se puede definir que las empresas de alojamiento en la actualidad son el resultado de los diferentes cambios socioeconómicos suscitados en el paso del tiempo. (Meza Pérez, Zaldívar Puig, & Marín Fernández, 2016).

Por otro lado para definir una empresa de hospedaje se toma como referencia la investigación realizada por los autores Orlandini y Torricos (2019), en donde señalan que se puede considerar a esta empresa como el ente dedicado a ofrecer su servicio de alojamiento con el fin de causar en sus clientes un sentimiento acogedor y una sensación

agradable al hacer uso del mismo, siempre buscando cumplir con las expectativas y requerimientos de los mismos.

Dentro de la fundamentación teórica es importante definir los términos considerados en el desarrollo del presente caso, por tal motivo se define a la gestión de recursos humanos como una herramienta que permite administrar el personal dentro de la organización, el cual está considerado como un conjunto único al cual se lo direcciona, instruye y habilita en base a los requerimientos organizacionales. (Vieira Vieira, 2014).

Se considera que el sector hotelero se enfrenta al igual que cualquier empresa en el mundo a los cambios suscitados en el entorno en el que se desempeña, (Magadan Díaz & Rivas Garcia, 2018). De tal manera, que se buscan medidas que se adapten a los requerimientos actuales de una gestión de recursos humanos exitosa; tal es el caso de la implementación de la teoría de recursos y capacidades.

Por otro lado, es importante detallar el concepto de resultados empresariales ya que en ellos prevalece la esencia de la problemática. De tal manera que se considera la investigación realizada por Huerta, Almodóvar, Pedraja, Navas y Contreras (2015), en donde se define a los resultados empresariales como el rendimiento medible concebido por la organización en base a su gestión, tomando en consideración un periodo determinado de funcionamiento en el tiempo.

Metodología de la investigación

En el desarrollo de la presente investigación se utilizó una metodología de carácter descriptivo fundamentada en el análisis de la teoría de recursos y capacidades para la gestión del recurso humano en empresas de alojamiento, de tal manera que se dio inicio con la definición del problema de investigación y el objetivo principal teniendo como meta la aplicación del mismo en la empresa de alojamiento “Ciudad de Pasaje”.

Posteriormente se dio inicio con un análisis situacional de la empresa de alojamiento “Ciudad de Pasaje” mediante una investigación exploratoria con el fin de conocer de una manera más directa la realidad del personal de servicio y de la gestión realizada por parte de la empresa hasta el momento, a su vez se dio a conocer algunas características propias de la empresa hotelera “Ciudad de Pasaje” en base a su evolución en el tiempo.

Se tomó en consideración como objeto de estudio la Teoría de recursos y capacidades, a la cual Sánchez y Herrera (2016), definen como una de las teorías que se preocupa principalmente por conocer cómo se desempeñan las empresas con los recursos que poseen tomando como base la comparación de las mismas con sus competidores y a su vez hacen referencia al conocimiento, la comunicación y la motivación como parte fundamental en la gestión de recurso humano.

Consecuentemente el uso de la teoría de recurso y capacidades en empresas hoteleras se sustentó por los autores Narváez, Guerrero y Villaprado (2017) ya que aplicaron esta teoría en hoteles de Morelia, Michoacán; en donde analizan la relación existente entre la competitividad y las capacidades, pero en este caso por la naturaleza de la presente investigación el análisis fue enfocado únicamente en la gestión del recurso humano.

Luego se tomó tres factores de análisis, detallados mediante las siguientes actividades:

- 1) Se analizó el conocimiento como factor influyente dentro de la empresa, en base a la aplicación de la teoría de recursos y capacidades.
- 2) Se tomó en consideración la motivación como factor influyente en los resultados obtenidos por la empresa a lo largo de sus actividades.
- 3) se consideró a la comunicación como otro de los factores influyentes en la teoría de recursos y capacidades dentro de la gestión del recurso humano.

1.2. Resultados

La empresa de hospedaje “Ciudad de Pasaje” durante sus años de funcionamiento se ha venido estableciendo como una de las mejores organizaciones en su entorno empresarial, de tal manera que su nombre se ha convertido en una de las primeras opciones a escoger debido a la diferenciación ofertada en sus servicios, así mismo ha tenido gran acogida por parte de sus clientes en base a los cambios y mejoras implementadas al largo de los años.

Dentro de sus registros se pudo evidenciar que con el tiempo esta empresa de alojamiento ha aumentado la venta de sus servicios, lo que puede justificar su acelerado crecimiento en infraestructura y su gran interés en mejorar la gestión de su recurso humano; por otra parte, esta empresa busca ampliar su oferta con la creación de paquetes turísticos con el fin de darse a conocer en un mercado más amplio.

La empresa de alojamiento “Ciudad de Pasaje” se ha consolidado fuertemente en su localidad gracias a sus servicios prestados; sin embargo, se ha venido manejando de manera empírica sin tomar en consideración que este sistema implica una barrera en el alcance de resultados esperados. De tal manera que requiere atender su problemática en cuanto a la forma de cómo dirigir actualmente su recurso humano mediante la aplicación de la teoría de recursos y capacidades.

Teoría de Recursos y Capacidades

Dentro del análisis de la Teoría de recursos y capacidades es importante detallar cuáles son sus campos de aplicación dentro de la organización, por tales motivos se detalla cada una de estas áreas a continuación en el cuadro 1.

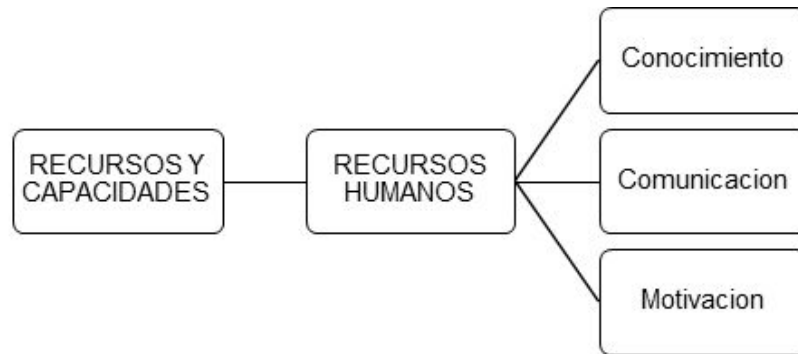
Cuadro 1. Teoría de Recursos y Capacidades

Ventaja Competitiva	Estrategia		Factores clave del éxito del sector
Capacidades organizativas			
Recursos			
Tangibles	Intangibles	Humanos	Capital Organizacional
<ul style="list-style-type: none"> - Físicos - Financieros 	<ul style="list-style-type: none"> - Reputación - Tecnología - Cultura - Marca 	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento - Comunicación - Motivación 	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura organizacional - Líneas de autoridad - Formas de reportes - Planeación – formal, informal - Control - Sistemas

Fuente: Sánchez y Herrera (2016)

Los Autores Sánchez y Herrera (2016), estipulan de manera global la Teoría de recursos y capacidades dentro de un cuadro resumen, sin embargo; el enfoque investigativo del presente estudio busca sustentar la utilización de la teoría de recursos y capacidades como una herramienta de gestión del recurso humano. Por tal motivo, el estudio se realizó en base a este recurso en específico demostrado en la figura 1.

Figura 1. Recursos humanos dentro de la teoría de recursos y capacidades



Fuente: Elaboración propia

Posteriormente dentro de los cuadros 2,3 y 4 se ha fundamentado cada uno de los factores influyentes en base a la teoría de recursos y capacidades enfocados en la gestión del recurso humano; para ello se han utilizado diferentes estudios relacionados directamente a cada uno de los puntos.

Cuadro 2. Análisis de los factores influyentes en el conocimiento del recurso humano.

Factores	Acciones
Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> · Agudelo y Valencia (2018), indican que haber analizado el conocimiento dentro de la organización como un medio para saber utilizar la información es vital, ya que permite al recurso humano adquirir nuevas ideas y habilidades que se verán reflejadas en los resultados · Debe ser gestionado por el personal directivo de la organización mediante el liderazgo, el cual debe tener características de carácter esencial que busque generar cambios, obtener resultados y a la vez desaprobar y refutar métodos utilizados en la empresa con el fin de evaluar su efectividad y mejorarlas si es el caso. (Bustos Farías, Cerecedo Mercado, & García González, 2016)

Fuente: Elaboración propia

Este punto denota la importancia de generar conocimiento en las organizaciones, en este caso la empresa hotelera “Ciudad de Pasaje” no es la excepción, ya que durante los últimos años no se le ha dado importancia a la capacitación del personal, de tal manera que se debe generar conocimiento de manera oportuna con la finalidad de alcanzar los esperados.

Cuadro 3. Análisis de los factores influyentes en la motivación del recurso humano.

Motivación	<ul style="list-style-type: none">· Barrios, Olivero y Figueroa (2020), concluyen que el liderazgo es un pilar fundamental para promover la motivación y desempeño del recurso humano, esto contrasta con el trabajo realizado por Lopez, Díaz, Segredo y Pomares (2017), en donde señalaron que para alcanzar una gestión exitosa del talento humano se debe considerar la motivación.· Al mejorar el nivel de motivación del recurso humano dentro de la empresa se obtiene como resultado un cliente más satisfecho, esto se debe a la percepción de un servicio de calidad (Rojas Martinez, Niebles Nuñez, Pacheco Ruíz, & Hernández Palma, 2020) <p>Domínguez y Pino (2014), indican que se debe generar estímulos por parte directa del departamento de gestión de recursos humanos para promover la motivación del recurso humano.</p>
------------	--

Fuente: Elaboración propia

La gerencia debe tomar decisiones oportunas en cuanto a la implementación de la motivación, ya que solo se ha considerado el sueldo como principal ente motivador, sin

considerar otros factores influyentes en el personal que promuevan ofrecer servicios de calidad.

Cuadro 3. Análisis de los factores influyentes en la comunicación del recurso humano.

Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Promover una comunicación asertiva tiene como consecuencia un trabajo en equipo eficiente, así mismo permite que este funcione de manera activa, por lo tanto, va dar lugar a que la organización obtenga los resultados esperados y a la vez pueda cumplir con sus metas planteadas. (Sandoval Ramos, Armijos Romero, & González Caraguay, 2018)
--------------	---

Elaboración propia

La comunicación es fundamental para lograr un equipo de trabajo sólido, de tal manera que el hotel “Ciudad de Pasaje” debe procurar implementar medios y entornos que promuevan la comunicación entre los miembros de su recurso humano.

Cuadro 4. Factores influyentes del hotel “Ciudad de Pasaje”

Factores	Acciones
<p>Generar Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desorden en la información - No se cumplen objetivos - No se perciben los resultados 	<ul style="list-style-type: none"> - Administrar la información - Nuevas habilidades y conocimientos. - Resultados: (Competitividad empresarial, cumplimiento de objetivos y productividad)

	<ul style="list-style-type: none"> - Generar cambios y evaluarlos constantemente. (atención al cliente y calidad de servicio)
<p style="text-align: center;">Motivación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personal sin motivación 	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo transformacional. - Motivación del personal es igual a calidad de servicio. - Estímulos del departamento de recursos humanos. - Expectativas planificadas.
<p style="text-align: center;">Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distanciamiento del personal - Rendimiento grupal bajo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación Asertiva, comunicación colectiva e intragrupal, tiene beneficios directos en la calidad de atención al cliente, de tal manera que captar su atención influye en conseguir resultados..

Fuente: Elaboración propia

Dentro del cuadro 4, se puede evidenciar diferentes puntos a implementar dentro de la empresa de alojamiento ciudad de Pasaje acorde a los estudios realizados en la misma y en base a la fundamentación de la teoría de recursos y capacidades enfocada en la gestión del recurso humano para el alcance de resultados esperados.

2. CONCLUSIONES

Podemos ver que el trabajo realizado toma en consideración ideas sustentadas de estudios actuales para el análisis de cada factor influyente, por tal motivo se puede afirmar que la implementación de la teoría de recursos y capacidades en la empresa hotelera “Ciudad de Pasaje” es una forma actual de gestión de recursos humanos que influye directamente en la obtención de resultados tales como competitividad empresarial y Calidad en el servicio al cliente.

Está claro que la implementación de la teoría de recursos y capacidades dentro de la gestión de recursos humanos de la empresa hotelera “Ciudad de Pasaje” toma en consideración tres puntos esenciales que están sustentados, por lo tanto se concluye que la aplicación de esta teoría impulsa el comportamiento, el compromiso y la capacidad del recurso humano llegando de manera eficiente al cumplimiento de metas y objetivos organizaciones. No obstante en la empresa en referencia es notable la necesidad de implementar prácticas como la generación de conocimiento, personal motivado y una mejor comunicación empresarial.

Como demuestra la investigación, la empresa considerada como medio de estudio de la teoría de recursos y capacidades, necesariamente en base a sus características debe implementar la teoría investigada, ya que la gestión de su personal puede llegar a ser eficiente, al aplicar los 3 factores analizados de manera íntegra cumpliendo con sus objetivos empresariales planificados.

Bibliografía

- Agudelo Cevallos, E. J., & Valencia Arias, A. (2018). La gestión del conocimiento, una política organizacional para la empresa de hoy. *Ingeniare, Revista chilena de ingeniería*, 26(4), 673-684. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052018000400673&lng=es&nrm=iso
- Agudelo, M., Alveiro, C., Saavedra, B., & Ramiro, M. (2016). EL RECURSO HUMANO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 1-20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Barrios Hernández, K., Olivero Vega, E., & Figueroa Saumet, B. (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. *Información Tecnológica*, 31(2), 55-62. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000200055&lng=es&nrm=iso
- Brito Carrillo, C., Pitre Redondo, R., & Cardona Arbeláez, D. (2020). Clima Organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio. *Información Tecnológica*, 141-148. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000100141&lng=es&nrm=iso
- Bustos Farías, E., Cerecedo Mercado, M. T., & García González, M. (2016). Modelo de gestión del conocimiento para el desarrollo de posgrado: estudio de caso. *Revista electrónica de investigación educativa*, 18(1), 128-139. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412016000100009&lng=es&nrm=iso
- Domínguez Alonso, J., & Pino-Juste, M. (2014). Motivación Intrínseca y Extrínseca: Análisis en Adolescentes Gallegos. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 349-358. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349851780036.pdf>
- Hinojosa Galván, H., & Feria Cruz, M. (2016). Innovación en la Industria Hotelera: un Estudio de Caso en Hoteles de 4 y 5 Estrellas en la Ciudad de Aguascalientes. *Conciencia Tecnológica*(51), 32-37. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/944/94446004005.pdf>
- Huerta Riveros, P. C., Almodóvar Martínez, P., Pedraja Rejas, L. M., Navas López, J. E., & Contreras Espinoza, S. E. (2015). Factores que impactan los resultados empresariales: un estudio comparativo entre empresas chilenas y españolas. *INNOVAR*, 25(56), 21-42. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v25n56/v25n56a03.pdf>

- Lopez Puig, P., Díaz Vernal, Z., Segredo Pérez, A., & Pomares Pérez, Y. (2017). Evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(1), 3-15. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/214/21450963002.pdf>
- Magadan Díaz, M., & Rivas Garcia, J. (2018). La eco-innovación en las empresas mexicanas de alojamiento turístico. *Retos*, 8(15), 19-33. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86182018000200019&lng=es&nrm=iso
- Majad Rondón, M. A. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Revista de Investigación*, 40(88), 148-165. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3761/376147131008.pdf>
- Meza Pérez, G., Zaldívar Puig, M., & Marín Fernández, R. (2016). La expansión internacional de la industria hotelera de los países desarrollados como opción estratégica para los países subdesarrollados. *Economía y Desarrollo*, 157(2), 23-38. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4255/425548450002.pdf>
- Narváez Vázquez, G., Guerrero Dávalos, C., & Villaprado Chávez, O. (2017). La competitividad del sector hotelero a partir de la teoría de los recursos y capacidades. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 10(2), 93-105. Obtenido de <https://ssrn.com/abstract=3040171>
- Orlandini González, I., Paco Janco, P., & Torricos Ponce, P. (2019). Crecimiento económico y la industria hotelera un análisis en dos ciudades patrimoniales del sur de Bolivia. *Investigación y Negocios*, 12(19), 36-45. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-2737201900100005&lng=es&nrm=iso
- Rojas Martinez, C., Niebles Nuñez, w., Pacheco Ruíz, C., & Hernandez Palma, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información Tecnológica*, 31(4), 221-232. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000400221&lng=es&nrm=iso
- Rondón, M., & Ammar, M. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Revista de Investigación*, 148-165. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=376147131008>
- Sánchez Peñaflor, S., & Herrera Avilés, M. (2016). Los recursos humanos bajo el enfoque de la teoría de los recursos y capacidades. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 24(2), 133-146. Obtenido de <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rfce/article/view/2216>
- Sandoval Ramos, S. J., Armijos Romero, D. A., & González Caraguay, K. G. (2018). La comunicación del talento humano en la productividad empresarial.

INNOVA Research Journal, 3(8.1), 167-175. Obtenido de
<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.760>

Valencia Rodriguez, M. (2019). Relación entre la innovación de productos y capacidades organizacionales. *Ingeniería Industrial*, 40(2), 194-201. Obtenido de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362019000200194&lng=es&nrm=iso

Vallejo Espinoza, V. S., & Portalanza Chavarría, A. (2017). Importancia de la Gestión del Talento Humano como Estrategia para la Atracción y Retención de Docentes en las Organizaciones Educativas de Ecuador. *PODIUM*, 145-168. Obtenido de <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/76>

Vieira Vieira, C. (2014). Gestión de recursos humanos: indicadores y herramientas. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 7(14), 23-33. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219040849002.pdf>