

REVISTA

El Periplo Sustentable.

Universidad Autónoma del Estado
de México

www.psus.uaemex.mx

ISSN: 1870-9036

Publicación Semestral

Número: 22

Enero / Junio 2012

ARTÍCULO

Título:

El capital humano en las Micro y
Pequeñas Empresas Turísticas de
la ciudad de Texcoco, Estado de
México

Autores:

María Verónica Ruiz Conde
(México)

José de Jesús Ramírez Reyes
(México)

Javier Pérez Díaz
(México)

Fecha Recepción:
17/enero/2011

Fecha Reenvío:
18/mayo/2011

Fecha Aceptación:
03/octubre/2011

Páginas:
145 - 162

El capital humano en las Micro y Pequeñas Empresas Turísticas de la ciudad de Texcoco, Estado de México

María Verónica Ruiz Conde

<Universidad Autónoma del Estado de México,
Centro Universitario Texcoco>

José de Jesús Ramírez Reyes

<Universidad Autónoma del Estado de México,
Centro Universitario Texcoco >

Javier Pérez Díaz

<Universidad Autónoma del Estado de México,
Centro Universitario Texcoco>

RESUMEN

En cuanto el hombre deja de ser un recurso que se puede sustituir en la producción y se reconoce como el responsable del éxito o fracaso de una empresa, el capital humano toma sentido y se convierte en digno de inversión. Por ello, su gestión resulta trascendental para mantenerse competitiva en el mercado, independientemente de su tamaño o giro. Sin embargo, el desarrollo del capital humano en las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMEs), particularmente turísticas, es limitado debido a que éstas registran una movilidad constante de su personal, además de que capacitarlo les implica altos costos que dificultan tanto invertir en él como su adecuada gestión, lo que pone en riesgo su competitividad en el mercado. Bajo este contexto, el presente escrito expone la situación de las PyMEs Turísticas de la ciudad de Texcoco con respecto de su capital humano.

PALABRAS CLAVE

Capital humano, gestión, PyMEs turísticas, competitividad.



Human capital in the Small and medium-sized touristic enterprises in the city of Texcoco, State of Mexico

María Verónica Ruiz Conde

<Universidad Autónoma del Estado de México,
Centro Universitario Texcoco>

José de Jesús Ramírez Reyes

<Universidad Autónoma del Estado de México,
Centro Universitario Texcoco >

Javier Pérez Díaz

<Universidad Autónoma del Estado de México,
Centro Universitario Texcoco>

ABSTRACT

When the human being ceases to be a mere resource that can be substituted in production and it is recognized as responsible for the success or failure of a company, human capital makes sense and becomes worthy of investment. Therefore, its management is crucial to remain competitive in the market, regardless its size or field. However, human capital development in Small and medium-sized Enterprises (SMEs), particularly tourist, is limited because businesses register constant mobility of its staff, besides that training them involves high costs, making difficult the investment in it (human capital) and their proper management. This situation threatens the competitiveness of SMEs in the market. Under this context, this paper exposed the situation of the touristic SMEs in the city of Texcoco with respect of their human capital.

KEY WORDS

Human capital, management, SMTE, competitiveness.

JOURNAL

El Periplo Sustentable.

Universidad Autónoma del Estado
de México

www.psus.uaemex.mx

ISSN: 1870-9036

Bi-Annual Publication

Number: 22

January / June 2012

ARTICLE

Title:

Human capital in the Small and
medium-sized touristic enterprises
in the city of Texcoco, State of
Mexico

Authors:

María Verónica Ruiz Conde
(Mexico)

José de Jesús Ramírez Reyes
(Mexico)

Javier Pérez Díaz
(Mexico)

Receipt:

january/17/2011

Forward

may/18/2011

Acceptance:

october/03/2011

Pages:

145 - 162



INTRODUCCIÓN

La Secretaría de Turismo (SECTUR) en su Programa de Modernización para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa Turística (Distintivo M) destaca que “en la industria turística, las micro, pequeñas y medianas empresas (MPyMEs) representan más del 80% de la oferta actual de servicios turísticos, por lo que su fortalecimiento, en términos de capacitación y modernización son fundamentales” (Distintivo M, s/a: 1), incluso en el Programa Sectorial de Turismo 2007-2011, dentro de los estrategias nacionales, se planteó como objetivo nacional “hacer de México un país líder en la actividad turística a través de la diversificación de sus mercados, productos y destinos, así como del fomento a la competitividad de las empresas del sector de forma que brinden un servicios de calidad internacional” (Programa Sectorial de Turismo, 2007-2011: 15).

Para el logro del objetivo nacional enunciado se plantearon estrategias de la política pública del sector turismo, entre ellas, la núm. 1 destaca la importancia de hacer converger programas de financiamiento y capacitación en beneficio de las MiPyMEs, también propone programas instrumentales, uno de ellos es el Programa de Apoyo a la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa Turística (Programa Sectorial Turístico, 2007-2011: 44).

Como se puede apreciar las MiPyMEs turísticas son trascendentales para el turismo, situación que se presenta en la ciudad de Texcoco, Estado de México, que cuenta con Micro y Pequeñas empresas turísticas que reúnen los requisitos físicos necesarios para facilitar la estancia de los visitantes. No obstante, la llegada de grandes marcas a Texcoco amenaza su permanencia, por lo que es necesario identificar cuál es la situación actual de esas empresas turísticas, particularmente respecto de su capital humano toda vez que un diagnóstico de la estructura turística ya las ha caracterizado.

María Verónica Ruiz Conde

*Maestra en Comunicación y
Tecnologías Educativas.*

Licenciada en Turismo.

*Profesora de la licenciatura
en Turismo del Centro
Universitario UAEM Texcoco.*

mvr0107@yahoo.com.mx

José de Jesús Ramírez Reyes

*Maestro en Comunicación y
Tecnologías Educativas.*

Licenciado en Turismo.

*Profesor de la licenciatura
en Turismo del Centro
Universitario UAEM Texcoco.*

rrjesus58@gmail.com

Conscientes de la dificultad que implica precisar qué es una Micro, Pequeña y Mediana Empresa, el escrito expone, en un primer apartado, tanto la forma de clasificarlas como su definición; asimismo, aborda lo relativo al capital humano, su evolución, administración y gestión dentro del trabajo, para evidenciar su importancia en el desarrollo de la empresa. El segundo apartado menciona las particularidades de los servicios turísticos albergados en las Micro y Pequeñas Empresas Turísticas de la ciudad de Texcoco, a partir de ello, se menciona la situación que guarda su capital humano. El tercer y último apartado aborda las conclusiones y las fuentes bibliográficas consultadas.

Javier Pérez Díaz

Licenciado en Turismo.

*Profesor de la licenciatura
en turismo en el Centro
Universitario UAEM Texcoco.*

javperdia@hotmail.com

MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS

No existe un consenso respecto a cómo definir a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPyMEs); tampoco uno sobre los criterios para clasificarlas. Sólo la Comunidad Económica Europea cuenta con una definición y criterios más claros que las identifican y diferencian. En el caso de los países latinoamericanos no sucede lo mismo, por ejemplo en México, Hernández considera que las PyMes son “una fuerza que impulsa la economía, basada en el desarrollo de pequeños grupos, de uno o varios empresarios, que busca un medio de subsistencia y desarrollo en el mercado, ocupando sus propios medios para lograrlo” (2007: 16); Rodríguez (2002), por su parte, recupera las definiciones de Pierre y de la Asociación de Empresas Pequeñas. El primero considera que “son pequeñas y medianas empresas aquellas en las cuales la propiedad del capital se identifica con la dirección efectiva y responde a unos criterios dimensionales ligados a unas características de conducta y poder económico” (Pierre citado por Rodríguez, 2002: 65), mientras que la segunda asume que una PyME es “Aquella que posee el dueño en plena libertad, manejada autónomamente y que no es dominante en la rama que opera” (Asociación de Empresas Pequeñas citada por Rodríguez, 2002: 66).

Sin embargo, las definiciones enunciadas sólo aluden a las pequeñas y medianas empresas sin identificar elementos que permitan su clasificación. Únicamente la Ley para el desarrollo de la competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa, publicada en el Diario Oficial de la Federación 2011, destaca que las MIPYMES son “Micro, Pequeñas y Medianas empresas, legalmente constituidas, con base en la estratificación establecida por la Secretaría de Economía, de común acuerdo con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público” (Diario Oficial, 2011:1) y presenta una estratificación para clasificarlas (ver tabla 1) a partir del número de trabajadores en donde incluye “productores agrícolas, ganaderos, forestales, pescadores, acuicultores, mineros, artesanos y de bienes culturales, así como prestadores de servicios turísticos y culturales” (Diario Oficial, 2011: 1).

Tabla 1. Estratificación por número de trabajadores

Tamaño/ Sector	Industria	Comercio	Servicios
Micro	0-10	0-10	0-10
Pequeña	11-50	11-30	11-50
Mediana	51-250	31-100	51-100

Fuente: Diario Oficial de la Federación, 2011

Atendiendo a lo anterior, las MiPyMES sólo se han diferenciado por el número reducido de trabajadores, frente a los volúmenes más numerosos que emplean las grandes empresas. Esa situación las hace vulnerables respecto a las oportunidades de apoyo financiero, ya que sus ingresos no se comparan con los de las grandes empresas, situación que limita su inversión en capital humano, elemento importante para mantenerse competitiva.

IMPORTANCIA DEL CAPITAL HUMANO

El capital humano, desde finales del siglo XX, se ha re-conceptualizado bajo la influencia del conjunto de circunstancias que instaura la globalización. Envuelto en las transformaciones originadas por la revolución informática y del conocimiento su cambio conceptual se tradujo en la ampliación de las expectativas depositadas en la educación. En ese contexto, su gestión requiere atención especial en el factor humano que se convierte en parte trascendental para conseguir el posicionamiento competitivo de una empresa.

La concepción del componente humano en la empresa está relacionada con la tecnología y las cualificaciones que las personas deben poseer para explotarla en la producción. Desde esa perspectiva, Ackoff (1997) identifica la evolución de la empresa y Chiavenato (2002) la evolución de la administración del personal.

La empresa ha evolucionado: ha pasado de ser una máquina a considerarse una organización, pasando por la empresa como organismo (Ackoff, 1997). La administración del personal comienza en la Era Industrial Clásica, después se da la Era Industrial Neoclásica hasta llegar a la Era de la Información (Chiavenato, 2002).

Para (Ackoff, 1997), la empresa como máquina contemplaba al trabajador como parte reemplazable de la máquina, ya que su especialización para el desarrollo de las tareas era escasa, por lo tanto, su trabajo era repetitivo y rutinario. Por su parte, la empresa como organismo piensa a sus trabajadores como órganos difícilmente reemplazables, por lo que la capacitación se convierte en algo esencial y permite al trabajador aumentar sus habilidades para ser considerado un profesional que puede ofrecer, a otros jefes o patrones, sus servicios.

En el caso de la administración de personal, la Era Industrial Clásica considera a las personas como recurso de producción, al mismo nivel que la máquina, el equipo y el capital. Por ello, dicha administración se denominó "relaciones industriales" porque servía a la tecnología y a la organización. Los trabajadores eran considerados un apéndice de la máquina. Mientras que la Era de la Industrialización Neoclásica ve a las personas como recursos vivos e inteligentes y no como factores inertes de producción, por ello, la administración de las personas recibe el nombre de

“administración de recursos humanos” porque el desarrollo de la tecnología comenzó a influir en el comportamiento de las organizaciones y de las personas que participaban en ellas (Chiavenato, 2002).

Como se puede apreciar, la empresa como máquina y la Era Industrial Clásica contemplan al trabajador como una parte de la máquina, develándolo como un objeto y no como sujeto, por lo que pierde su capacidad de decisión sobre cómo y cuándo trabajar, ya que está poco o nulamente capacitado para el desarrollo de las tareas. Pero cuando el trabajador es capacitado empieza a dibujarse como sujeto, lo que caracteriza a la empresa como organismo y a la Era de la Industrialización Neoclásica.

No obstante, en cuanto se manifiestan nuevas formas de movilización de los medios de producción y de coordinación del trabajo la cualificación, como el conjunto de habilidades, destrezas, informaciones, capacidades y conocimientos necesarios para el proceso del trabajo, toma fuerza y requiere el desarrollo de talentos humanos, lo que ‘facilita’ reconocer a las personas como seres y no como objetos en el proceso del trabajo. En este sentido, en la empresa como organización el trabajador supera su condición de objeto para volver a ser considerado un sujeto que además le da forma a la organización a partir de su visión de la misma (Ackoff, 1997).

Bajo esas características, la administración de personal, denominada ‘Gestión del Talento Humano’, reconoce a las personas como agentes activos capaces de organizar los recursos de la empresa para cumplir las metas de ésta. Pertenece a la Era de la Información donde las personas, sus conocimientos y habilidades intelectuales se convierten en la base principal de la nueva organización (Chiavenato, 2002). Una vez reconocido, el trabajador vuelve a posicionarse como sujeto que incide en la vida y propósitos de la empresa, es decir, el trabajador recupera su condición humana y se convierte en un ser que participa del desarrollo de la organización.

Sin embargo, a pesar de la recuperación del factor humano en la empresa u organización, los términos que se emplean para nombrarlos “se utilizan de manera vaga e imprecisa” (Chiavenato, 2002: 5). Entre esos términos se ha utilizado el de capital humano como “el valor de las habilidades,

capacidades, experiencias y conocimientos de las personas que integran una organización” (Munch, 2005: 14) o como aquel que “incluye las capacidades individuales, los conocimientos, las destrezas y las experiencias de los empleados y directivos de la organización” (Edvison y Mallone, 1999: 66), o bien, se ha considerado “el conjunto de recursos inmateriales que poseen los miembros pertenecientes a una organización” (Malgioglio et al., 2001: 352).

Lo que se aprecia es que el capital humano está referido a los talentos que posee el personal que labora en una empresa, es decir, las habilidades, capacidades, experiencias y conocimientos que posee el personal de una empresa y que pone a disposición de la misma. Asimismo, como los talentos se conforman con el aprendizaje, la empresa puede propiciarlo y, con ello, tener oportunidad de regenerarse e innovar.

Desde la perspectiva anterior, el capital humano se concibe como el conjunto de habilidades, capacidades, experiencias, conocimientos y valores que poseen, manifiestan y regeneran las personas que laboran en una empresa u organización, convirtiéndose en fuente de innovación y renovación estratégica para la misma, aunque su desarrollo requiere de inversión.

Dentro de una organización o empresa, —la gestión concebida como “el modo particular de proceder de cada empresa, con el fin único de alcanzar la misión del negocio, expresada en el trabajo mismo de cualquiera, que debe enfrentar los problemas y aportar soluciones para asegurar los mejores resultados” (Lozano, 2006:1)— se refiere esencialmente a la capacidad de sincronizar aspiraciones y objetivos bajo la premisa del uso eficiente de los recursos y cualificaciones para lograr beneficios dentro de parámetros aceptables de eficiencia. Desde esa perspectiva, la gestión del capital humano está referida a la función que permite la colaboración eficaz de las personas que laboran en la empresa para alcanzar los objetivos tanto organizacionales como individuales (Chiavenato, 2002).

La gestión del capital humano, antes administración del capital humano, es el proceso para “lograr un mejor desempeño, aprovechamiento, acrecentamiento y mejora en las capacidades, habilidades, experiencias, conocimientos y competencias del personal, con la finalidad de ofrecer

un clima organizacional óptimo que mejore la productividad y calidad, y consecuentemente el desarrollo de la organización y de los hombres que la integran” (Munch, 2005: 14). Por ello, es trascendental que una empresa invierta en él.

La inversión, que permite el desarrollo del personal que labora en una empresa, está dirigido principalmente a la capacitación “diseñada para permitir que los aprendices adquieran conocimientos y habilidades necesarias para sus puestos actuales” (Wayne, et al., 1997: 230). Así, es indispensable conocer en qué aspectos se requiere formar al personal, asimismo, formular objetivos y, con base en ellos, diseñar, ejecutar y evaluar un programa de capacitación, es decir, se requiere gestionar la inversión en capital humano.

No obstante, las empresas dedicadas a realizar el proceso de detección de necesidades, elaboración, ejecución y evaluación de programas de capacitación cobran altos costos por sus servicios, situación que limita a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPyMEs), particularmente la turística de la ciudad de Texcoco. Por ello, el presente trabajo, posterior a la caracterización de los servicios turísticos, identificó las fortalezas y debilidades del capital humano de las MiPyMEs turísticas de la ciudad de Texcoco.

SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE TEXCOCO

Los servicios turísticos entendidos como “el conjunto de elementos humanos y técnicos abocados a satisfacer los deseos y necesidades que demandan los usuarios turísticos” (León, 2002: 71), se ofrecen en la ciudad de Texcoco y se concentran en empresas que por su tamaño son micro y pequeñas, toda vez que su número de trabajadores es mayor a 8 y menor a 50. Un diagnóstico sobre la estructura turística realizado en esta ciudad en el 2006, identificó 34 establecimientos de alimentos y bebidas (A y B), siete hoteles y cinco agencias de viajes (Ruiz, Ramírez; y Mendoza, 2007). De ellos, los de mayor arraigo en la ciudad de Texcoco y que aún están en funcionamiento son seis restaurantes, dos hoteles y tres agencias de viajes (investigación de campo 2010).

Sin embargo, los visitantes, que pueden hacer uso de esos servicios, permanecen en la ciudad menos de 24 horas y sus principales motivos de desplazamiento son, por un lado, por un negocio entre semana y, por otro, por visita a familiares y/o amigos, en el fin de semana. En su mayoría familias, conformadas la mayor parte por adultos, pero también se acompañan de niños y/o adolescentes, así como de adultos mayores, por lo que destacan las visitas en sábados o domingos con la finalidad de degustar de la gastronomía de la ciudad, que se ofrece tanto en el mercado como en los establecimientos de alimentos y bebidas.

La estancia de visitantes menor a 24 horas conlleva una demanda mínima del servicio de hospedaje, salvo en eventos específicos como la Feria del Caballo, la Feria de la Cultura Rural, y los eventos académicos organizados por las instituciones educativas de la región. Situación similar viven las agencias de viajes, no así las empresas de A y B; quizá a eso se debe la llegada de grandes firmas con el mismo giro a la ciudad.

Atendiendo a lo anterior, una alternativa para fortalecer las empresas de servicios turísticos en la ciudad de Texcoco fue consolidar la oferta de alimentos, bebidas y hospedaje con las empresas de mayor arraigo, atendiendo primero el interés de los micro y pequeños empresarios, conocer sus necesidades de capacitación y los posibles financiamientos para llevarla a cabo; sin embargo, debido a que las empresas que presentan mayor riesgo, por la llegada de grandes firmas, son las que ofertan alimentos y bebidas, el estudio se centró en ellas con el objetivo de conocer tales necesidades y posibles fuentes de financiamiento. Las empresas identificadas son Coffe Club,

restaurante Santa Bertha, Café Cánela, El Oasis, La Parroquia, y el restaurante Dos XX (Investigación de campo 2010).

Para el logro del objetivo se estructuró un cuestionario para los trabajadores de cada empresa, con el propósito de conocer sus capacidades, habilidades y conocimientos para el desempeño de su actividad laboral, así como la capacitación recibida para su cumplimiento. Con respecto a los micro y pequeños empresarios se elaboró un guión de entrevista para conocer las necesidades de capacitación en su empresa. Asimismo, se realizó una revisión de aquellos organismos que apoyan el desarrollo de las Micro y Pequeñas Empresas.

Debido a que son seis los establecimientos de A y B de mayor arraigo en la ciudad de Texcoco, se determinó incluirlos a todos para su estudio; sin embargo, a pesar de que los responsables de las empresas mostraron interés en conocer sus necesidades de capacitación decidieron no participar. Argumentaron que de manera constante se les ha solicitado aplicar cuestionarios por parte de estudiantes de turismo de escuelas asentadas en la ciudad y su periferia. Por ello, sólo el 66.67% accedió a proporcionar información a través de una entrevista que se logró después de una ardua insistencia.

RESULTADOS

A pesar del riesgo que representa la llegada de grandes firmas en A y B y del interés por conocer sus necesidades de capacitación, los micro y pequeño empresarios en ese giro se mostraron reticentes a cooperar porque creen que no obtendrán beneficios, particularmente económicos. Sólo comentaron que es riesgoso invertir en su capital humano pues una vez capacitado el personal abandona su empresa para incorporarse en una más grande donde su ingreso y condiciones laborales mejoren. No obstante, creen que es importante capacitar a su personal y aceptan que difícilmente realizan estudios para detectar sus necesidades de capacitación.

Los micro y pequeños empresarios de A y B reconocieron que necesitan invertir en su personal (capital humano), pero aceptaron que es algo que no contemplan a corto o mediano plazo. También, admitieron que requieren incorporar tecnología en su negocio y algunos aceptan la falta de conocimiento respecto del giro que manejan. Por ejemplo, en una cafetería, el entrevistado expresó que su mayor preocupación estaba centrada en conocer todas las variedades de café para tener más posibilidades de diversificar su producto y con ello diferenciarse de sus competidores; afirmó que la capacitación no es su prioridad, argumentando que la calidad de su café es lo que más le ha reconocido su clientela.

Otros entrevistados (50%) consideraron importante capacitar a su personal para ser más competitivos en el mercado, se mostraron dispuestos a capacitar a su personal como estrategia de desarrollo y permanencia en el mercado; sin embargo, no permitieron que se aplicara el cuestionario para detectar sus necesidades de capacitación. Reconocen que dicha capacitación incluye el manejo de tecnología, que a pesar de que hoy en día es necesaria para las empresas, particularmente turísticas, es algo en lo que tampoco quieren invertir.

Como se puede apreciar, existen contradicciones en la postura de los dueños y/o administradores de las empresas turísticas de la ciudad de Texcoco con respecto a invertir en su capital humano. Por un lado, se muestran interesados en conocer cómo hacerlo por medio de la capacitación; pero por otro, obstruyen el apoyo que se les pueda dar al respecto.

Un pequeño empresario comentó que está consciente de la necesidad de capacitar a su personal, pero es algo que no necesita toda vez que su clientela está asegurada y la rotación de personal que experimenta su negocio no es problema. Expuso que quizás con el tiempo tendrá que preocuparse pero por el momento está bien.

Considerando lo anterior se puede afirmar que las Micro y Pequeñas Empresas Turísticas de la ciudad de Texcoco reconocen que es importante capacitar a su personal, pero es algo que no les preocupa a corto o mediano plazo, sienten tener su clientela cautiva por lo que no les inquieta la llegada de grandes firmas en AyB.

CONCLUSIONES

La gestión del capital humano, en las Micro y Pequeñas Empresas Turísticas de la ciudad de Texcoco, es un aspecto poco trascendental para sus dueños y/o administradores, quienes consideran que su experiencia es suficiente para seguir subsistiendo en un mercado cada vez más competitivo, no obstante, su alta rotación de personal.

Si los micro y pequeños empresarios de A y B de la ciudad de Texcoco continúan absteniéndose de gestionar adecuadamente su capital humano, ponen en riesgo su permanencia en un mercado altamente competitivo determinado por la sociedad del conocimiento. Asimismo, esta actitud negativa les impide aceptar trabajos académicos que les puedan ayudar en una mejor toma de decisiones para mantener competitivas sus empresas en un mercado global.

Las Micro y Pequeñas Empresas de mayor arraigo en la ciudad de Texcoco, particularmente las de alimentos y bebidas, han crecido físicamente, pero su desarrollo respecto a capital humano es paulatino, situación que puede poner en riesgo su permanencia en el mercado ante clientes que cada día exigen una mejor atención.

Cabe reconocer que el presente estudio resulta limitante para identificar las necesidades de capacitación del recurso humano de las Micro y Pequeñas Empresas de AyB toda vez que la participación del 66% de las empresas fue prácticamente 'forzada'. Lo anterior, abre oportunidades para realizar estudios que permitan identificar qué acciones se pueden realizar para sensibilizar a los micro y pequeños empresarios sobre las ventajas que obtendrían al aceptar ser objeto de estudio en las investigaciones promovidas por las instituciones de educación superior de la región. Como objeto de estudio, los micro y pequeños empresarios pueden obtener, sin inversiones onerosas estudios sobre la satisfacción de sus clientes, gestión de la calidad, competitividad, estudios de mercado, incorporación y uso de tecnologías, seguridad e higiene, entre otros.

REFERENCIAS

- Ackof, Russell L. (1997). *Planificación de la empresa del futuro*. México: Limusa.
- Chiavenato, Idalberto (2002). *Gestión del talento humano*. Bogotá, D.C. Colombia: McGraw Hill Interamericana.
- Edvisson, Leif y Mallone, Michael (1999). *El capital intelectual*. Barcelona: Gestión 2000.
- Hernández, Ángeles Xavier (2007). *PyMES (pequeñas y medianas empresas) Modernización tecnológica o quiebra*. México: Grupo editorial ISEF.
- León Gómez, Diana (2002). *Introducción al derecho turístico*. México: Instituto Politécnico Nacional.
- Lozano P. Carlos V. (2006). "¿Qué es gestión? En *Entorno-Empresarial.com*. Disponible en <http://www.entorno-empresarial.com/?ed=56&pag=articulos&aid=5> [consultado el 30 de octubre de 2010]
- Malgioglio, José María et al. (2001). *Capital intelectual: El intangible generador de valor en las empresas del tercer milenio*. Trabajo presentado en las Sextas Jornadas "Investigaciones en la Facultad" de Ciencias Económicas y Estadística. Rosario, Buenos Aires: Universidad Nacional de Rosario e Instituto de Investigaciones Teóricas y Aplicadas, Escuela de Contabilidad, pp. 350-370. Disponible en: www.fcecom.unr.edu.ar/investigacion/jornadas/archivos/malgiogliocapital01.pdf. [Consultado en agosto de 2010]
- Munch Galindo, Lourdes (2005), *Administración de capital humano. La gestión del activo más valioso de la organización*. México: Trillas.
- SECTUR (s/a). *Programa de Modernización para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa Turística*, México: SECTUR.
- *Programa Sectorial de Turismo 2007-2012*. México: SECTUR. Disponible en: <http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/14944/PST20072012.pdf> [Consultado en noviembre de 2010].
- Rodríguez Valencia, Joaquín (2002). *Administración de Pequeñas y Medianas Empresas*. 5ta. ed., México: Thomson Editores.
- Ruiz, Verónica, Jesús Ramírez y Marivel Mendoza (2007). *La estructura turística ¿Puede ser competitiva en sitios no turísticos para la SECTUR? Caso: Ciudad de Texcoco, Estado de México*. [CD]. Colima: III Foro de turismo en Colima y I Foro Internacional de Turismo "Lic. Guillermo Díaz Zamorano"

- Diario Oficial de Federación (2011). *Ley para el desarrollo de la competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa*. México: Secretaría de Economía. Disponible en: <http://dof.gob.mx/ley-reg.phpht> [Consultado en julio de 2011].
- Wayne Mondy, R., Robert M. Noe, y Shane R. Premeaux (1997). *Administración de Recursos Humanos*. 6° ed., México: Prentice Hall.



FICHA BIBLIOGRÁFICA:

Ruiz-Conde, M. V. et al. El capital humano en las Micro y Pequeñas
Empresas Turísticas de la ciudad de Texcoco, Estado de México.
El Periplo Sustentable. México:
Universidad Autónoma del Estado de México,
enero/junio 2012, núm. 22
<http://www.uaemex.mx/plin/psus/periplo22/articulo_05.pdf>.
[ISSN: 1870-9036].