



RIDAA
Repositorio Institucional
Digital de Acceso Abierto de la
Universidad Nacional de Quilmes



Universidad
Nacional
de Quilmes

Elorriaga, Leandro Damián

La problemática de la inducción y la capacitación en los puestos operativos en las Mipymes de alojamiento turístico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (2011-2013)



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Argentina.
Atribución - 2.5
<https://creativecommons.org/licenses/by/2.5/ar/>

Documento descargado de RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes de la Universidad Nacional de Quilmes

Cita recomendada:

Elorriaga, L. D. y Magariños, M. F. (Septiembre, 2014). *La problemática de la inducción y la capacitación en los p̃puestos operativos en las MiPyMEs de alojamiento turístico de la Ciudad A 2013). Ponencia presentada en el VI Congreso Latinoamericano de Investigación Turística, Neuquén, Argentina. Disponible en RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes <http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/4078>*

Puede encontrar éste y otros documentos en: <https://ridaa.unq.edu.ar>

LA PROBLEMÁTICA DE LA INDUCCIÓN Y LA CAPACITACIÓN EN LOS PUESTOS OPERATIVOS EN LAS MIPYMES DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES (2011 – 2013)

Eje temático: Administración y comercialización turística

Lic. Elorriaga Leandro Damián¹

Lic. Magariños, María Florencia²

Palabras clave: Capacitación - Inducción - MiPyMEs - Alojamiento turístico

Introducción

El estudio tuvo por objeto identificar las prácticas y tendencias de la gestión del capital humano aplicado directamente a personas en las MiPyMEs de alojamiento turístico de la C.A.B.A. (2011-2013) Específicamente, se analizaron los procesos de capacitación e inducción en los cargos operativos de las organizaciones antes mencionadas, a partir de la aplicación de encuestas y entrevistas a los responsables de la gestión.

Objetivos

- Identificar qué acciones comprende la inducción y la capacitación para estas organizaciones.
- Identificar los procesos de inducción y capacitación que se aplican.
- Determinar en qué proporción se aplican procesos de capacitación e inducción para los cargos operativos en estas organizaciones.
- Arribar a conclusiones relevantes que aporten al conocimiento de la problemática que presenta la capacitación e inducción para los cargos operativos.
- Identificar la existencia de programas de capacitación e inducción y qué objetivos persiguen.

Metodología

La metodología empleada consistió en un desarrollo exploratorio-descriptivo, de tipo cuali-cuantitativo, empleándose diferentes herramientas para la obtención de datos cuantificables, a

¹ Graduado Becario en Docencia e Investigación. Universidad Nacional de Quilmes. Departamento de Economía y Administración, Licenciatura en Administración Hotelera. Email: leandroelorriaga@yahoo.com.ar

²Graduada Becaria en Docencia e Investigación. Universidad Nacional de Quilmes. Departamento de Economía y Administración, Licenciatura en Administración Hotelera. Email: florenciamagarinos@gmail.com

saber: encuestas, entrevistas, guías de observación. Población objetivo: 693 MiPyMEs. Tamaño de la muestra: 108 MiPyMEs. Programa estadístico utilizado: SPSS versión 15.0

Conclusiones

Entre los principales resultados se observó que el 87.03% de las organizaciones no implementa procesos de capacitación, lo que evidencia una subestimación de esta práctica en cuanto actividad creadora de valor y/o capital intangible. Mientras que en cuanto a los planes de inducción se destaca que un 79.6% aplica esta práctica, observándose que un alto número de establecimientos, lo hace de manera informal y con un compañero de trabajo, lo que refleja por un lado, la jerarquía que este tipo de organizaciones le otorga a los procesos de gestión analizados.