



RENIECYT - LATINDEX - Research Gate - DULCINEA - CLASE - Sudoc - HISPANA - SHERPA UNIVERSIA - E-Revistas - Google Scholar DOI - REBID - Mendeley -
 DIALNET - ROAD - ORCID

Title: Autoevaluación de prácticas de liderazgo en Mipymes turísticas de Campeche, México

Authors: Román QUIJANO-GARCIA, Ma. Luis -ARGUELLES, Mario Javier-FAJARDO

Editorial label ECORFAN: 607-8324
 BCIE Control Number: 2016-01
 BCIE Classification (2016): 221116-0101

Pages: 14
 RNA: 03-2010-032610115700-14

ECORFAN-México, S.C.
 244 – 2 Itzopan Street
 La Florida, Ecatepec Municipality
 Mexico State, 55120 Zipcode
 Phone: +52 1 55 6159 2296
 Skype: ecorfan-mexico.s.c.
 E-mail: contacto@ecorfan.org
 Facebook: ECORFAN-México S. C.
 Twitter: @EcorfanC

www.ecorfan.org

Holdings

| | | | |
|----------------|-----------|------------|-----------------------|
| Bolivia | Honduras | China | Nicaragua |
| Cameroon | Guatemala | France | Republic of the Congo |
| El Salvador | Colombia | Ecuador | Dominica |
| Peru | Spain | Cuba | Haití |
| Argentina | Paraguay | Costa Rica | Venezuela |
| Czech Republic | | | |



ECORFAN® 7th International Congress Scientific, Technological and Innovative Crowdsourcing

Introducción

El gobierno del estado de Campeche tiene como objetivo el crecimiento económico del sector turístico en cumplimiento al punto 6.2 del apartado VI “Ejes de política pública” del Plan Estatal de Desarrollo (2015-2021), que plantea la realización de estrategias significativas para fomentar el ordenamiento y flujo de inversiones, así como elevar la competitividad y la sustentabilidad económica de la actividad turística con la participación efectiva de las autoridades estatales y federales involucradas.

La globalización demanda servicios turísticos para usuarios cada vez más exigentes y que buscan prestadores de servicios de calidad que logren preservar la identidad maya y colonial de la región y que distinguen al sureste de México, por lo tanto, es prioritario que la comunidad cuente con organizaciones ubicadas en su contexto real en el ámbito administrativo y financiero evaluando el impacto de las decisiones tomadas por el líder y cómo se reflejan en su posición financiera y los elementos que distinguen a una organización como competitiva en términos de prestación de servicios.



ECORFAN® 7th International Congress Scientific, Technological and Innovative Crowdsourcing

Planteamiento del problema

El gobierno del estado junto con el gobierno federal se han comprometido al crecimiento económico del sector, mediante el uso de estrategias comprendidas en el Plan Nacional de Desarrollo (2013-2018) y que a su vez se ven vinculados a los objetivos del Programa Sectorial de Turismo (2013-2018) que busca la transformación del sector turístico y fortalecer esquemas de colaboración para aprovechar el potencial del sector.

Actualmente la ciudad de Campeche busca posicionarse como destino turístico, mediante estrategias de fomento y apoyo diseñadas por el gobierno actual, quien busca un repunte del sector para convertirlo en una fuente importante de ingresos y empleos después de la actividad petrolera que se encuentra focalizada en Ciudad del Carmen.

Las pymes turísticas de Campeche, deben afrontar el reto y diagnosticar su situación actual para hacerle frente a los compromisos que los llevaran al crecimiento económico. El sector turístico requiere pymes que conozcan su situación financiera, nivel de capacidad instalada e infraestructura acorde a la demanda de los visitantes tanto nacionales como extranjeros que exigen calidad en servicios de hotelería, restaurantero, agencias de viajes y promotores de recorridos turísticos.



ECORFAN® 7th International Congress Scientific, Technological and Innovative Crowdsourcing

Objetivos

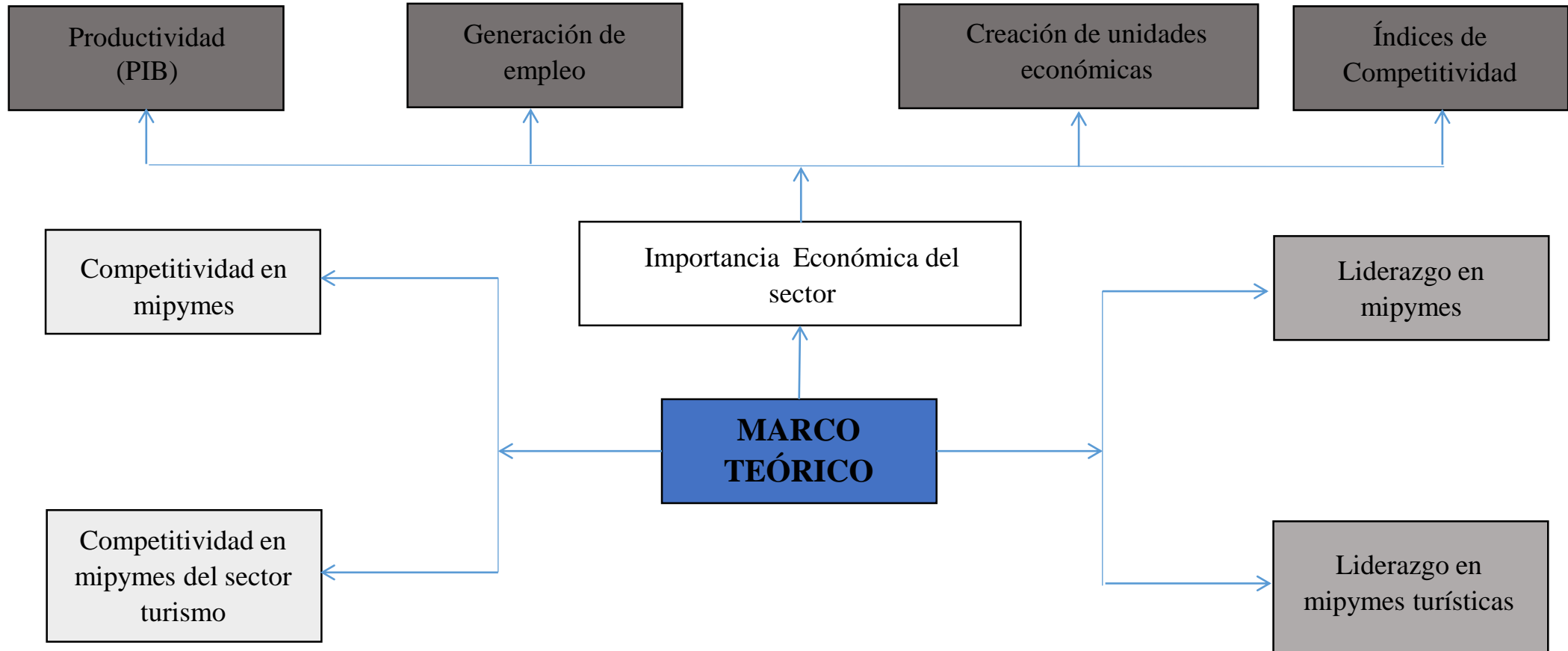
El presente estudio pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- a. Determinar cuáles son las prácticas de liderazgo que llevan a cabo los gerentes de las mipymes turísticas de la ciudad de Campeche.
- a. Identificar el estilo de liderazgo que prevalece entre los gerentes de las mipymes del sector turístico de la ciudad de Campeche.



ECORFAN® 7th International Congress

Scientific, Technological and Innovative Crowdsourcing





ECORFAN® 7th International Congress Scientific, Technological and Innovative Crowdsourcing

Metodología

Investigación de tipo descriptiva: Se mide o recoge información sobre las variables que participan en el problema sujeto a estudio integradas por las dimensiones del IPL.

Diseño no experimental transversal: Se recolectarán datos en un solo momento en su contexto natural, mediante cuestionarios administrados a los líderes gerentes teniendo como propósito el describir variables y analizar su incidencia.

Método: Recolección de información cuantitativa es a través de trabajo de campo y la técnica empleada es la encuesta (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).



ECORFAN® 7th International Congress Scientific, Technological and Innovative Crowdsourcing

Sujetos en el estudio

La población está integrada por mipymes turísticas del sector hotelero específicamente hoteles y hostales que no pertenecen a cadenas hoteleras o franquicias de la ciudad de Campeche al considerar que son estas organizaciones quienes requieren analizar los estilos de liderazgo que prevalecen en la administración y su efecto en la toma de decisiones además de que: a) generan empleo para individuos que en su mayoría no tienen estudios con nivel profesional que les permita acceder a otras actividades, y b) por su contribución a la economía del estado. Las empresas identificadas con esta especialidad fueron 26, según el directorio del Sistema Empresarial Mexicano al 2 de febrero de 2016.

| Sector | Empresas Personas Físicas | Empresas Personas Morales | Total |
|-------------------------|---------------------------|---------------------------|-------|
| Mipymes sector hotelero | 17 | 8 | 26 |

De los 26 hoteles identificados aceptaron participar 23, lo que representa el 88% del universo inicial.



ECORFAN® 7th International Congress Scientific, Technological and Innovative Crowdsourcing

Instrumento

Cuestionario identificado como Inventario de Prácticas de Liderazgo (IPL) diseñada por Kouzes y Posner (2013), administrado a los 23 propietarios de las empresas para la obtención de información cuantitativa. Este instrumento se vincula con el objetivo central de la investigación al contribuir a la identificación de los estilos de liderazgo ejercidos a nivel gerencial.

| Dimensión | Definición Operacional | Reactivos | Proporción |
|---|---|------------------|-------------------|
| 1. Desafiar los procesos | Los líderes aceptan desafíos y están preparados para aceptar los riesgos y experimentar, siempre en la búsqueda de aportar una innovación. | 1,6,11,16,21,26 | 20% |
| 2. Inspirar una visión compartida | Consiste en albergar el deseo de hacer, cambiar y crear para que las cosas se transformen, se creen nuevas y ocurra lo que no se había hecho, esta visión impulsa hacia adelante al líder con una comunicación expresiva y vívida | 2,7,12,17,22,27 | 20% |
| 3. Habilitar a los demás para que actúen | Se fomenta la colaboración desarrollando la confianza y facilitando las relaciones de los colaboradores, fortaleciendo la autodeterminación y el desarrollo de sus capacidades | 3,8,13,18,23,28 | 20% |
| 4. Modelar el camino | Es la congruencia entre lo que se dice y lo que se hace en la práctica empresarial. Básicamente se busca dar el ejemplo y demostrar el compromiso para crear impulso y progreso en la organización | 4,9,14,19,24,29 | 20% |
| 5. Brindar aliento | el líder tiene una reacción de estímulo positivo para sus colaboradores con gestos genuinos de interés que producen actitudes de alegría y ganas de seguir adelante | 5,10,15,20,25,30 | 20% |



ECORFAN® 7th International Congress Scientific, Technological and Innovative Crowdsourcing

Resultados

Las características sociodemográficas de los empresarios entrevistados señalan que el 56.5% pertenecen al género masculino, respecto a su estado civil el 30.4% son solteros, el 60.9% casados y el 8.7% divorciados, el rango de edad con la frecuencia más alta fue el establecido entre 41 y 50 años y el 78.3% de los propietarios tiene la licenciatura como el nivel más alto de estudios.

Empresarialmente el 30.4% tiene entre 9 y 12 años de experiencia en el sector y todos los entrevistados afirman estar involucrados al 100% en las empresas, desempeñándose como directores generales.

Al indagar el origen de las organizaciones el 39.1% está constituida como persona física y el 60.9% como sociedad, de las cuales el 43.5% es de tipo familiar. El 69.6% de las empresas tiene entre 5 y 13 empleados.

| | Nivel competitivo | | Convenios gubernamentales | | Relación con sector gubernamental | | Relación con sector privado | | Relación con sector social | |
|----------------|-------------------|------|---------------------------|------|-----------------------------------|------|-----------------------------|------|----------------------------|------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| Bueno | 1 | 4.3 | 10 | 43.5 | 11 | 47.8 | 18 | 78.3 | 14 | 60.9 |
| Regular | 11 | 47.8 | 4 | 39.1 | 8 | 34.8 | 4 | 17.4 | 8 | 34.8 |
| Malo | 11 | 47.8 | 9 | 17.5 | 4 | 17.4 | 1 | 4.3 | 1 | 4.3 |
| | 23 | 100 | 23 | 100 | 23 | 100 | 23 | 100 | 23 | 100 |



ECORFAN® 7th International Congress Scientific, Technological and Innovative Crowdsourcing

Resultados

Entre los principales objetivos empresariales destaca la obtención de utilidades (73.9%), generar un mayor número de empleos (17.4%) y mejorar la economía de la región 4.3%.

Respecto a los valores sobre los que se ha edificado la organización se ubica la honestidad en primer lugar (24.4%), seguida por la excelencia en el servicio a los clientes (20.7%) y el respeto, iniciativa y creatividad en tercer término (19.5%).

Para los empresarios los retos más difíciles de superar son conseguir personal calificado (24.6%), la competencia (13.8%), trámites burocráticos (13.8%) y obtener apoyos crediticios (12.3%); y las estrategias que utilizan para superarlos son: contar con una mejor comunicación interna y externa (26.8%), aplicar un valor agregado a los productos o servicios (23.2%) y dar impulso a la simplificación administrativa (16.1%)



ECORFAN® 7th International Congress

Scientific, Technological and Innovative Crowdsourcing

Resultados

El cuestionario administrado a los líderes participantes en el estudio contempla cinco dimensiones, a las que se les determinó la media y su desviación estándar, con el objetivo de analizar los reactivos más cercanos y lejanos de los valores asignados, así como el nivel de dispersión de las respuestas.

| Dimensión | N | Valor Mínimo | Valor Máximo | Media | Desviación Estándar |
|---------------------------------------|----|--------------|--------------|-------|---------------------|
| Desafiar los procesos | 23 | 1 | 4 | 3.15 | 2.130 |
| Inspirar una visión compartida | 23 | 1 | 4 | 3.21 | 2.527 |
| Habilitar a los demás para que actúen | 23 | 2 | 4 | 3.22 | 2.420 |
| Modelar el camino | 23 | 2 | 4 | 3.27 | 2.189 |
| Dar aliento al corazón | 23 | 2 | 4 | 3.24 | 2.191 |

La media más alta corresponde a la dimensión “modelar el camino”, lo que señala que la población estudiada se preocupa por la capacitación de los colaboradores y los involucra en las acciones a emprender generando confianza en los proyectos.



ECORFAN® 7th International Congress

Scientific, Technological and Innovative Crowdsourcing

Resultados

Inspirar una visión compartida, es la dimensión que obtuvo una mayor dispersión en las respuestas toda vez que no todos los empresarios valoran con la misma intensidad compartir sus sueños empresariales e indicar a los demás como materializar sus propios intereses.

| Reactivo | Mínimo | Máximo | Media | Desviación estándar |
|---|--------|--------|-------|---------------------|
| 2. Describo a los demás el futuro que me gustaría que labráramos juntos. | 2 | 4 | 3.22 | .600 |
| 7. Invito a los demás a que compartan mis sueños del futuro como si fueran los suyos propios. | 1 | 4 | 3.04 | .767 |
| 12. Comunico con claridad una perspectiva positiva y llena de esperanzas para el futuro de nuestra organización. | 2 | 4 | 3.17 | .491 |
| 17. Señalo a los demás como pueden materializar sus propios intereses a largo plazo si todos participan de una visión en común. | 1 | 4 | 3.09 | .668 |
| 22. Miro hacia adelante y predigo como espero que sea nuestro futuro. | 2 | 4 | 3.43 | .590 |
| 27. Contagio a los demás mi emoción y entusiasmo en cuanto a las posibilidades futuras. | 3 | 4 | 3.30 | .470 |



ECORFAN® 7th International Congress

Scientific, Technological and Innovative Crowdsourcing

Resultados

La dimensión “Dar aliento al corazón” obtuvo la menor dispersión en las opiniones de los encuestados, lo que señala que estos dedican tiempo a aspectos subjetivos como celebrar los logros, buscando formas para hacerlo y señalando las ocasiones cuando el trabajo ha sido bien realizado.

| Reactivo | Mínimo | Máximo | Media | Desviación estándar |
|---|--------|--------|-------|---------------------|
| 5. Dedico tiempo a celebrar el logro de cada objetivo intermedio del proyecto. | 2 | 4 | 3.09 | .417 |
| 10. Alabo a quienes realizan un buen trabajo. | 3 | 4 | 3.30 | .470 |
| 15. Encuentro maneras de celebrar los logros. | 2 | 4 | 3.09 | .417 |
| 20. Señalo intencionalmente al resto de la organización el buen trabajo realizado por mi equipo. | 2 | 4 | 3.22 | .518 |
| 25. Reconozco y aliento la creatividad de mis colaboradores. | 3 | 4 | 3.35 | .487 |
| 30. Reconozco las contribuciones individuales de mis colaboradores en el éxito de cualquier proyecto. | 3 | 4 | 3.39 | .499 |



ECORFAN® 7th International Congress Scientific, Technological and Innovative Crowdsourcing

Conclusiones

Es posible establecer que los empresarios que realizan la toma de decisiones de las organizaciones participantes, son factor estratégico para la competitividad del sector turístico, pues las prácticas de liderazgo que llevan a cabo desde la gerencia se reflejan en aspectos como las relaciones con el entorno y la percepción del cliente en términos de calidad y competitividad.

El 50% de los encuestados consideran tener un nivel regular de competitividad, ya que el nivel de la media obtenida de acuerdo al instrumento IPL esta en niveles considerados como elevados; lo anterior puede originarse de los retos más difíciles de superar, entre los que destacan contratar personal calificado, los trámites burocráticos y la obtención de apoyos crediticios para financiar su operación.

Respecto a las prácticas de liderazgo de la población estudiada se observa que las medias obtenidas para las cinco dimensiones se encuentran en un nivel considerado como elevado de acuerdo a la medida de intensidad establecida, lo que apoya la idea de que estas prácticas atienden a la persona y no al sector económico en donde se ejercen.



ECORFAN® 7th International Congress Scientific, Technological and Innovative Crowdsourcing

Conclusiones

Aún cuando están presentes las cinco dimensiones de las prácticas de liderazgo con niveles elevados, éstas no contribuyen a aspectos considerados como fundamentales para la permanencia y desarrollo de estas organizaciones, como es el caso de la competitividad donde el 50% considera tener un nivel muy bajo. Lo anterior se contrapone a la intención de los planes gubernamentales tanto a nivel estatal como federal, que pretenden impulsar el sector turismo como detonante de la economía del Estado, siendo la actividad hotelera un elemento fundamental para ello.

La población estudiada está integrada por hoteles pequeños y hostales, mismos que representan esfuerzos de inversión de sus propietarios, que ejercen su propio estilo de liderazgo, pero que tienen como prioridad obtener utilidades y no necesariamente ser competitivos. Lo anterior se refleja en los valores obtenidos en la dimensión “Desafiar los procesos” específicamente en los aspectos de experiencia y riesgo con nuevos métodos de trabajo que puedan representar un fracaso para el empresario. Es importante que el líder descubra su estilo, lo comprenda y lo depure, ya que su actuación afectará a los miembros del grupo o seguidores convirtiéndose en el estímulo que mueve a cada uno ante diferentes circunstancias.

Es necesaria una vinculación real entre el gobierno y los empresarios para que las intenciones de apoyo hacia este sector puedan materializarse considerando para ello los objetivos, problemática y estrategias aplicadas para su permanencia en el sector.



ECORFAN®

© ECORFAN-Mexico, S.C.

No part of this document covered by the Federal Copyright Law may be reproduced, transmitted or used in any form or medium, whether graphic, electronic or mechanical, including but not limited to the following: Citations in articles and comments Bibliographical, compilation of radio or electronic journalistic data. For the effects of articles 13, 162,163 fraction I, 164 fraction I, 168, 169,209 fraction III and other relative of the Federal Law of Copyright. Violations: Be forced to prosecute under Mexican copyright law. The use of general descriptive names, registered names, trademarks, in this publication do not imply, uniformly in the absence of a specific statement, that such names are exempt from the relevant protector in laws and regulations of Mexico and therefore free for General use of the international scientific community. BCIE is part of the media of ECORFAN-Mexico, S.C., E: 94-443.F: 008- (www.ecorfan.org/ booklets)