

Capital humano de las pymes del pueblo mágico de Zacatlán de las Manzanillas Puebla

BIVIANO-PÉREZ, Emma, SOSA-LARRAINZAR, Evelyn, LÓPEZ-GUERRERO, Martha & GARCÍA-SÁNCHEZ, Avelina

E. Biviano, E. Sosa, M. López y A. García

Universidad Tecnológica de Puebla
emma.biviano@utpuebla.edu.mx

K. González, L. Morán y J. Negrón (eds.) Los procesos administrativos aplicados a las actividades productivas y de servicios. Tópicos selectos de Turismo, Gastronomía y Sustentabilidad empresarial. ©ECORFAN- Mérida, Yucatán, 2017.

Abstract

El desarrollo de un país se rige por las políticas públicas que representan los ejes de acción en los distintos niveles de gobierno, todos ellos plasmados en los planes de desarrollo que guiarán la actividad económica de la cual dependen un sin fin de localidades que integran las zonas económicas del país y el involucramiento de dos elementos como la tecnología y la economía, considerando que estos factores, promueven una interacción que transforma el sistema económico de cualquier entidad. Aunado a estos dos conceptos se encuentra el elemento humano como fuente de capacidades, habilidades y destrezas que se identifica en toda actividad productiva y su principal desempeño se refleja en el éxito de las organizaciones que aportan riqueza y contribuyen al desarrollo económico de las regiones no importando su tamaño o actividad preponderante ya que la operación de sus diferentes procesos. En el presente trabajo se analizarán las características del capital humano que desempeña su actividad laboral en las MiPyMes establecidas en el municipio de Zacatlán de las Manzanas Puebla y su contexto de desempeño, como efecto su incorporación al Programa Federal de Pueblos Mágicos, enfatizando a su vez las necesidades que representa pertenecer a una entidad que proporciona productos y servicios al turista, como una estrategia de desarrollo regional.

Palabras clave: Capital humano, MiPyMes, Programa de Pueblos Mágicos

Introducción

El dinamismo actual en las organizaciones sin duda presenta un escenario nuevo cada día, y en los últimos años el campo organizacional presenta cada vez más retos y desafíos, entre más se desarrolla la sociedad, más se requiere de personas competentes, innovadoras, capaces de enfrentar con los mejores niveles de preparación los problemas a los que se enfrentan constantemente (Castillo, 2012).

Por otra parte, en el sistema económico actual, las empresas son las que tienen la misión de resolver los problemas básicos de la sociedad como son el qué y el cuanto producir y se ubican en el plano económico debido a su relación directa del precio que se maneja en el mercado, por ello; para hacer frente a los problemas económicos que competen a las empresas, y a su vez obtener los mejores resultados, cada organización debe establecer una estructura productiva que le permita producir para satisfacer las necesidades de acuerdo con sus propias condiciones y con la estructura económica de la sociedad (Méndez, 2011).

Las políticas Públicas a su vez coadyuvar de manera sustentable al crecimiento de la economía local a través del impulso a las actividades productivas locales, el impulso al turismo, la mejora de la infraestructura de comunicaciones y servicios, y el incremento de competencias laborales.

Objetivo

Describir las características del contexto laboral del capital humano que desempeña sus funciones en las MiPyMes establecidas en la localidad de Zacatlán dentro del sector turístico.

Justificación

Dada la importancia del factor humano como eje esencial para la operación óptima de las organizaciones, es indispensable establecer ambientes idóneos para su desempeño y en específico identificar las características que deben prevalecer para lograr su máxima eficiencia.

El presente trabajo pretende mostrar las características del capital humano que desempeña sus funciones en las MiPyMes establecidas en la localidad de Zacatlán dentro del sector turístico, posteriormente los resultados obtenidos de la investigación de campo efectuada en la localidad de Zacatlán de las Manzanillas Puebla y su contexto laboral y para finalizar las conclusiones relacionadas al tema.

Marco teórico

En México, las políticas públicas la han rescatado aspectos de gran importancia para el impulso al sector empresarial ya sea para la creación de nuevos negocios o su fortalecimiento. El Plan Nacional de Desarrollo (PED), (2013-2018), en su eje “México Próspero”, propone un crecimiento sostenido de la productividad en un clima de estabilidad económica y mediante la generación de igualdad de oportunidades (Gobierno, 2013).

El turismo en el mundo

Actualmente, el sector turismo presenta un crecimiento sostenido a nivel global. De acuerdo con la Organización Mundial de Turismo (OMT), de 2000 a 2012 este ramo creció a una tasa promedio anual de 3.6% en el mundo, con base en la llegada de turistas internacionales, generó 9 puntos del Producto Interno Bruto (PIB) mundial, uno de cada 10 empleos y participó con el 6% de las exportaciones mundiales. Para México representa una de las principales fuentes de divisas, genera el 8.4% del PIB y más de 2.2 millones de empleos.

El fenómeno turístico que en algún momento fue visto de forma superficial, ha adquirido en la actualidad mucha importancia de tal magnitud que debe considerarse dentro del primer plano de la estructura económica, esto se debe principalmente a los aspectos como, creación de empleos, impuestos y divisas (Dahda, 2011)

Los aspectos que han contribuido a debilitar la competitividad turística del país, se asocian a la falta de respuestas innovadoras de la oferta del sector respecto a las tendencias que muestran los productos turísticos y los diferentes segmentos, nacionales e internacionales, que participan en este mercado. Los factores que contribuyen a incrementar esta debilidad, se derivan de la insuficiente diversificación y desarrollo creativo de los productos turísticos, así como de la falta de consolidación de un desarrollo integral de los destinos turísticos, sustentado en la construcción de ventajas competitivas acorde con las singularidades del país.

De acuerdo con Secretaría de Turismo (2017) el Programa Pueblos Mágicos contribuye a revalorar a un conjunto de poblaciones del país y que representan alternativas frescas y diferentes para los visitantes nacionales y extranjeros con objetivos muy amplios entre ellos el de resaltar el valor turístico de localidades en el interior del país, sin dejar de considerar que las repercusiones van más allá del mejoramiento de la imagen urbana repercutiendo en los aspectos económicos y sociales derivados de la participación en este programa y la obtención de la denominación correspondiente.

La creciente necesidad de desarrollo regional en nuestro país es de atención prioritaria para abatir la pobreza, el desempleo, el bajo índice de desarrollo humano y promover la creación de nuevos horizontes con la apertura de nuevos mercados que beneficien en forma directa a los productores locales. Así como la búsqueda de alternativas de desarrollo económico para elevar el nivel de calidad de vida de los habitantes de cada región, por ello aborda el sector servicios como una gran oportunidad para la mejora de las condiciones de varios municipios.

Dada la importancia del crecimiento potencial de la economía, en el PED, los Estados y Municipios se alinean al eje “México Próspero”, estableciendo en un documento de orden jurídico las estrategias a implementar para lograr este objetivo. En el Estado de Puebla, propone un impulso al crecimiento económico en beneficio de todos los poblanos y para lograrlo, establece como estrategias; Impulsar la generación de mayores competencias en la fuerza de trabajo acordes con las necesidades productivas de cada región del estado, mediante el apoyo al emprendedurismo y la consolidación de las empresas, asimismo incentivar e inducir el otorgamiento de créditos para su financiamiento (Gobierno del Estado de Puebla, 2014)

En el caso del municipio de Zacatlán de las Manzanas, el Plan Municipal de Desarrollo retoma el objetivo del eje México Próspero como un referente que detalla el camino para impulsar a las pequeñas y medianas empresas, así como para promover la generación de empleos, el desarrollo de la infraestructura como pieza clave para incrementar la competitividad de la nación entera (Gobierno del Estado de Puebla, 2014).

El gobierno municipal establece como visión; el ser un municipio que formula, implementa y evalúa estrategias orientadas a fortalecer la productividad y competitividad de las empresas del Municipio, así como la generación de oportunidades de empleo de calidad a través de la gestión y coordinación institucional con los tres niveles de gobierno, mejorando la prestación de servicios de desarrollo empresarial, que permitan mejorar los niveles de ingreso, la seguridad y calidad de vida de los Zacatecos y como objetivo, impulsar el crecimiento económico, con énfasis en el desarrollo humano, la lucha contra la pobreza, la marginación, la creación de empleo, el mejoramiento de los salarios, la incorporación de la mujer y personas con capacidades diferentes a la vida productiva del Municipio (Gobierno del Estado de Puebla, 2014).

Zamorano (2012) expresa que las experiencias exitosas de muchas naciones que el hecho de orientar esfuerzos al desarrollo del turismo es una opción para cientos de empresarios, sobre todo pequeños y medianos, así como personas que, utilizando sus predios destinan esfuerzos y recursos al desarrollo de servicios turísticos.

Por otro lado; el turismo como actividad perteneciente al sector servicios, representa la posibilidad de crear trabajos, incrementar los mercados donde operan las pequeñas y medianas empresas, así como la posibilidad de preservar la riqueza natural y cultural de los países y es importante resaltar que los recursos turísticos no sólo se limitan a la infraestructura o riqueza turística, también es indispensable considerar el factor humano que visita los diferentes lugares, aquel que dirige a las organizaciones y aquel que opera los procesos (Ramírez, 2009).

Así mismo el recurso humano que desempeña sus funciones en el sector turístico, debe estar preparado para satisfacer a la diversidad de turistas con que tenga contacto generando una sinergia turista-servidor turístico (Ramírez, 2009).

Sin embargo, es valioso retomar dos aspectos que forman parte de lo que Ramírez, (2011) llama el clima social y son el trabajo y la retribución; el primero considera tanto la situación del trabajador como su entorno en la empresa por ello es de suma importancia que se considere como “capital humano” dentro de la administración de la organización. Respecto al segundo “la retribución” que como lo expresa el autor, una vez satisfecha la parte económica, se transforma y se convierte en algo más que recompensas económicas, la motivación por valores y la autorrealización.

Y como lo expresa Ramírez (2011):

“El turismo es una alternativa idónea para muchos países con vocación turística, pero también es cierto que no es nada fácil su organización, implementación, despegue y comercialización”.

Zacatlán de las Manzanas

Ubicación geográfica

El municipio de Zacatlán de las Manzanas, se localiza en la parte Noroeste del estado, sus coordenadas geográficas son los paralelos 19° 50' 06" y 20° 08' 12" de latitud norte de los meridianos 97° 51' 06 y 98° 12' 36", de longitud occidental. Sus colindancias son al Norte con Chiconcuautla y Huauchinango, al Sur con Aquixtla y Chignahuapan, al Oeste con Ahuacatlán, Tepetzintla y Tetela de Ocampo y al Poniente con Ahuazotepec y el estado de Hidalgo (Enciclopedia de los municipios y delegaciones de México, 2017).

Zacatlán de las Manzanas, obtuvo el nombramiento de “Pueblo Mágico” en 2011, se encuentra en lo más alto de la Barranca de los Jilgueros, Zacatlán se rodea de bosques cubiertos de niebla, fértiles campos sembrados de árboles frutales y valles donde las rocas desafían a la gravedad. Un Pueblo Mágico de sobria belleza, alejado de ostentación, orgulloso de su herencia (Secretaría de Turismo del Estado de Puebla, 2017).

El nombre se origina de las radicales nahuas "zacatl", paja, zacate; "tlán", lugar, abundancia; en conjunto significan "Donde abunda el Zacate" (Enciclopedia de los municipios y delegaciones de México, 2017).

Atractivos turísticos

Uno de sus atractivos hace honor a su tradición relojera y es admirable el gran reloj floral en la plaza y los autómatas en la fachada de Centenario. Se caracteriza por la niebla que lo envuelve en un aura mágica y en las noches de fiesta la gran plaza se transforma en un espectáculo de danzas, música y pirotecnia (Secretaría de Turismo del Estado de Puebla, 2017)

Una costumbre de muchas personas, es visitar Zacatlán en los meses de julio a octubre ya que les permite disfrutar de su agrí dulce producción frutícola conformada por diversas variedades de ciruelos, peras y principalmente manzanas, estas últimas han permitido celebrar desde 1941 la gran feria de la manzana y se ha convertido en su principal atractivo y actividad económica, por otra parte, es la razón por la cual se le conoce también como Zacatlán de las Manzanas. (Secretaría de Turismo, 2017)

Actividad económica

En esta localidad, la agricultura es la actividad principal, con el maíz como principal cultivo. Como en muchas regiones, dentro de las parcelas cuentan con árboles frutales; La densidad de población de los árboles frutales es relativamente baja (100 árboles por hectárea), permitiendo la siembra de maíz, el cual se cultiva durante todo el ciclo de vida del frutal. Debido a que los productores en la misma huerta siembran maíz asociado con árboles frutales; este sistema es conocido como Maíz-Frutal. Se producen granos como frijol, maíz, haba, trigo y avena; con relación a la fruticultura, se encuentran, manzana, ciruela, durazno, pera y nogal, en cuanto a las hortalizas, papa, ajo, cebada y alfalfa como forraje.

Método

Los resultados presentados en este trabajo forman parte de la información recabada en la localidad de Zacatlán de las Manzanas Puebla, utilizando un instrumento diseñado y validado para responder a la pregunta de investigación. Se realizó una investigación cualitativa, exploratoria, con un muestreo por conveniencia que consta de 260 unidades económicas establecidas en la localidad seleccionada analizando las características laborales en que desempeñan sus funciones.

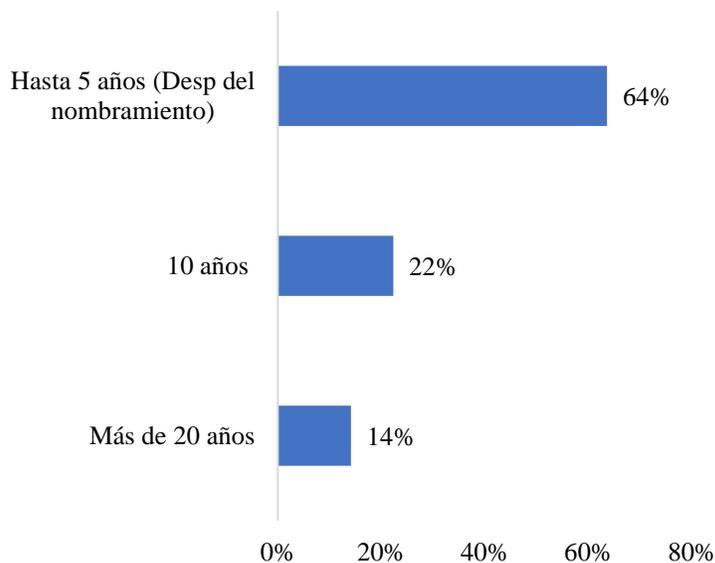
Resultados

Uno de los objetivos del Programa de Pueblos Mágicos es crear nuevas unidades empresariales y fortalecer el desarrollo y de las empresas ubicadas en las diferentes localidades que reciben dicha denominación, entorno a esa premisa, se realizó un estudio sobre el comportamiento de las MiPyMes establecidas en la localidad de Zacatlán de las Manzanas Puebla, obteniendo resultados referentes a su contexto de operación, como se ha comportado el sector empresarial y en específico los resultados presentados se centrarán en describir las características del capital humano que labora en estas entidades.

– *Características de las MiPyMes establecidas en Zacatlán de la Manzanas Puebla.*

Una característica de las MiPyMes, es que su permanencia en el mercado no es significativa ya que tienden a fracasar a los pocos años de operación, sin embargo, los resultados mostraron que el 14% de MiPyMes tiene más de 20 años en operación.

Gráfico 1 Antigüedad de empresas establecidas



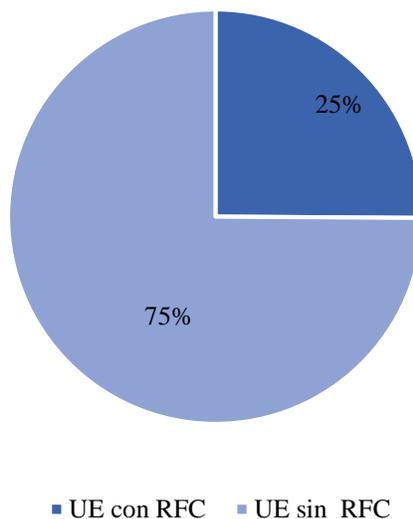
Fuente: Elaboración propia 2016

El comportamiento de los resultados, indica que las MiPyMes estudiadas, expresan que su antigüedad oscila de 1 hasta 20 años o más y tomando en consideración que el distintivo de Pueblo Mágico se recibió en el año 2011, es decir hace 6 años, y analizando los resultados del gráfico 1, se puede concluir que el 62% de las empresas existentes, nacieron después de recibir dicho nombramiento, por lo que se deduce que el efecto de la implementación del Programa de Pueblos Mágicos permitió la generación de empresas.

– *Grado de formalización*

De las empresas investigadas en la localidad de Zacatlán de las Manzanas Puebla, muchas de ellas trabajan de manera informal, lo cual no es lo idóneo para ninguna organización, los resultados se observan en el gráfico 1.1.

Gráfico 1.1 Grado de formalización de las empresas establecidas.



Fuente: Elaboración propia año 2016

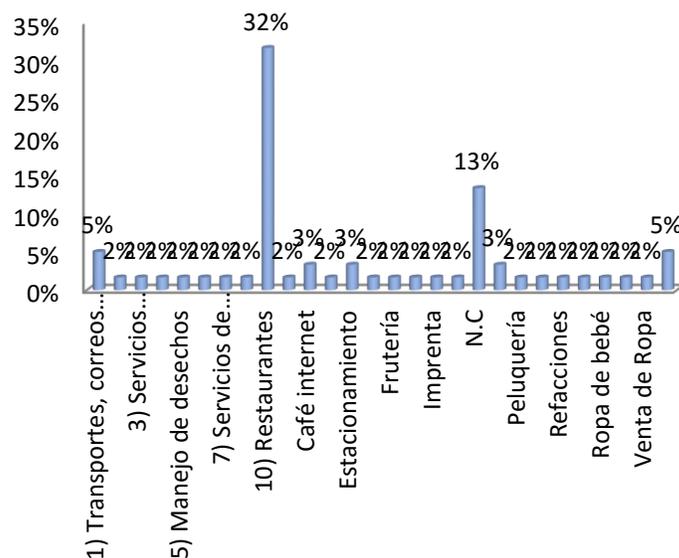
En este estudio, se identificó que la mayor parte de estas organizaciones se encuentran constituidas formalmente como personas físicas o morales representan solo el 25%, con respecto a las que no se encuentran inscritas en el Registro Federal de Contribuyentes (RFC), (75%), ver gráfico 1.1.

A su vez esta característica implica que las obligaciones fiscales y laborales no se cumplen conforme la normatividad establecida y por lo tanto se consideran negocios informales. Al entrevistar a los empresarios algunos manifestaron la necesidad de darse de alta por los requerimientos de facturación de los clientes, lo que implicó la implementación de medios tecnológicos para sufragar esta nueva necesidad.

Para toda entidad económica, es de suma importancia que se encuentre en una ubicación que permita captar al mercado al que se dirige de ahí el interés de su análisis, al preguntar sobre este aspecto a los empresarios, manifiestan haber cambiado sus establecimientos a las zonas más visitadas ya que representa tener más ventas.

– *Giros comerciales predominantes*

Dentro del sector comercial o de servicios en la localidad, se encuentran diversos rubros que confirman cual es la actividad principal de los empresarios y la gran importancia del turismo en la zona, así como su poca dependencia a los consumidores locales en aspectos como empleo y derrama económica en general como se observa en el gráfico 1.2.

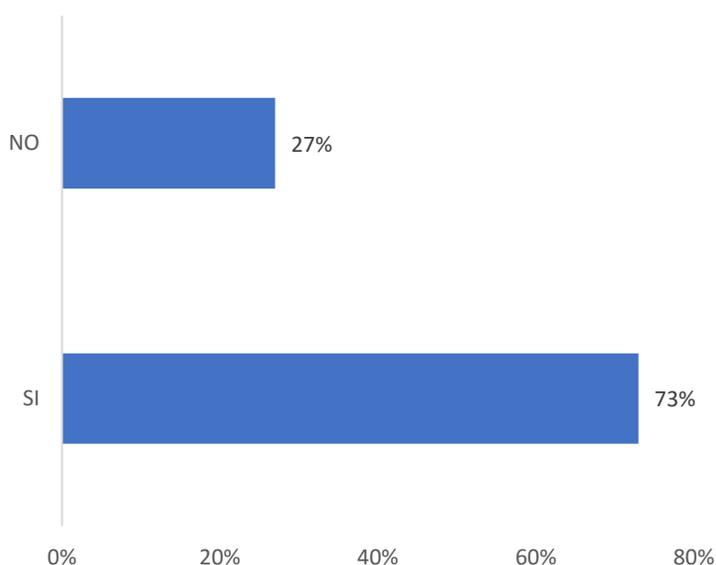
Gráfico 1.2 Análisis de los tipos de servicios que prestan las empresas

Fuente: Elaboración propia 2016

Como se observa en el gráfico 1.2, el servicio predominante en la zona es el de restaurantes de la muestra estudiada, el 32% lo ocupan los servicios de alimentos que tienen una gran demanda por los turistas, el restante 68%, corresponde a giros como salones de belleza, transportes, correos y almacenaje, que son utilizados por lo general por los habitantes de la localidad como café internet, transporte local, zapaterías, ropa, transporte y productos para alimentación diaria.

– Tipo de clientes

Para las entidades económicas, es un factor importante tener una estabilidad en sus ventas y suponiendo que la actividad turística no es continua y depende de ciertas temporadas en el año, se consideró importante analizar la opinión respecto al comportamiento o preferencia de tipo de clientes y los resultados se observan en el gráfico 1.3.

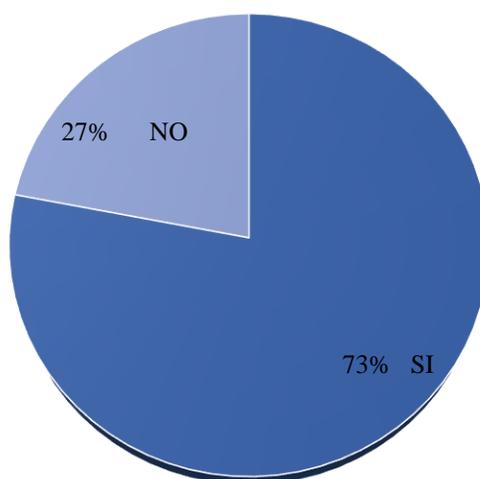
Gráfico 1.3 Importancia de las ventas al turismo

Fuente: Elaboración propia 2016

A su vez, el gráfico 1.3, muestra la importancia que se le otorga al turismo respecto al ingreso que genera para las empresas en esta localidad y el 73 % de los empresarios manifiesta que las empresas son beneficiadas por las ventas a turistas o son sus clientes principales. Sin embargo, el 27% de los encuestados expresa no verse beneficiado de las ventas al turismo, ya que sus ventas principales son únicamente para su población o zonas aledañas.

Dependencia de Ingresos

Para confirmar el supuesto de que el turismo juega un papel importante en el sostenimiento de las entidades económicas establecidas en Zacatlán de las Manzanas, se pregunta a los encuestados, si sus ventas dependen del consumo de los visitantes y los resultados se ilustran en el gráfico 1.4.

Gráfico 1.4 Dependencia de ingresos de visitantes.

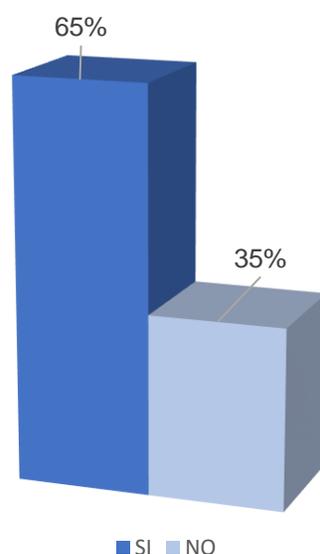
Fuente: Elaboración propia 2016

De las respuestas obtenidas, se visualiza que el 73% de entidades económicas, dependen de los ingresos que generan los visitantes y solo el 27% no se ve afectado en temporadas bajas de turismo, por lo que se puede afirmar que la implementación del programa de Pueblos Mágicos, benefició en gran medida a las entidades establecidas en esta localidad.

– *Capacitación al personal*

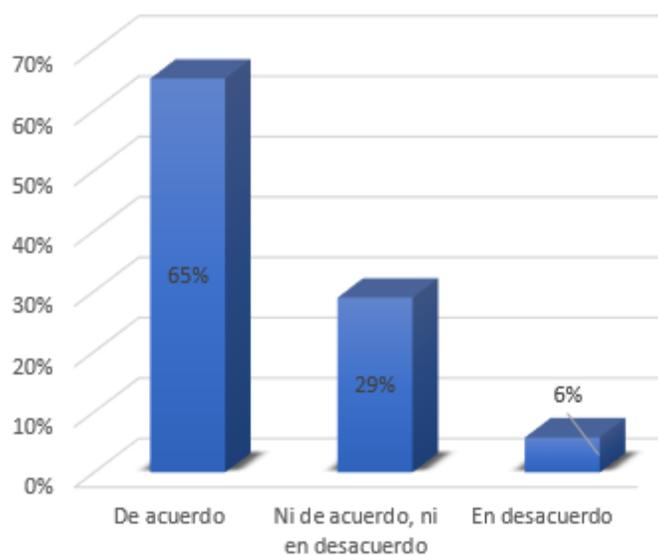
El aspecto de capacitación del personal es un factor esencial para el logro de los objetivos de cualquier entidad económica y no se debe obviar, esto implica una detección de necesidades específicas de acuerdo al giro de la empresa y lo conveniente es considerar un programa de capacitación, dentro del periodo de necesidades a cubrir dentro de un ejercicio. Al analizar este aspecto, se obtuvieron los resultados mostrados en el gráfico 1.5.

Gráfico 1.5 Capacitación de personal.



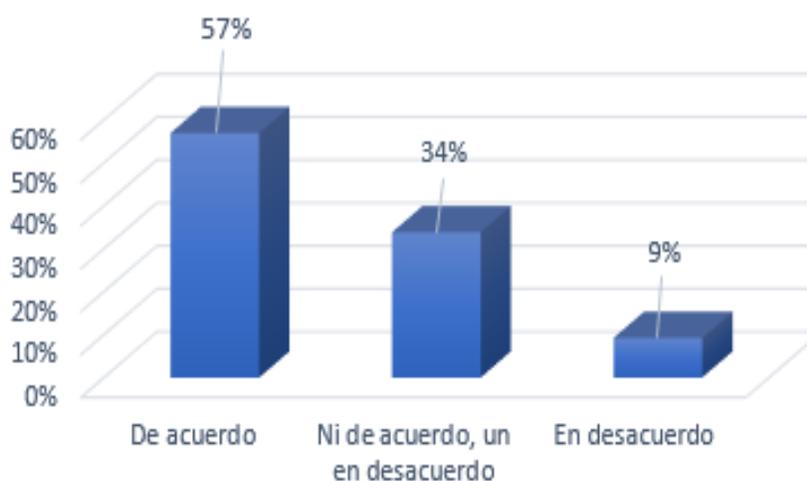
Fuente: Elaboración propia 2016

Al preguntar a los empresarios si capacitaban al personal que labora en sus empresas, indican que además de considerar los estudios de sus empleados, existen algunos cursos de la Secretaría de Economía que son gratuitos y su personal asiste, también mencionan que existen programas de capacitación por parte del gobierno municipal, para atención al turista y una menor cantidad de empresarios (35%), no consideran necesario capacitar a su personal ya que las labores que desarrollan “no son difíciles” expresan, como se observa en el gráfico 1.6.

Gráfico 1.6 Clima laboral adecuado

Fuente: Elaboración propia

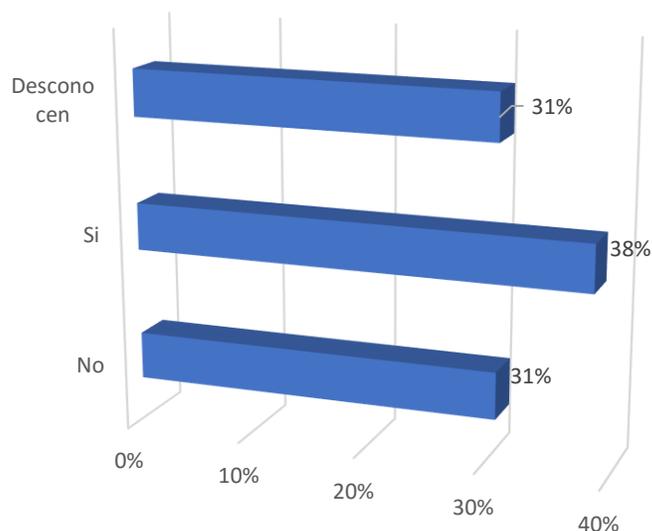
En las empresas encuestadas se preguntó a los empleados respecto al clima laboral que había en la empresa, el 65% de los empleados contestaron que el ambiente en la entidad era agradable y se encontraban a gusto trabajando allí, por otro lado, para el 29% no tenía una opinión concreta sobre el ambiente de la empresa y un 6% indicó que no se encontraban a gusto debido a que las condiciones que prevalecían, ver gráfico 1.7. Estos resultados se atribuyen a que la mayoría de establecimientos proporcionan servicios de alimentos y existe regulación municipal acerca de manejo de productos inflamables.

Gráfico 1.7 Existencia de políticas de higiene y seguridad para los trabajadores.

Fuente: Elaboración propia 2016

Respecto a las políticas de seguridad e higiene de los trabajadores se detectó que el 57% de las empresas ha establecido medidas de seguridad para los trabajadores en sus instalaciones, un 34% desconoce estos conceptos por lo que no expresó ninguna opinión y un 9% indica que en la empresa que labora no cuenta con medidas de higiene y seguridad como se observa en el gráfico 1.8.

Gráfico 1.8 Prestaciones mínimas de Ley



Fuente: Elaboración propia 2016

Respecto a las prestaciones de ley se preguntó a los trabajadores de la muestra seleccionada, si les pagaban aguinaldo, vacaciones y prima vacacional, el 38% contestó que, si les pagaban anualmente estos conceptos, un 31% mencionó que no recibían ninguna prestación y un 31% mencionó que no se les pagaba ninguna de estas prestaciones.

Conclusiones

Las MiPyMes juegan un rol importante para el desarrollo de cada país y México no es la excepción. Sin embargo, la influencia de las políticas públicas es de gran peso y sus alcances son insuficientes ya que a pesar de que existen algunas que las benefician en forma directa, no permean lo suficiente y sigue existiendo mucha volatilidad en la creación y desarrollo de estas.

Se perciben los esfuerzos que se hacen, por parte del gobierno y de las propias empresas, la información disponible indica que este tipo de organizaciones atraviesan por un mal momento y se caracteriza por un alto índice de mortalidad antes de los tres años de actividad, en este contexto, la fórmula que se debe de tomar de referencia para conformar una empresa exitosa de este tipo es:

$$\text{Idea} + \text{Talento} + \text{Emprendimiento} + \text{Crecimiento} = \text{MiPyMe.}$$

Asimismo, el principal apoyo que se le debe brindar al empresario, es el conocimiento de diferentes ramas como la administrativa, laboral, legal, financiera y fiscal, ya que de ello depende su habilidad para administrar de forma eficiente a su organización e indudablemente se reflejará en la mejora de condiciones para el personal que en ella labore.

Al generarse nuevas unidades económicas y generar mayores fuentes de empleo, se propician cambios obligados para subsistir ante las nuevas necesidades del mercado. Sin duda, el implementar programas de desarrollo para fortalecer la economía local, es una idea acertada, aun cuando el resultado sea gradual, si este es constante, beneficia sin duda a los pobladores de la localidad y sus alrededores.

El programa de “Pueblos Mágicos”, a la fecha se ha implementado a lo largo del país y ha generado resultados positivos, no en el mismo grado, pero sí en factores específicos como desarrollo de micro empresas y generación de empleos. El reto ahora es convertir a estas empresas, en células autosustentables, propiciando la capacitación necesaria sobre todo en las áreas operativas ya que como se ha observado son los motores de cualquier organización.

Referencias

Castillo, C. R. (2012). *Desarrollo del Capital Humano en las Organizaciones*. Tlanepantla , Estado de México: Red Tercer Milenio.

Dahda, J. (2011). *Elementos del turismo*. México: Trillas .

Enciclopedia de los municipios y delegaciones de México. (12 de 01 de 2017). *Estado de Puebla, Zacatlan*. Obtenido de:
<http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM21puebla/municipios/21208a.html>

Gobierno del Estado de Puebla. (2014). *Plan Estatal de Desarrollo*. Recuperado el 28 de 03 de 2017, de Coordinación Estatal de Transparencia y Gobierno abierto:
http://transparencia.puebla.gob.mx/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=3897&Itemid=751

Gobierno, R. d. (01 de 01 de 2013). *Plan Nacional de Desarrollo PND*. Obtenido de pnd.gob.mx

Méndez, M. J. (2011). *La economía en la empresa*. México: Mc Graw Hill.

Ramírez, C. C. (2009). *Perfil del recurso humano en turismo*. México: Trillas.

Ramírez, C. C. (2011). *Administración de empresas turísticas*. México: Trillas.

Secretaría de Turismo. (2017). *Portal de Transparencia del Gobierno del Estado de Puebla*. Recuperado el 24 de 5 de 2013, de
http://transparencia.puebla.gob.mx/index.php?option=com_k2&view=item&id=13:pueblos-m%C3%A1gicos&Itemid=4678

Zamorano, C. F. (2012). *El negocio del turismo*. México: Trillas.