

La Administración de las PYMES enfocadas en gastronomía dentro del GAM y los beneficios de una gerencia estratégica en la gestión del talento humano para el buen desarrollo del negocio

Joel David Valerio Aguilar

Resumen

Esta investigación va dirigida a las pequeñas y medianas empresas enfocadas en gastronomía dentro del Gran Área Metropolitana que necesitan conocer los beneficios de aplicar una gerencia estratégica del talento humano. En lo que comprende la investigación se exponen una gran cantidad de conceptos que son importantes de conocer para tener un mejor entendimiento de la investigación. Mantenerse actualizados con un tema como lo es la gerencia estratégica del talento humano le traería muchos beneficios a las PYMES porque de esta forma se desarrolla el negocio de una forma integral y también se les da la oportunidad a los colaboradores de crecer profesional y personalmente.

El problema que se plantea en la investigación es: ¿cuáles son los beneficios de una gerencia estratégica del talento humano en PYMES del sector gastronómico que contribuyen en el desarrollo empresarial? Por otro lado, esta investigación aplica una metodología que se caracteriza por ser meramente descriptiva y con un enfoque que se puede describir como cuantitativo. Se implementó la encuesta como el instrumento de recolección de datos para conocer mejor el posicionamiento de la población a estudiar el cual es comprendido por un mínimo de 50 personas quienes pertenecen a pequeñas y medianas empresas enfocadas en la gastronomía dentro del GAM.

En cuanto los resultados, se denota que la gran mayoría de los encuestados no tiene conocimiento alguno de lo que es la gerencia estratégica del talento humano y de los beneficios que esta tiene para la empresa. Muchos de los encuestados argumentan que la razón por la que no realizan capacitaciones para su personal es por los recursos limitados que tienen y no pueden invertir mucho en esta área de desarrollo para los colaboradores. Gran cantidad de los encuestados creen que podrían tener una mejora en su gerencia estratégica del talento humano. Para esto se recomienda escuchar a sus colaboradores para conocer las necesidades que ellos tienen y de esta forma podrán tener capacitaciones que son realmente efectivas.

Palabras claves: PYMES, capacitaciones, talento, humano, gerencia

Abstract

This research is aimed at small and medium-sized companies focused on gastronomy in the Greater Metropolitan Area that need to know the benefits of applying a strategic management of human talent. The research includes a large number of concepts that are important to know in order to have a better understanding of the research. Keeping updated with a topic such as the strategic management of human talent would bring many benefits to

Joel David Valerio Aguilar. Bachiller en Administración de Negocios. Optando por la Licenciatura en Administración de Negocios de la Universidad Latinoamérica de Ciencia y Tecnología, ULACIT. Correo electrónico: jvalerioa739@ulacit.ed.cr

SMEs because in this way the business is developed in an integral way and also gives the opportunity to employees to grow professionally and personally.

The problem posed in the research is: ¿what are the benefits of a strategic management of human talent in SMEs in the gastronomic sector that contribute to business development? On the other hand, this research applies a methodology that is characterized by being merely descriptive and with an approach that can be described as quantitative. The survey was implemented as the data collection instrument to better understand the positioning of the population to be studied, which is comprised of a minimum of 50 people who belong to small and medium enterprises focused on gastronomy within the GAM.

As for the results, it is evident that the vast majority of respondents have no knowledge whatsoever of what strategic management of human talent is and the benefits it has for the company. Many of the respondents argue that the reason why they do not train their personnel is because of the limited resources they have and they cannot invest much in this area of employee development. A large number of respondents believe that they could improve their strategic management of human talent. For this, it is recommended to listen to their collaborators to know the needs they have and in this way they will be able to have trainings that are really effective.

Key words: SMEs, trainings, talent, humans, management

Introducción

Las PYMES han experimentado un crecimiento muy grande en los últimos dos años en el territorio costarricense. Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) el porcentaje de microempresas activas creció en un 9,8% en el año 2019 (Madrigal, 2020). El sector de los servicios es donde hay más participación de pequeños empresarios y un porcentaje muy grande se dedica al servicio gastronómico.

Entre todas las personas que se dedican a este sector de actividad económica, muy pocos cuentan con el conocimiento necesario para poder llevar a cabalidad todas las tareas que implica iniciar con un negocio. Es importante que las PYMES tengan a conciencia los beneficios de tener una gerencia estratégica del talento humano para el buen desarrollo del negocio. Esto debido a que el recurso más importante que tiene cualquier negocio es su talento humano, ya que de esto dependerá si el negocio crecerá o se estancará. Es por esta razón que se quiere exponer la importancia y las herramientas claves que puede tener un negocio enfocado en la gastronomía en cuanto a gerencia estratégica del talento humano para un negocio eficiente y con potencial de crecimiento.

Es importante que los emprendedores hagan sentir a sus colaboradores como una parte vital del negocio, más en el sector gastronómico. Debido a que su servicio es parte vital de la experiencia del consumidor y esto afecta directamente la imagen del negocio.

En justificación de esta investigación, se expone que es importante el tema que se desarrolla ya que muchos de los negocios PYMES enfocados en la gastronomía no manejan una gerencia estratégica del talento humano y esto ocasiona que se dificulte el manejo administrativo interno. En consecuencia, el servicio final que se le ofrece a un cliente

potencial se puede ver comprometido de una forma negativa. El tema de investigación brinda información vital para que el negocio sobreviva y que tenga un crecimiento exponencial a nivel interno en cuanto a la gerencia estratégica del talento humano.

Es importante recalcar que esta investigación es de utilidad para aquellas pequeñas y medianas empresas del sector gastronómico que cuentan con recursos económicos limitados y se quieren informar del tema en desarrollo. La gerencia al no contar con el conocimiento de cómo desarrollar una gerencia estratégica del talento humano, pueden ponerse en una posición de riesgo al perder clientes potenciales. Esta investigación brinda las recomendaciones necesarias para una gerencia de calidad.

Al informar sobre los beneficios de una gerencia estratégica del talento humano al sector gastronómico, las PYMES podrán sacar provecho al brindar un mejor servicio.

En cuanto a los aportes que ofrece esta investigación, se destaca el compartir el conocimiento de los beneficios que tiene una gerencia estratégica del talento humano y la posibilidad de que las PYMES gastronómicas puedan transformar positivamente su desarrollo empresarial. En definitiva, esta investigación servirá como guía a aquellos emprendedores que deseen mejorar su servicio y ampliar su conocimiento sobre una gerencia estratégica del talento humano.

Tomando en consideración todas las ideas expuestas anteriormente y que muchas de las PYMES gastronómicas no tienen el conocimiento de los beneficios tan grandes que pueden llegar al tener una gerencia estratégica del talento humano bien planteada y eficiente, se propone la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los beneficios de una gerencia estratégica del talento humano en PYMES del sector gastronómico que contribuyen en el desarrollo empresarial?

Con respecto al objetivo general de esta investigación se plantea establecer los beneficios de una gerencia estratégica del talento humano en PYMES del sector gastronómico que contribuyan al desarrollo empresarial.

De esta forma, se plantean tres objetivos específicos con los cuales se complementa el objetivo general. Primeramente; identificar el conocimiento que poseen las PYMES sobre la gerencia estratégica del talento humano. En segundo lugar; analizar las principales mejoras que podrían desarrollar las PYMES del sector gastronómico en su gerencia estratégica del talento humano. Por último; establecer recomendaciones para que las PYMES pongan en práctica los beneficios de la gerencia estratégica del talento humano en su negocio.

Por consiguiente, a lo anterior, claro está que se deben conocer ciertos conceptos claves para una mejor comprensión del tema. Por lo que a continuación en la sección de revisión bibliográfica se presentan las definiciones necesarias para entender la gerencia estratégica.

Revisión bibliográfica

Es de suma importancia para el presente documento escrito tener claro lo que es una pequeña y mediana empresa técnicamente y según (PYMES Costa Rica, 2021)

Se entiende por pequeñas y medianas empresas (PYMES) toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de los recursos humanos los maneje y opere, bajo las figuras de persona física o de persona jurídica, en actividades industriales, comerciales, de servicios o agropecuarias que desarrollen actividades de agricultura orgánica. (párr.1)

Con el concepto expuesto anteriormente, se podría creer que cualquier negocio pudiese ser caracterizado como una pequeña y mediana empresa, pero para ser tomada como PYME se debe de conocer muy bien el tamaño de la empresa y esto

Se determina mediante la ponderación matemática de una fórmula que las clasifica según actividad empresarial, y que contempla el personal promedio contratado en un período fiscal, el valor de los activos, el valor de ventas anuales netas y el valor de los activos totales netos. Dependiendo del resultado de dicha fórmula, la empresa se clasifica como, microempresa si el resultado es igual o menor a 10, pequeña empresa si el resultado es mayor que 10 pero menor o igual a 35 y mediana empresa si el resultado es mayor que 35 pero menor o igual a 100. (PYMES Costa Rica, 2021)

La gastronomía puede ser conocida por muchos simplemente como el arte de cocinar, pero tiene un trasfondo mucho más grande y antiguo del que muchos conocen. Se puede considerar que:

La gastronomía es el estudio del nexo que tienen los seres humanos con su alimentación en relación a su medio ambiente o entorno. Su nombre proviene del griego “gastros”, que significa “estómago o vientre” y “nomos” que significa “ley”. (Corbusé , 2018)

Las PYMES enfocadas en el área gastronómica tienen muchas áreas, además del lado culinario, a las cuales les deben de prestar mucha atención. Esto puede venir relacionado con

la gerencia estratégica y en lo cual González, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (2019) estipulan que:

La Gerencia Estratégica, es una herramienta para administrar y ordenar los cambios, donde se definen los objetivos de la organización y se establecen estrategias; así mismo, se reconoce la participación basada en el liderazgo y la toma de decisiones que correspondan a las demandas del ambiente inmediato y futuro. Los cambios organizacionales, han evolucionado a medida que se generan modificaciones mentales y estructurales en el hombre, a fin de lograr ser sostenibles en el tiempo. La velocidad con que se generan los cambios a través de los años es cada vez más vertiginosa, generando en las empresas la necesidad de estar atentos a las tendencias del mercado, en las cuales los clientes cada día poseen más información debido a la facilidad de su acceso. (p.244)

Es muy valioso recalcar que para poder tener una gerencia estratégica exitosa dentro del negocio no solo es necesario que las personas dentro de la gerencia expongan su liderazgo diciendo lo que se debe de hacer. Si no que también los receptores, u en otras palabras colaboradores, de verdad comprendan la idea de lo que se quiere. Porque entre más en sintonía esté el talento humano con los objetivos, la estrategia y los valores de la empresa mayor será el rendimiento, causando que el negocio logre sus metas a corto o largo plazo. De acuerdo con (Pérez, 2016):

La gestión del talento humano o capital humano es un conjunto integrado de procesos de la organización, diseñados para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores. (párr.3)

En otras palabras, esta práctica se basa en la obtención de mejores resultados de negocio con la colaboración de cada uno de los empleados de manera que se logre la ejecución de la estrategia logrando un balance entre el desarrollo profesional de los colaboradores, el enfoque humano y el logro de metas organizacionales. (párr.4)

Es crucial que la gerencia tenga muy claro el desempeño de sus colaboradores ya que si este llega a no ser el esperado se debe de optar por utilizar la “capacitación, la retroalimentación y el apoyo, que les permita tener una visión clara de las competencias que necesitan para alcanzar el éxito personal y organizacional” (Pérez, 2016). Entre más respaldo se sienta el talento humano en su lugar de trabajo mayor será la eficiencia lo que se traduce en un desarrollo empresarial muy exitoso. Según lo indica Patricio Padilla-Martínez, M., Lucía Quispe-Otacoma, A., Nogueira-Rivera, D., Hernández-Nariño, A., & KleverMoreno-Gavilanez. (2018):

El desarrollo empresarial se puede analizar en el aumento de ventas y depende del tipo de gestión que se realiza; cuando un sector crece significa que hay desarrollo en dicho sector o región y se refleja en el Producto Interno Bruto, que es un valor monetario de la producción de bienes y servicios finales. (p.196)

Por otro lado (Delfín & Acosta, 2016) estipulan un punto de vista que no solo comprende el lado económico del desarrollo, si no lo ven como algo más integral. Puntualmente, estipulan lo siguiente:

El desarrollo empresarial articula diferentes elementos con los que el empresario puede llevar a una organización hacia el logro de sus objetivos. Elementos como crecimiento económico, cultura empresarial, liderazgo, gestión del conocimiento e innovación. Es un concepto integrador con el que se puede lograr un impacto positivo en las organizaciones mediante el reconocimiento de las capacidades del capital humano. Alcanzar un desarrollo empresarial le permitirá al empresario de una Pyme aprovechar las oportunidades que se le presentan a la empresa en un entorno globalizado. (p.187)

A continuación, se presenta la metodología de la presente investigación científica dónde, primeramente; se desarrollará el tipo de investigación, en segundo lugar; el enfoque utilizado, terceramente; la población estudiada, la muestra/tipo de muestreo y por ultimo el instrumento y técnicas utilizadas para la recolección de datos del presente trabajo escrito.

Metodología

La siguiente investigación por realizar es meramente descriptiva ya que la intención de esta es establecer los beneficios de una gerencia estratégica del talento humano en PYMES del sector gastronómico que contribuyan al desarrollo empresarial. De acuerdo con (Mejia Jervis, 2020) este tipo de investigación se encarga de “describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio”. Es importante recalcar que

Las investigaciones descriptivas, a diferencia de otro tipo de investigaciones, realizan su estudio sin alterar o manipular ninguna de las variables del fenómeno, limitándose únicamente a la medición y descripción de las mismas. Adicionalmente, es posible realizar pronósticos futuros, aunque son considerados prematuros o básicos. (Mejia Jervis, 2020)

El enfoque de la investigación se puede describir como cuantitativo.

En la mayoría de los casos, la investigación descriptiva obtiene datos de cantidades, no de cualidades. Es por este motivo que se puede decir que una investigación descriptiva es de tipo cuantitativa.

Aun así, existe también la posibilidad de obtener datos cualitativos. (Mejia Jervis, 2020)

ya que se van a estudiar realidades y hechos que tiene la población en cuestión para poder expandir el conocimiento de esta misma sobre el tema de estudio principal.

La población que será utilizada para la siguiente investigación se describe como finita. Una población finita “es aquella en la que el número de valores que la componen tiene un fin”. (López, 2019) La población por utilizar serán comercios del sector gastronómico que únicamente operan en la gran área metropolitana.

El tipo de muestro que será utilizado en esta investigación es no probabilístico de conveniencia. Esto quiere decir que; "permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador. (Otzen & Manterola, 2017) Es importante destacar que la muestra de esta investigación será de un mínimo de 50 personas que comprendan la población a estudiar esto para realizar un estudio de investigación efectivo.

Para la siguiente investigación se optará por utilizar la encuesta como el instrumento de recolección de datos para conocer mejor el posicionamiento de la población a estudiar.

Los tipos de encuesta se refieren a las formas en las que se pueden recoger datos cuantitativos y cualitativos de un grupo de personas. Esto, normalmente aplicando un formulario de preguntas a una muestra de la población objetivo.

Las encuestas pueden clasificarse en base a diferentes criterios, como el medio de envío y recepción de las respuestas, la naturaleza de las preguntas, entre otros.
(Westreicher, 2020)

La encuesta puede ser recolectada por una variedad de medios según la conveniencia de la población a estudiar. Esto puede ser por teléfono, correo, personal y online.

A continuación, en el apartado de análisis de resultados se presentan las respuestas dadas por la población estudiada con su respectivo análisis para tener un mejor entendimiento de los datos recolectados. Las mismas tendrán su propia grafica evidenciando la cantidad las opciones que fueron más seleccionadas por las personas que son parte de la población en estudio.

Análisis de resultados

En esta sección del estudio en cuestión se van a analizar los resultados obtenidos mediante la técnica de investigación aplicada, la cual fue un cuestionario. Las preguntas fueron respondidas por un total de 50 personas de diferentes zonas del Gran Área Metropolitana. Estas preguntas fueron derivadas de los tres objetivos específicos que previamente fueron mencionados en la investigación. Se mostrarán los resultados de las preguntas que son más relevantes para el estudio, cada pregunta expuesta en esta sección tendrá un gráfico para que sea más fácil interpretar los datos recopilados. Es importante recalcar que las respuestas dadas por las personas que participaron en esta investigación son totalmente anónimas y solo serán utilizadas para fines académicos del dicho estudio en cuestión.

Esta investigación estudia a las PYMES enfocadas en la gastronomía que se encuentran dentro del GAM (Gran Área Metropolitana), es importante conocer la ubicación de estos negocios para el desarrollo de la investigación.

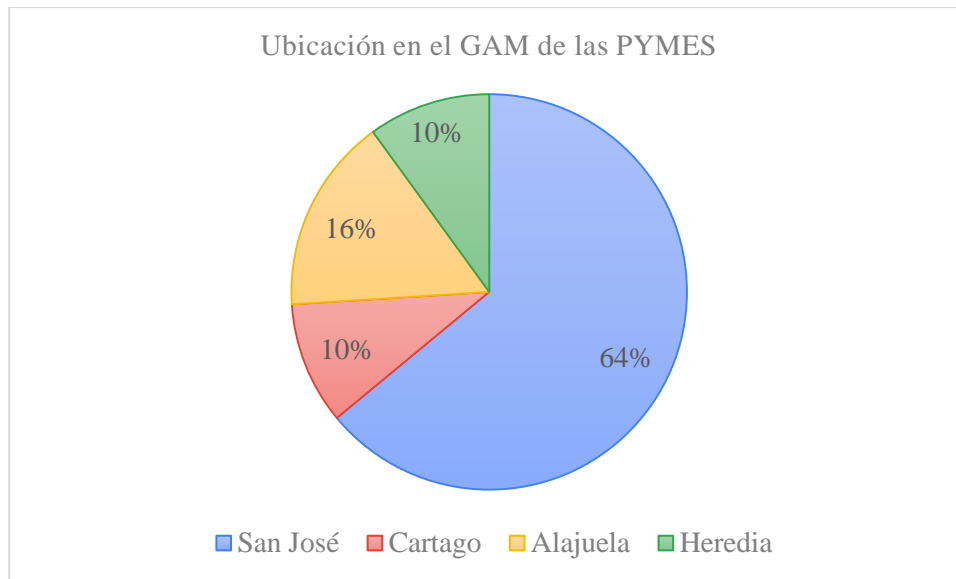


Gráfico 1: *Ubicación en el GAM de las PYMES*

Fuente: PYMES enfocadas en gastronomía dentro del GAM, 2021

En el gráfico número uno se puede denotar que la mayor cantidad de pequeñas y medianas empresas están situadas la capital de Costa Rica, la cuál es San José con un 64% de los encuestados. Un 16% de los encuestados tienen su PYME en la provincia de Alajuela y por últimos, pero no menos importantes se encuentran las provincias de Cartago y Heredia de las cuales ambas tuvieron un 10% cada una de encuestados.

Para iniciar el análisis de los resultados del cuestionario y basado en el primer objetivo específico de la investigación se quiere saber si las PYMES enfocadas en gastronomía tienen conocimiento sobre lo que es la gerencia estratégica del talento humano. Los hallazgos se exponen a continuación:

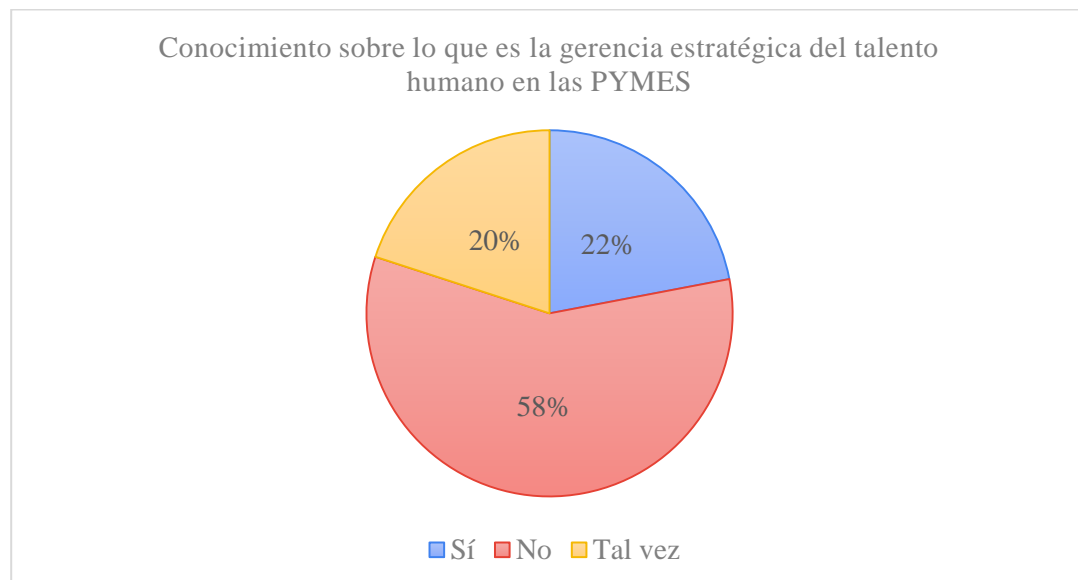


Gráfico 2: *Conocimiento sobre lo que es la gerencia estratégica del talento humano en las PYMES*

Fuente: PYMES enfocadas en gastronomía dentro del GAM, 2021

El gráfico número dos expone si los encuestados tienen algún conocimiento sobre lo que es la gerencia estratégica del talento humano en sus PYMES. El 58% de los encuestados estipularon que no tienen conocimiento alguno sobre lo que es la gerencia estratégica del talento humano. Un 22% de la población encuestada manifestó que efectivamente tienen conocimientos. Finalmente, un 20% de los encuestados indicaron que tienen una idea sobre el tema.

Es importante que las PYMES tengan conocimiento de este tema porque

El activo más importante dentro de una Empresa sea cual fuere la actividad económica, son las personas y, entre ellas, a fin de que los individuos interactúen responsablemente y generen un trabajo bien hecho, el papel que juega el administrador de la organización es fundamental y preponderante. (Rondón-Márquez, I. G. 2017)

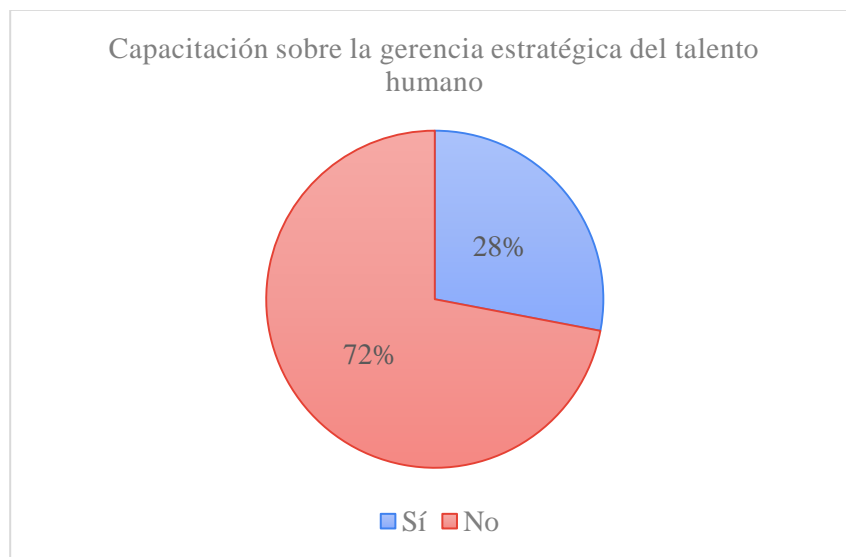


Gráfico 3: *Capacitación sobre la gerencia estratégica del talento humano*

Fuente: PYMES enfocadas en gastronomía dentro del GAM, 2021

El gráfico número tres denota si las PYMES han tenido alguna vez una capacitación sobre este tipo de gerencia. Según los datos un 72% de las PYMES encuestadas no han tenido la oportunidad de tener una capacitación sobre el tema. Los encuestados argumentaron que no han tenido capacitaciones porque no han escuchado hablar mucho de este tema o porque no tienen los recursos necesarios para invertir, como indica Jaramillo (2005)

muchas empresas, especialmente Mipymes, no cuentan con un área responsable de los procesos de gestión de su recurso humano, siendo los más críticos, la inducción, la formación y la salud ocupacional; así, el dueño o gerente debe encargarse de orientar a su personal, lo que causa una disminución en la competitividad en el entorno actual (citado de Agudelo-Orrego, Beatriz Eugenia. 2019, p. 119).

Seguidamente un 28% de los encuestados afirman que si han tenido algún tipo de capacitación sobre este tema tan importante.

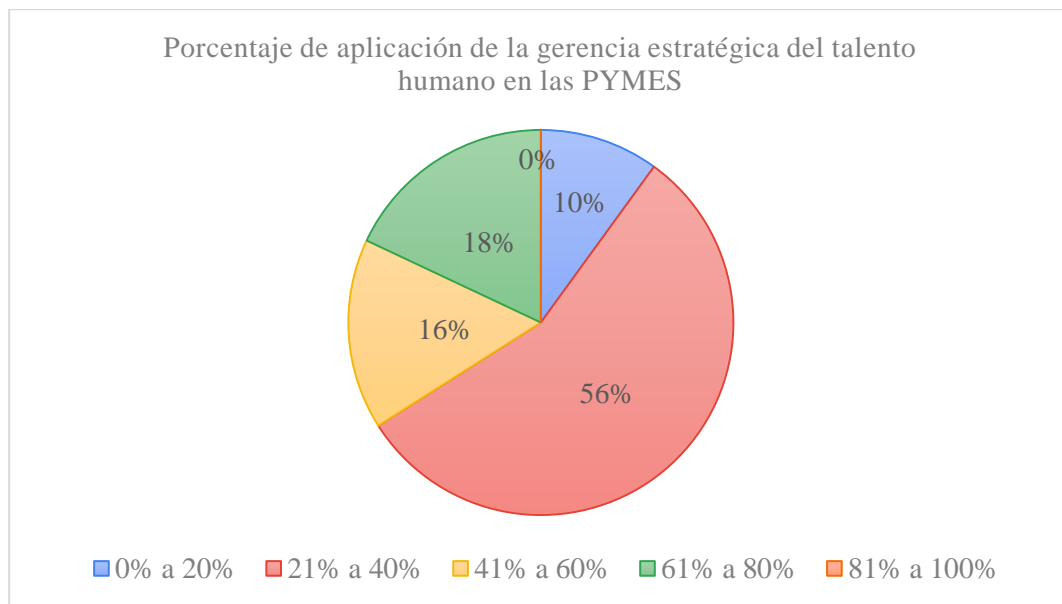


Gráfico 4: *Porcentaje de aplicación de la gerencia estratégica del talento humano en las PYMES*

Fuente: PYMES enfocadas en gastronomía dentro del GAM, 2021

El gráfico número cuatro hace alusión al porcentaje en que las PYMES aplican la gerencia del talento humano en su negocio. Un 10% de los encuestados externaron que aplican este tipo de gerencia en un rango de un 0 a 20%. Seguidamente un 56% de la población encuestada indicó que aplican la gerencia del talento humano entre un rango del 21 a 40%. El 16% de la población aplica este tipo de gerencia entre un 41 a 60% y finalmente un 18% de los encuestados manifestaron que aplican la gerencia estratégica del talento humano entre un rango del 61 al 80%.

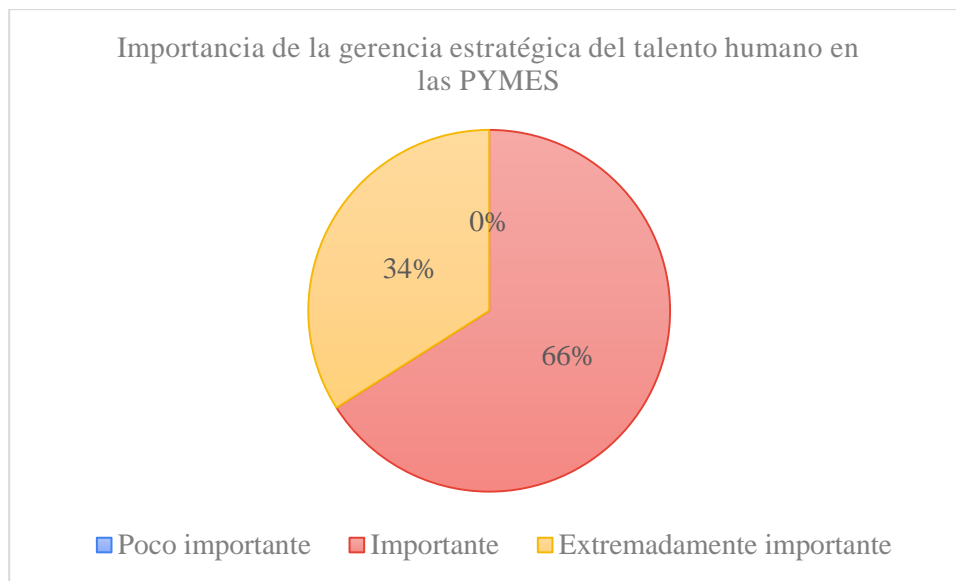


Gráfico 5: *Importancia de la gerencia estratégica del talento humano en las PYMES*

Fuente: PYMES enfocadas en gastronomía dentro del GAM, 2021

Las respuestas registradas en el gráfico número 5 hablan sobre la importancia que tiene la gerencia estratégica del talento humano en las PYMES. Un 66% de la población encuestada manifestaron que es muy importante aplicar este tipo de gerencia. Por otro lado, un 34% indicó que es extremadamente importante aplicar la gerencia estratégica del talento humano en las PYMES.

Hay muchos beneficios que las PYMES pueden obtener al aplicar la gerencia estratégica del talento humano, tal y como:

Existen muchas ventajas para las organizaciones que administran el talento de sus empleados, entre las que se encuentran:

Reducción significativa de la brecha entre las competencias requeridas por la organización y la disposición del colaborador.

Mejoramiento continuo para lograr una mayor eficacia y eficiencia.

Fomento de una cultura de consecución de los objetivos organizacionales con un rendimiento superior.

Mejoramiento de la cultura organizacional y el clima de trabajo.

Mayor satisfacción laboral por parte de los colaboradores. (Pérez, 2016)

Para proseguir con el análisis de los resultados del cuestionario y basado en el segundo objetivo específico de la investigación se quiere analizar las principales mejoras que podrían desarrollar las PYMES del sector gastronómico en su gerencia estratégica del talento humano. Los hallazgos se exponen a continuación:

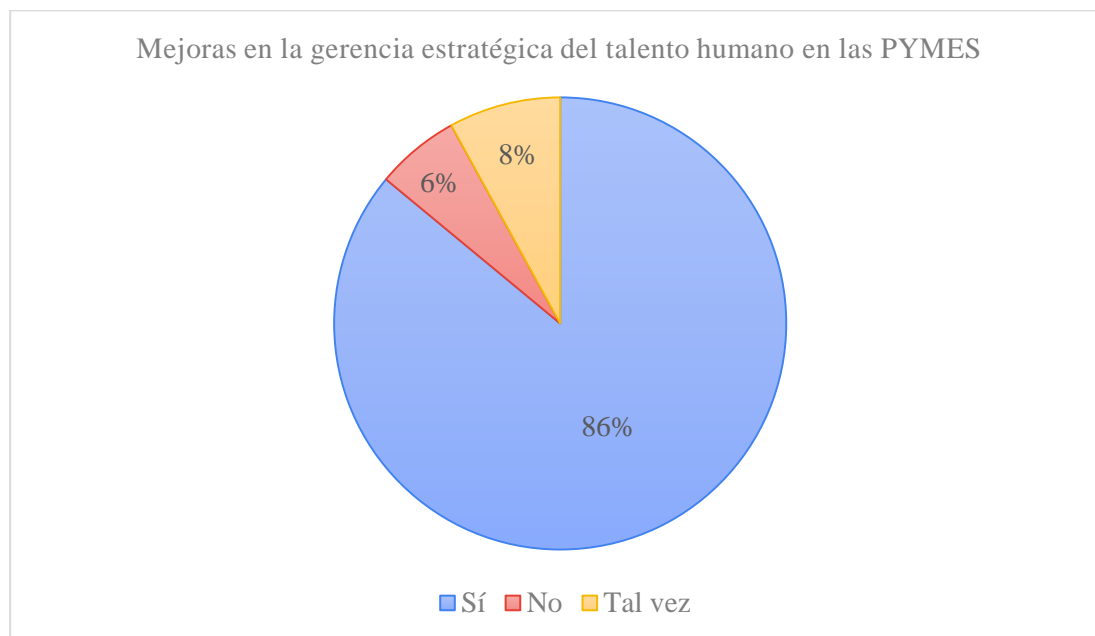


Gráfico 6: *Mejoras en la gerencia estratégica del talento humano en las PYMES*

Fuente: PYMES enfocadas en gastronomía dentro del GAM, 2021

El gráfico número 6 representa si las pequeñas y medianas empresas que fueron participantes de esta investigación necesitan mejoras en la gerencia estratégica del talento humano de en su negocio. Un 86% de la población encuestada manifestaron que efectivamente sus pequeñas y medianas empresas necesitan mejorar la forma en la que aplican la gerencia estratégica del talento humano. En la otra mano, un 8% de los encuestados manifestaron que necesitan mejorar en cierta manera la forma en la que manejan la gerencia estratégica del talento humano. Finalmente, un 6% de la población encuestada para esta investigación mencionaron que su PYME no necesita de mejoras sobre la forma en la que aplican la gerencia estratégica del talento humano.

La población encuestada externó que una de las mejoras que podrían tener sería realizar capacitaciones del personal sobre temas que ellos creen que son necesarios e importantes de abordar. Por otro lado, también mencionaron que sería de mucha utilidad contratar a una persona que se encargue de administrar esta área del conocimiento en la PYME. Finalmente, también se mencionó que sería bueno observar lo que está haciendo la competencia para poder tener claros los pros y las contras para poder aplicar lo mejor para su PYME.

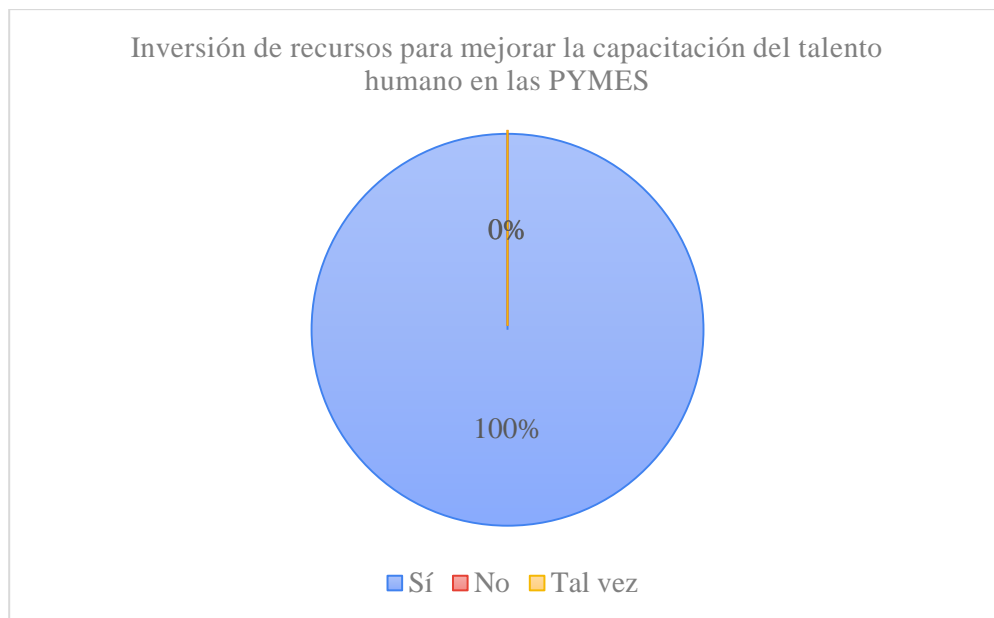


Gráfico 7: *Inversión de recursos para mejorar la capacitación del talento humano en las PYMES*

Fuente: PYMES enfocadas en gastronomía dentro del GAM, 2021

Las respuestas registradas en el gráfico número siete manifiestan que las PYMES deberían de invertir un poco más de sus recursos para mejorar la capacitación del talento humano en su negocio. Una cifra del 100% de los encuestados afirmaron que, por ser parte del sector económico de servicios, si creen que es necesario e importante invertir una parte de sus recursos para mejorar la capacitación del talento humano en su PYME.

La gestión o talento humanos es y debe ser considerada la columna vertebral de cualquier organización con o sin ánimo de lucro, es allí donde coexisten expectativas, necesidades, aspiraciones para desarrollar sus capacidades individuales y colectivas, si a las personas se les potencia su saber, creatividad e inteligencia las entidades tendrán sostenibilidad y desarrollo. (Navarro, 2019)

Para proseguir con el análisis de los resultados del cuestionario y basado en el tercer objetivo específico de la investigación se quiere establecer recomendaciones para que las pequeñas y medianas empresas pongan en práctica los beneficios de la gerencia estratégica del talento humano en su negocio. Los hallazgos se exponen a continuación:

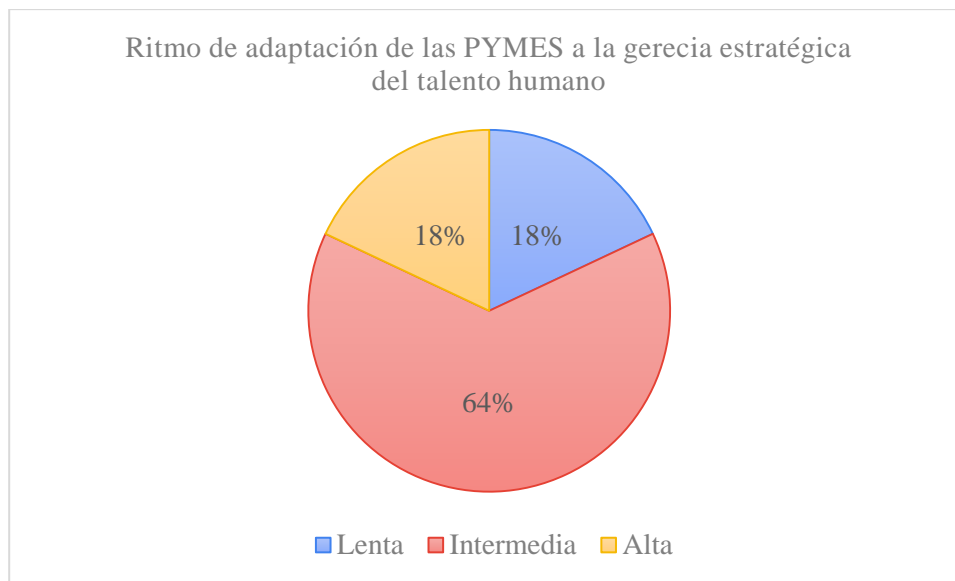


Gráfico 8: *Ritmo de adaptación de las PYMES a la gerencia estratégica del talento humano*

Fuente: PYMES enfocadas en gastronomía dentro del GAM, 2021

En el gráfico número ocho de la encuesta se expone el ritmo de adaptación que tendrían las PYMES a la gerencia estratégica del talento humano. Un 18% de la población encuestada manifestaron que tendría un ritmo de adaptación lento. Por otro lado, otro 18% de los encuestados externaron que su ritmo de adaptación sería alto. Finalmente, un 64% de la población encuestada mencionó que tendrían un ritmo de adaptación intermedio a la hora de empezar a aplicar la gerencia estratégica del talento humano en su PYME.

Cuando una organización quiere hacer un cambio siempre habrá un porcentaje de colaboradores que no está muy de acuerdo con las nuevas normas o formas de trabajar. A este fenómeno se le puede llamar resistencia al cambio que

Es la fuerza opositora que se genera al iniciar un proceso de cambio. Es altamente influenciada por la percepción de las personas, en relación con la forma en que ese cambio las afectará. Pero la resistencia no constituye en sí misma un hecho negativo, si se asume como una condición obligante basada en la evaluación continua de los supuestos que fundamenten el cambio. La resistencia se puede expresar abiertamente o ser encubierta.

Básicamente las causas de la resistencia al cambio se pueden clasificar en: factor económico, ansiedad, incertidumbre, modificaciones en las relaciones, rechazo a una

mayor intervención de la autoridad formal e inercia asociada a la situación actual. (Sánchez, 2020)

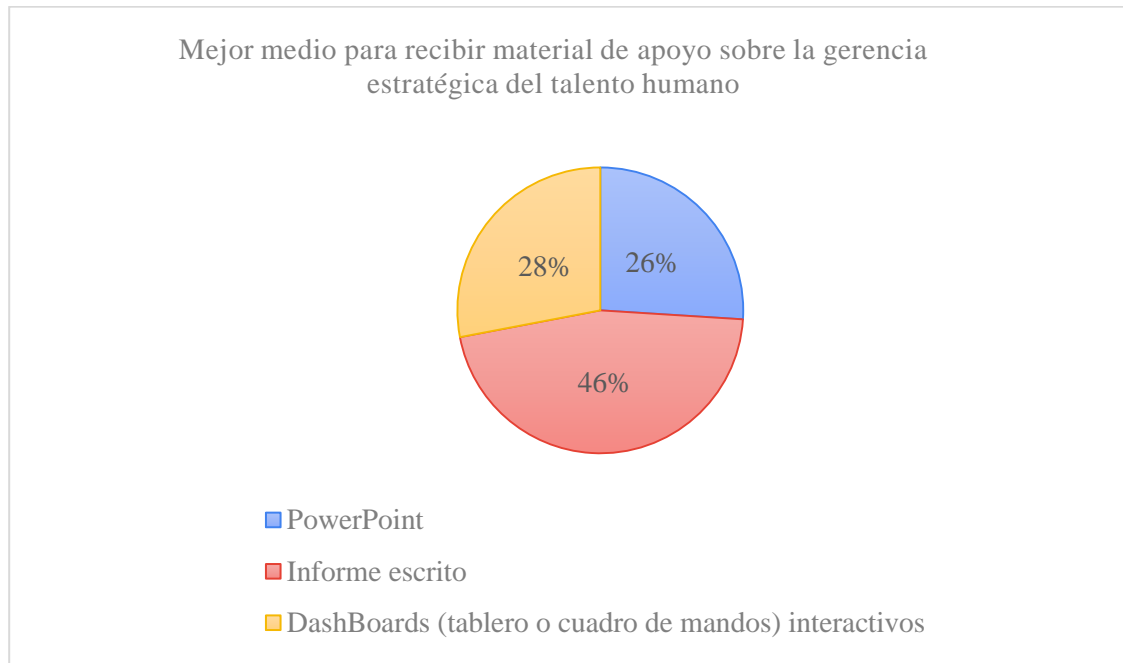


Gráfico 9: *Mejor medio para recibir material de apoyo sobre la gerencia estratégica del talento humano*

Fuente: PYMES enfocadas en gastronomía dentro del GAM, 2021

En el gráfico número nueve la muestra estipula el medio por el cual creen más conveniente recibir información sobre la gerencia estratégica del talento humano. Un 46% de la población encuestada externaron que prefieren recibir material de apoyo mediante un informe escrito. Por otro lado, un 28% indica que la utilización de dashboards (tableros o cuadros de mandos) interactivos sería lo mejor para recibir algún tipo de material de apoyo. Finalmente, el 26% de la población encuestada para esta investigación externaron que recibir una presentación de PowerPoint con toda la información pertinente sobre el tema sería opción con la cual se sienten más cómodos y la que sienten más útil.

A continuación, en el apartado de conclusiones y recomendaciones se presenta la síntesis de los hallazgos realizados por medio de las diferentes preguntas de la encuesta que fue aplicada a las PYMES ubicadas en el GAM. Estos fueron obtenidos basados en los objetivos específicos de la investigación que fueron expuestos anteriormente en este informe escrito. Por otro lado, el investigador expondrá la posición que tiene sobre los hallazgos realizados.

Conclusiones y recomendaciones

Las pequeñas y medianas empresas dedicadas a la gastronomía son muy importantes para Costa Rica, ya que aportan mucho al país económicamente y generan una gran cantidad de empleo para muchos costarricenses. El primer objetivo de esta investigación quería averiguar el conocimiento que tenían las PYMES sobre la gerencia estratégica del talento humano. Con los resultados obtenidos del cuestionario se puede observar que más del 50% de los encuestados no tienen conocimiento o no han escuchado sobre la gerencia estratégica del talento humano, a pesar de que no conocen mucho del tema al leer una pequeña descripción de lo que es este tipo de gerencia un gran porcentaje de los encuestados piensan que es muy importante aplicarla en su PYME.

Se recomienda que los gerentes o dueños de las PYMES investiguen más sobre el tema para que conozcan los beneficios que trae esta gerencia y la apliquen a la mejor manera que se acople a su negocio.

Seguidamente, el segundo objetivo de esa investigación quería analizar las principales mejoras que podrían desarrollar las PYMES del sector gastronómico en su gerencia estratégica del talento humano. Efectivamente un porcentaje muy alto de los encuestados (86%) piensan que su gerencia podría mejorar bastante en este aspecto.

Entre las recomendaciones se sugiere que los gerentes escuchen las necesidades de su personal para que puedan invertir parte de sus recursos en capacitaciones que efectivamente traerán grandes beneficios. Es de suma importancia recalcar que el talento humano de una empresa es el activo más significativo que puede tener y es por esto que nutrir el conocimiento de los colaboradores traerá muchísimos beneficios. Esto ayudará a alcanzar los objetivos que tenga la empresa ya propuestos.

Finalmente, el tercer objetivo de la investigación quería establecer recomendaciones para que las pequeñas y medianas empresas pongan en práctica los beneficios de la gerencia estratégica del talento humano en su negocio. Con los resultados obtenidos del cuestionario se puede observar que más del 60% de los encuestados afirman que sus negocios tendrían un ritmo de adaptación intermedio a la hora de implementar este tipo de gerencia. Los procesos de cambio nunca suelen ser aceptados por todos los colaboradores desde el principio, sin embargo, una aplicación progresiva es la mejor opción para que todo el personal se pueda adaptar y aceptar los cambios que conllevan tener una gerencia estratégica del talento humano.

Las PYMES y cualquier empresa deberían de tener conocimientos sobre este tipo de gerencias para el buen desarrollo del negocio. La falta de conocimiento hizo que fuera difícil conseguir la cantidad de encuestados mínima para poder realizar el estudio. Sin embargo, temas como este serán cada vez más populares y conocidos entre el mundo de los negocios. Lo cual traerá grandes beneficios no solo a la gerencia si no que a cada uno de los colaboradores que apliquen el conocimiento. Con las conclusiones y recomendaciones expuestas anteriormente se da por finalizada esta investigación no sin antes promover la investigación de temas como este para hacer crecer los negocios a nivel nacional.

Referencias Bibliográficas

- Corbusé . (1 de Noviembre de 2018). *¿Que es la gastronomía?* Obtenido de Corbusé Centro de Estudios Superiores : <https://corbuse.edu.mx/blog/index.php/que-es-la-gastronomia/>
- Delfín, F. L., & Acosta, M. P. (20 de Abril de 2016). Obtenido de Importancia y análisis del desarrollo empresarial: <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n40/n40a08.pdf>
- López, J. F. (9 de Octubre de 2019). *Población Estadística* . Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>
- Madrigal, L. M. (28 de Enero de 2020). *Cantidad de microempresas en Costa Rica aumentó 9,8% durante 2019*. Obtenido de DELFINO: <https://delfino.cr/2020/01/cantidad-de-microempresas-en-costa-rica-aumento-98-durante-2019>
- Mejia Jervis, T. (27 de Agosto de 2020). *Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Obtenido de Conicyt: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pérez, O. (23 de Mayo de 2016). *Gestión del talento humano en la empresa y su importancia*. Obtenido de Blog PeopleNext: <https://blog.peoplenext.com.mx/gestion-del-talento-humano-en-la-empresa-y-su-importancia>
- PYMES Costa Rica. (2021). *Conozca el Tamaño de su Empresa*. Obtenido de PYMES Costa Rica: <https://www.pyme.go.cr/cuadro5.php?id=1#:~:text=Se%20entiende%20por%20peque%C3%B1as%20y,agropecuarias%20que%20desarrollen%20actividades%20de>
- Sánchez, P. P. (23 de Febrero de 2020). *Gestión Del Cambio Organizacional Y Resistencia Al Cambio*. Obtenido de Grandes Pymes: <https://www.grandespymes.com.ar/2020/02/23/gestion-del-cambio-organizacional-y-resistencia-al-cambio/>
- Westreicher, G. (22 de Junio de 2020). *Tipos de encuesta*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-encuesta.html>
- AGUDELO-ORREGO, Beatriz Eugenia. Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia. En: Entramado. Enero - Junio, 2019 vol. 15, no. 1, p. 116-137 <http://dx.doi.org/0.18041/1900-3803/entramado.1.5383>
- González, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (2019). Gerencia Estratégica: Herramienta Para La Toma De Decisiones en Las Organizaciones. Revista Telos, 21(1), 242–267. <https://doi.org/10.36390/telos211.12>

Patricio Padilla-Martínez, M., Lucía Quispe-Otacoma, A., Nogueira-Rivera, D., Hernández-Nariño, A., & KleverMoreno-Gavilanez. (2018). El emprendimiento como gestión empresarial para un desarrollo sostenible. *Ingeniería Industrial*, 39(2), 196–203.

Rondón-Márquez, I. G. (2017). Gerencia del talento humano. (Documento de docencia N° 33). Bogotá: Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia. Doi: <https://doi.org/10.16925/greylit.2298>

Anexos

Anexo 1. Encuesta

Encuesta dirigida a: PYMES enfocadas en gastronomía dentro del GAM.

Objetivo general del estudio: establecer los beneficios de una gerencia estratégica del talento humano en PYMES del sector gastronómico que contribuyan al desarrollo empresarial.

Tema de investigación: La Administración de las PYMES enfocadas en gastronomía dentro del GAM y los beneficios de una gerencia estratégica en la gestión del talento humano para el buen desarrollo del negocio.

Encabezado-presentación de la encuesta: el propósito de la siguiente encuesta busca establecer los beneficios de una gerencia estratégica del talento humano en PYMES del sector gastronómico. Las respuestas de esta encuesta son completamente anónimas y serán solamente utilizadas para la investigación en cuestión.

Gracias por ser parte de esta investigación.

Perfil del encuestado

Edad:

- a. 18-30
- b. 31-40
- c. 41-50
- d. Mayor 50

Género:

- a. Masculino
- b. Femenino
- c. Otro

Ubicación en el GAM de su PYME:

Objetivo específico 1: identificar el conocimiento que poseen las PYMES sobre la gerencia estratégica del talento humano.

1. ¿Tiene conocimiento sobre lo que es la gerencia estratégica del talento humano?
 - a. Sí
 - b. No
 - c. Tal vez

2. ¿Se ha capacitado alguna vez para aprender sobre la gerencia estratégica del talento humano? (Si su respuesta es “No” indique porqué)
 - a. Sí
 - b. No

3. ¿En qué porcentaje diría usted que aplica la gerencia estratégica del talento humano en su PYME?
 - a. 0% a 20%
 - b. 21% a 40%
 - c. 41% a 60%
 - d. 61% a 80%
 - e. 81% a 100%

4. ¿Cree usted que es importante tener una gerencia estratégica del talento humano en su PYME?
 - a. Poco importante
 - b. Importante
 - c. Extremadamente importante

Objetivo específico 2: analizar las principales mejoras que podrían desarrollar las PYMES del sector gastronómico en su gerencia estratégica del talento humano.

5. ¿Como manejan en su PYME la gerencia estratégica del talento humano?

6. ¿Cree que la gerencia estratégica del talento humano en su PYME podría tener mejoras? (si su respuesta es “Tal vez” indique porqué)

- a. Sí
- b. No
- c. Tal vez

7. ¿En qué aspectos cree que podría mejorar?

8. Tomando en cuenta que las PYMES que se enfocan a la gastronomía está en el sector económico de servicios, ¿cree que una opción de mejora sería invertir parte de los recursos para la capacitación del talento humano? (si su respuesta es “Tal vez” indique porqué)

- a. Sí
- b. No
- c. Tal vez

Objetivo específico 3: establecer recomendaciones para que las PYMES pongan en práctica los beneficios de la gerencia estratégica del talento humano en su negocio.

9. ¿Por cuál medio le sería más útil recibir una capacitación para conocer los beneficios de la gerencia estratégica del talento humano en su negocio? (si su respuesta es “Otro” diga cuál)

- a. Presentación presencial
- b. Webinar
- c. Otro

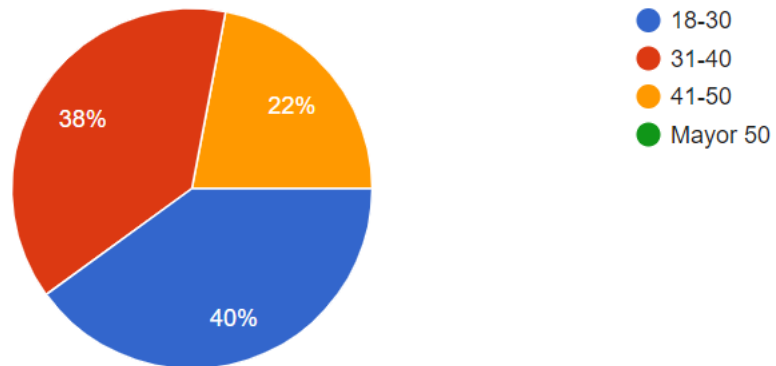
10. De acuerdo con su opinión ¿Cómo cree que sería la adaptación de su PYME a la gerencia estratégica del talento humano?
- Lenta
 - Intermedia
 - Rápida
11. ¿Cree que las entidades gubernamentales deberían dar más apoyo sobre este tema de la gerencia estratégica del talento humano?
- Si
 - No
12. Según su criterio ¿cuál de las siguientes opciones serían la mejor manera de recibir material de apoyo en cuanto a la gerencia estratégica del talento humano? (si su respuesta es “Otro” diga cuál)
- PowerPoint
 - Informe escrito
 - DashBoards interactivos
 - Otro

Anexo 2. Resultados de encuesta

Perfil del encuestado

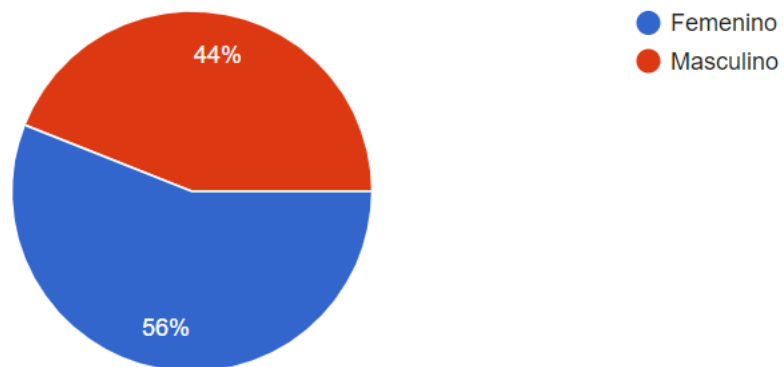
Edad

50 respuestas



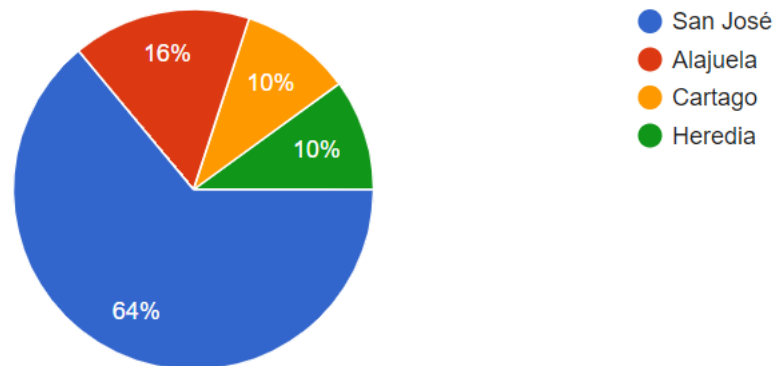
Género

50 respuestas



Ubicación en el GAM de su PYME

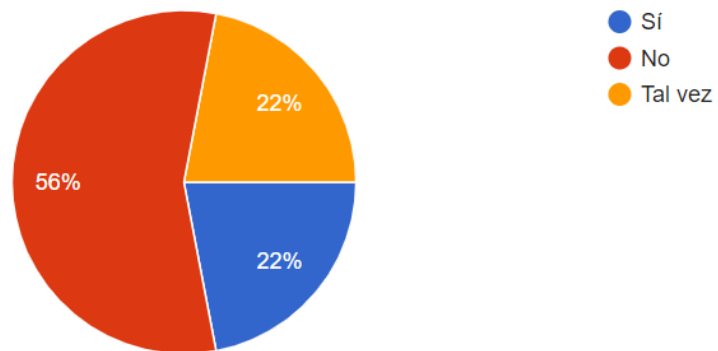
50 respuestas



Objetivo específico 1: identificar el conocimiento que poseen las PYMES sobre la gerencia estratégica del talento humano.

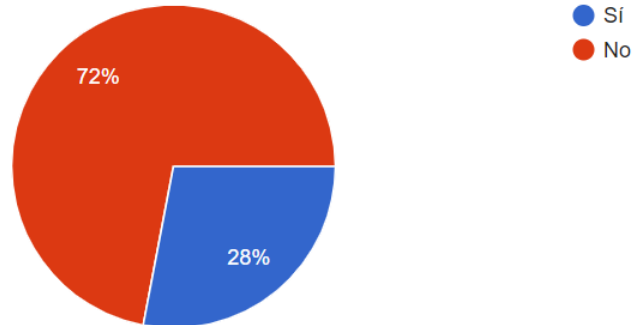
1. ¿Tiene conocimiento sobre lo que es la gerencia estratégica del talento humano?

50 respuestas



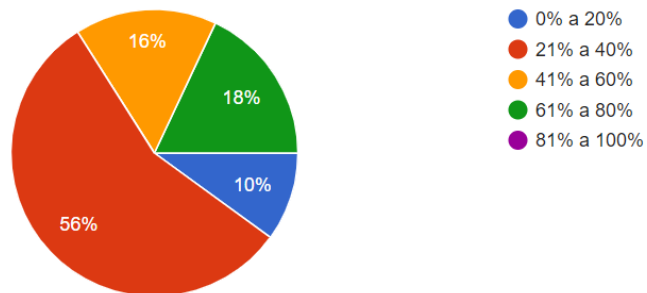
2. ¿Se ha capacitado alguna vez para aprender sobre la gerencia estratégica del talento humano? (Si su respuesta es “No” indique en la siguiente pregunta el porqué)

50 respuestas



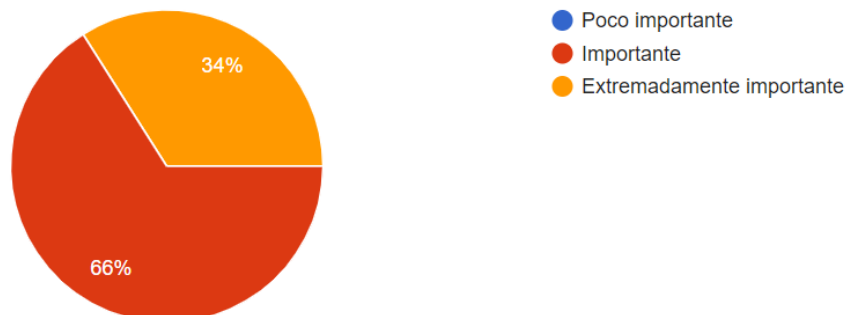
3. ¿En qué porcentaje diría usted que aplica la gerencia estratégica del talento humano en su PYME?

50 respuestas



4. ¿Cree usted que es importante tener una gerencia estratégica del talento humano en su PYME?

50 respuestas



Objetivo específico 2: analizar las principales mejoras que podrían desarrollar las PYMES del sector gastronómico en su gerencia estratégica del talento humano.

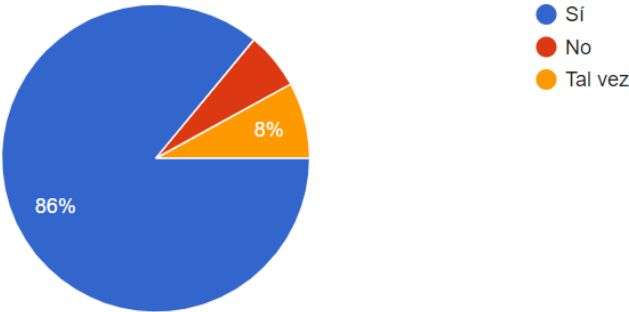
5. ¿Como manejan en su PYME la gerencia estratégica del talento humano?

50 respuestas

No se maneja mucho
Yo hago todo el proceso
Casi no se hace
No la manejamos apropiadamente pero me gustaría hacerlo
No se hace
Se trata de capacitar lo mejor posible
No se maneja
Se hacen evaluaciones al personal
Se habla con el personal para ver en que necesitan apoyo

6. ¿Cree que la gerencia estratégica del talento humano en su PYME podría tener mejoras? (si su respuesta es “Tal vez” indique en la siguiente pregunta el porqué)

50 respuestas



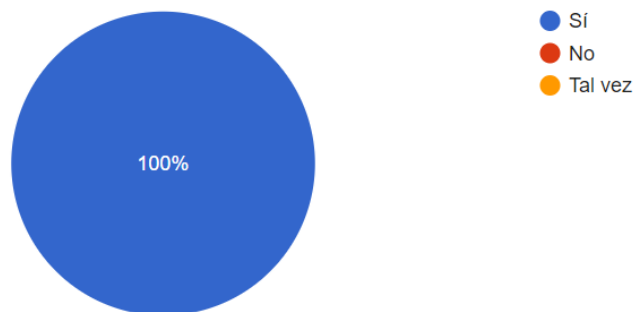
7. ¿En qué aspectos cree que podría mejorar?

50 respuestas



8. Tomando en cuenta que las PYMES que se enfocan a la gastronomía está en el sector económico de servicios, ¿cree que una opción de mejora sería invertir parte de los recursos para la capacitación del talento humano? (si su respuesta es “Tal vez” indique en la siguiente pregunta el porqué)

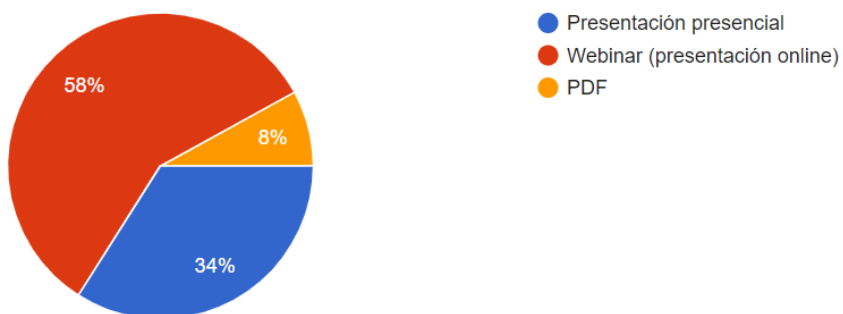
50 respuestas



Objetivo específico 3: establecer recomendaciones para que las PYMES pongan en práctica los beneficios de la gerencia estratégica del talento humano en su negocio.

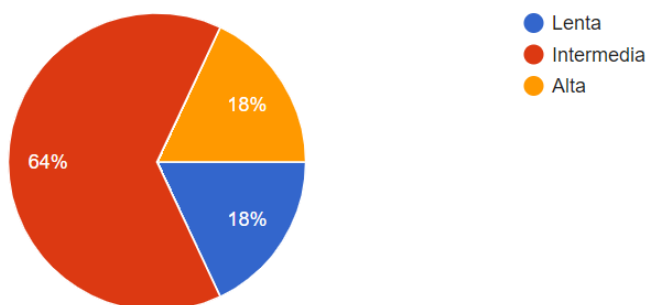
9. ¿Por cuál medio le sería más útil recibir una capacitación para conocer los beneficios de la gerencia estratégica del talento humano en su negocio? (si su respuesta es "Otro" diga cuál)

50 respuestas



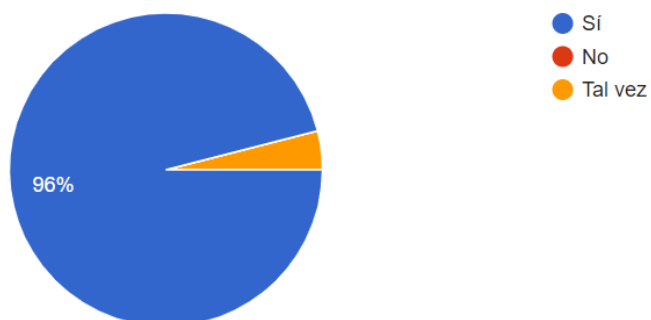
10. De acuerdo con su opinión ¿Cómo cree que sería la adaptación de su PYME a la gerencia estratégica del talento humano?

50 respuestas



11. ¿Cree que las entidades gubernamentales deberían dar más apoyo sobre este tema de la gerencia estratégica del talento humano?

50 respuestas



12. Según su criterio ¿cuál de las siguientes opciones serían la mejor manera de recibir material de apoyo en cuanto a la gerencia estratégica del talento humano? (si su respuesta es "Otro" diga cuál)

50 respuestas

