

Universidad Siglo 21



Trabajo Final de Grado. Manuscrito Científico.

Profesionalización de Empresas Familiares de sector Hotelero de la Villa de Merlo, San
Luis.

Nombre: Trobo Pascarelli, Luciana Belén

DNI: 42.562.168

Legajo: HTL00418

Profesora: Kimberley Gava

Carrera: Licenciatura en Administración Hotelera

Modulo: 2

Fecha: 30/09/2022

Índice

Introducción.....	2
Objetivos.....	14
Métodos.....	15
Diseño.....	15
Participantes.....	15
Instrumentos.....	16
Análisis de datos.....	17
Resultados.....	18
Referencias.....	23

Introducción

La investigación se centra específicamente en las empresas de gestión familiar de distintos puntos del país específicamente Merlo provincia de San Luis, que ofrecen servicios de alojamiento y servicios complementarios en clases reglamentadas, de acuerdo con la normativa vigente. Se ha seleccionado el sector de alojamiento ya que estos establecimientos dependen de manera exclusiva de la demanda turística, configuran componentes centrales de la oferta turística y cuentan con gran peso al momento de definir las estrategias de posicionamiento de los destinos turísticos de la región.

En la actualidad, las nuevas necesidades del turista, la alta competitividad del mercado, el impacto de las tecnologías de la información y comunicación en los hábitos de consumo, entre otros factores, hacen cada vez más necesaria la profesionalización de la oferta disponible de servicios al huésped. A su vez, una parte significativa de dicha oferta está en manos de empresas familiares, donde la necesidad de profesionalización suele ser aún más urgente en virtud de las problemáticas propias que presenta la gestión de estas organizaciones en particular.

El modelo de los 3 círculos (Davis & Tagiuri, 1996), define tres subsistemas, la empresa, la familia y la propiedad, donde se centra en la asociación de estos atributos a los roles de las personas dentro de la misma empresa familiar.

“El Modelo de Tres Círculos del Sistema de Negocios Familiares fue desarrollado en la Escuela de Negocios de Harvard por los profesores [Renato Tagiuri](#) y [John A. Davis](#) en la década de 1970. Él describe y explica el sistema de la empresa familiar en un momento específico, ayudándonos a entender las características importantes del grupo empresarial, familiar y accionarial y cómo estos grupos interactúan para influir en el desempeño de la empresa y la familia. Es el paradigma dominante para entender los sistemas de los negocios familiares en todo el mundo.”

Este modelo nos recuerda que tanto la familia, como la empresa y la propiedad son de vital importancia y se complementen los tres. Cada sector debe ser respetada e integrada para establecer la eficacia en la dirección de la empresa familiar y en la armonía de la propia familia.

Este modelo nos permite identificar que existen siete situaciones donde los colaboradores de la empresa pueden estar situados. Es posible ser alcanzados simultáneamente por una, dos o las tres dimensiones que propone la teoría de los tres círculos (Villegas & López, 2018).

En una dimensión, se puede encontrar familiares sin relación a la empresa, por un lado, ejecutivos y empleados no familiares ni propietarios por el otro, y socios o accionistas no familiares ni intervinientes en la compañía.

Por otro lado, veremos cómo en dos dimensiones, es posible hallar familiares que sean socios o accionistas de la empresa, o bien, ejecutivos y empleados sin relación a la propiedad; alternatively, puede haber socios o accionistas que cumplan roles ejecutivos y operacionales sin lazos familiares. Finalmente están en el plano tridimensional aquellos miembros de la familia que, además de cumplir roles ejecutivos u operacionales, son parcial o totalmente propietarios de la empresa (Davis & Tagiuri, 1996).

La diligente de la empresa familiar puede ser expresada a través del concepto de “atributos ambivalentes” con características únicas e consubstancial. Cada uno de estos es el origen de debilidades y fortalezas para las familias propietarias y los empleados familiares o no familiares. La gestión de estas particularidades determinará el éxito o fracaso no solo de la organización sino también del bienestar familiar, dejando de lado la calma, y la paz en la propia familia, como también las relaciones familiares con los empleados y la comunidad. Estos derivan directamente en la superposición de ser a la vez miembro de la familia, propietario y gestor de la firma (Davis & Tagiuri, 1996).

Si deseamos continuar con este mismo modelo, observaremos que existen siete atributos ambivalentes, cada uno con sus respectivas debilidades y fortalezas. Principalmente, se considera la simultaneidad de roles. Como fortaleza encontramos, que ésta genera lealtad a la empresa y la familia, y hace que la toma de decisiones sea rápida y eficaz, como así las debilidades, posiblemente generan confusión, especialmente en la propiedad de la organización, por falta de objetividad. Como segundo lugar, se percibe la identidad compartida. La misma genera lealtad, un sentimiento de misión y decisiones gerenciales objetivas, consecuentemente con ello, se puede crear resentimiento hacia la empresa y familia con una sensación de estar constantemente observado.

Un tercer atributo a tener en cuenta es la historia común de toda su vida. Los familiares se pueden apoyar unos en otros destacando sus fortalezas y apuntalando sus debilidades para generar una base sólida. No obstante, los familiares pueden señalar las debilidades en vez de ayudar a taparlas generando una disminución de la confianza, y con ellos generar inseguridades en sus compañeros, y ocasionar malestares lo que llevara a brindar un mal servicio. El próximo atributo trata de la implicación emocional y la ambivalencia, y hace referencia a la expresión de buenos sentimientos, crea lealtad y mejora la confianza, pero, al no ser objetivo, en la comunicación pueden figurar hostilidades ocultas. El quinto atributo es el lenguaje privado que tiene el potencial de generar tergiversación de información y ser conflictiva, o de permitir una comunicación fluida y más íntima.

Para finalizar, los dos últimos atributos son, como primera parte, el conocimiento mutuo y la intimidad, los cuales pueden provocar en los familiares la sensación de estar siendo observados y de no tener salida, o mejorar la comunicación y toma de decisiones. Por otro lado, el significado de la empresa familiar, que puede generar sentido de misión a los colaboradores o significar rivalidades entre los miembros de la familia (Davis & Tagiuri, 1996).

La empresa familiar disfruta de ciertos aspectos positivos como expresa Leach (1996), “es el singular clima que genera el sentido de pertenencia y un propósito común a toda la fuerza laboral” citado por Cannizzaro (2007, p. 4).

Desde la primera generación, los fundadores dedicaban enormes cantidades de tiempo y esfuerzo para que el negocio prospere. La personalidad de los fundadores es transmitida a la cultura organizacional del negocio, y está compuesta por valores, creencias y una visión que son transmitidas a la generación sucesora, lo que también es posible que suceda es que el sucesor, no tenga las mismas ganas, entusiasmo o nivel de profesionalización y genere una decaída en el servicio.

“En el hotelería, es versátil decir que la dedicación es aún mayor, ya que las características intrínsecas del rubro hacen que la familia deba resignar una mayor parte de su tiempo libre, porque el establecimiento nunca cierra, abre días festivos y feriados, y el trabajo aumenta en temporada vacacional. En encuestas a miembros de empresas familiares latinoamericanas se evidencia la fortaleza del vínculo familia-empresa cuando el 79% de los

representantes de las compañías encuestadas, afirmó que, si el negocio no funcionara, seguirían cueste lo que cueste para poder sacar la firma a flote (Dodero, 2005)”.

A continuación, se define la justificación de la elección del destino, y se da a conocer resultados de una breve investigación realizada en la provincia, contando como instrumento la entrevista presencial con un referente de la Secretaria de Gestión, Calidad y Productos turísticos de la Municipalidad de la Villa de Merlo, provincia de San Luis.

La ciudad de Merlo está ubicada en la provincia de San Luis, situada en el centro de Argentina, es uno de los destinos más importantes, ya que cuenta con un amplio auge de turismo, ya sea vacacional o de negocios. A su vez, el destino a investigar tiene grandes atractivos turísticos como las sierras de los comechingones, arroyos, diques e innumerables excursiones para realizar en el mismo, a su vez el destino cuenta con museos del icono cultural de Merlo, Antonio Estaban Agüero en donde se documenta la vida del mismo, nacido en Piedra Blanca, y gran poeta de la ciudad.

La sustentabilidad en la Ciudad de Merlo va direccionada por la generación de producto, por los atractivos ya sea las sierras, los arroyos, los senderos, el camino al filo, las lagunas, el emblemático árbol histórico “Algarrobo Abuelo”, todo lo que conforma el medio cultural y natural de la ciudad, pero a su vez, las empresas de alojamiento generan su propio producto, sus propios eventos y creando nuevas tradiciones, costumbres, actividades y fiestas para el turismo que visitan la ciudad cotidianamente.

La problemática vigente en el destino seleccionado, es la estacionalidad generacional, es decir, que se centra en el público de gente mayor así generando un desinterés a la hora de los emprendimientos para turistas más jóvenes. (bares, parques de juegos, boliches, shopping, parque de diversiones etc) Los turistas que desean arribar al destino con amigos, parejas, o niños chiquitos tienden a decepcionarse a la hora de la búsqueda de actividades.

La investigación se centrará en las empresas familiares, donde se tendrá en cuenta la ley provincial de destinos turísticos 13.020 y sus decretos reglamentarios 01/11/2010 de la provincia de San Luis, establecidos en Hotel, Hostería, Cabañas, dentro de la ciudad de Merlo.

Para que se logre poner en evidencia y confrontar se ha realizado una investigación donde se consensuaron 5 entrevistas de medio local, para la selección de las empresas a indagar.

Empresa 1

La primera empresa familiar de alojamiento de Merlo, cuanta con más de 22 años de trayectoria en el destino en donde fue pasando de la primera generación a la segunda que es la actual encargada del negocio.

Cuentan con 9 tipos de hoteles dentro de Argentina (Clima urbano hotel – Gran Hotel clima 3 – Parque y sol Hotel – Clima sol – Hotel sierras de merlo – La Martina – Sol y luna Hotel – Flamingo – Rancho clima).

Empresa 2

La segunda empresa seleccionada, cuenta con más de 30 años de trayectoria siendo la segunda generación familiar trabajando, conformando un grupo de 3 hoteles, Hotel Aires del Bosque, Hotel Torres del sol, y Hotel Cana Blaya resort.

La empresa de alojamiento comienza en 1988 construyendo 10 departamentos que se convirtieron en el primero hotel de la familia actualmente nombrado como “Hotel cana Blaya”, en el año 2006 comenzaron la construcción de lo que sería su segundo hotel como empresa familiar “Hotel torres del sol”, más tarde, año 2014 se adquiere el ultimo alojamiento a su empresa “Bosque alegre” actualmente conocido como “Hotel Ayres del bosque”.

Empresa 3

Esta empresa fue seleccionada luego de indagar en su historia y conocer que es un hotel de 4 estrellas de la Villa de Merlo, que nace hace más de 25 años con la primera generación dejando como sucesor a la segunda generación y al día de hoy cuenta con tres generaciones en la historia de su profesionalización y familiar.

Empresa 4

Este complejo fue seleccionado por ser uno de los más elegidos por el turista, ya que está ubicado en el medio de las sierras y solo es atendido por el grupo familiar, presenta un gran valor debido a su tranquilidad, y paz al alojarse en el establecimiento.

Tiene una antigüedad de 16 años, donde siempre ha sido manejado por la misma generación dejando ahora a sus sucesores y siendo generacional.

Empresa 5

La última empresa familiar de alojamiento fue seleccionada luego de una investigación basada en la antigüedad de los establecimientos, y este hotel cuenta con más de 35 años en la Villa de Merlo, donde actualmente se encuentra la cuarta generación trabajando en la misma y dándole funcionamiento a las funciones, y servicios.

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo principal analizar el nivel de profesionalización existente de las empresas familiares del sector de servicios de alojamiento de la ciudad de Merlo, San Luis. Las unidades de análisis están representadas por empresas de gestión familiar que brinden servicio de alojamiento en clases y categorías reguladas por la legislación vigente de la provincia de San Luis. La profesionalización será encarada por dos variables. Principalmente, se investiga sobre las diferentes áreas de conocimiento en las cuales los miembros de estas organizaciones se han formado y el nivel académico alcanzado, como así también el grado de formación profesional especializada en Hotelería que existe entre quienes se desempeñan en las empresas familiares del sector. Como segunda variable de análisis, se propone un diagnóstico sobre el nivel de desarrollo de la organización familiar, entre sus tres subsistemas: familia, empresa y propiedad.

Se realiza esta investigación sobre las empresas familiares de alojamiento en la ciudad de Merlo, San Luis, para así poder saber sobre su composición, a su vez saber sobre la inserción de los profesionales con títulos en carrera como Hotelería o alguna similitud con los alojamientos, también investigar si son contratados por estas empresas y si sus empleados cuentan con conocimientos universitarios/secundarios/primarios. También se buscará conocer cómo se realiza el funcionamiento en relación a empresa y familia.

Así mismo, se indago sobre la importancia que le dan a la formación profesional anteriormente mencionada.

Las empresas familiares presentan fortalezas en que sus propietarios unidos, conllevan principios familiares, buena educación informal y formal, buena comunicación entre los propietarios, buen comportamiento para el trabajo en equipo, tendrán mayor compromiso y responsabilidad con el establecimiento, serán flexibles a los cambios repentinos y así podrán darle prioridad a la empresa, respeto, admiración y cariño entre los propietarios.

Pero a también encontraremos debilidades, como los límites familiares se interpondrán con los problemas y decisiones internas de los mismos y así se generan conflictos que no colaboran para el mejor manejo de la empresa, a su vez, encontramos debilidades acentuadas por la rigidez y podremos encontrarnos con obstáculos a la hora de necesidades de cambio donde no toda la familia este de acuerdo, desafíos comerciales, en cuanto a la modernización de prácticas obsoletas e incremento del capital por su común aversión al crédito, desacuerdos económicos, ajustes imprevistos, superposiciones de aspectos emocionales y empresariales que podrán atentar el bien de la empresa.

“El proceso de profesionalizar implica identificar un conjunto de prácticas profesionales que impliquen, tomando como referencia la definición que aporta la Real Academia Española, ejercer la profesión con capacidad y aplicación relevantes a nivel organizativo”

Una organización profesionalizada podrá tomar decisiones de manera más analítica o comprensiva, en contraposición a los modelos personalistas cuya forma de actuar está basada fundamentalmente en la intuición. En el proceso de profesionalización, las empresas familiares deben definir sus estructuras y sus procesos formales, así como establecer objetivos y reglas claras de funcionamiento (Badía y Escribá-Esteve, 2018).

“La profesionalización es un proceso que debe contribuir a la formación y desarrollo del modo de actuación profesional, desde una sólida comprensión del rol expresada en la lógica de la profesión y un contexto histórico determinado” Addine Fernández & Blanco Pérez (2002)

Nazralla (2016) realizó su investigación sobre el Nivel de la Profesionalización de la Empresa Familiar en la provincia de Mendoza. Con esta investigación se abordó la

dificultad del CEO para así lograr verificar cuáles son esos inconvenientes y errores en la gestión que los llevará a fracasar y con ello poder anticiparse al desastroso desenlace de la media poblacional de la empresa familiar argentina. Se definió como principal objetivo desarrollar un modelo de evaluación que permitió al empresario, teniendo como instrumento el cuestionario, se priorizo conocer el grado de profesionalización en diferentes aspectos o áreas de la gestión organizacional. Los resultados del modelo surgieron de la sumatoria del puntaje obtenido para cada una de las preguntas de evaluación. De la aplicación del modelo en las empresas puede concluirse que el mismo cumplió con su objetivo de ser una herramienta útil para la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora en la empresa familiar.

Indagando, se encontraron algunos artículos con las investigaciones similares a la que se está realizando con la profesionalización de las empresas familiares del destino Merlo, provincia de San Luis. Podremos encontrar que existen numerosos antecedentes de investigación de los diferentes destinos del mundo, e incontables casos sobre profesionalización o empresas familiares vinculados con alojamiento. Gran parte se vinculan con problemáticas generales.

A continuación, se reseñan antecedentes con aspectos en común la investigación presente.

El artículo “Las MiPymes familiares en Guanajuato y su problemática. Análisis del sector hotelero” de Juan Sánchez y Caldera González (2018) revelo que las empresas con mayor tiempo trabajando dejan de lado la importancia de los principios de estabilidad y armonía en el trabajo entre la familia y una empresa en comparación con empresas de nueva creación que no son conscientes de los riesgos y desde el inicio de las operaciones reconocen y realizan las modificaciones necesarias para su mejor funcionamiento. A su vez, plantean que la mejora continua puede llevar a las organizaciones a tomar un nuevo rumbo que los dirija a su futuro deseado y que les brinde más herramientas para la competitividad que les permitirá establecer una buena profesionalización, armonía y bienestar a la organización fomentándola desde el principio.

En el artículo, “Un instrumento para mediar conflictos en empresas familiares en Bogotá” por Giuseppe Vanoni Martínez, María José Pérez (2015) afirma que el protocolo familiar, firmado por todos los participantes y socios de la empresa tiene el fin de regular la

organización y gestión, así como favorecer las relaciones económicas y profesionales entre los participantes de la familia la propiedad, y la empresa utilizando el modelo de los tres círculos.

A su vez, expone que el protocolo familiar es un documento escrito que contendrá un conjunto de normas y procedimiento que regularan las relaciones de la familia con la empresa para una mejor relación.

Revela que este documento entre accionistas de la empresa familiares y titulares gestionaran de manera unitaria preservando en el tiempo la organización corporativa y las relaciones económicas, y profesionales entre la familia, esto evitara conflictos a largo plazo entre los participantes y llevara la organización de la empresa con mayor eficacia.

El artículo “Supervivencia, adaptación y crisis de las empresas familiares. La industria de la construcción en Mar del Plata, Argentina” por Víctor Pegoraro (2021) “No se puede dejar de reflexionar sobre el marco institucional y el contexto histórico del país que signaron las condiciones de posibilidad para las empresas pequeñas, medianas y grandes. La inestabilidad macroeconómica ajustó los límites de su expansión en el largo plazo, pero, al mismo tiempo, forzó la adaptación y la supervivencia. Pese a las dificultades de financiamiento, en determinados submercados existieron posibilidades de expansión. En este sentido, el mercado turístico de Mar del Plata combinó una serie de condiciones que permitió el despegue de las PyMEs familiares. Mostrándose éstas muy flexibles y dinámicas frente a los factores estructurantes”

Afirma que el rápido crecimiento de la ciudad de Mar del Plata genero una baja regularidad y una continuidad de oportunidades de negocios dentro del mercado turístico.

Las organizaciones turísticas colocaron una gran ventaja económica en el destino, lo que desencadeno la desmedida cantidad de construcciones en el destino.

El artículo “La gestión del capital humano de las MiPymes de alojamiento turístico de la ciudad autónoma de Buenos Aires, Argentina” por Barreto, Azeglio y Cannizzaro (2014) revela que “En líneas generales podemos concluir que las organizaciones MiPyME de alojamiento turístico implementan las técnicas propias de gestión que aplican directamente a las personas en el siguiente orden: En primer lugar, técnicas de reclutamiento

y selección (72,2%); en segundo lugar, la capacitación y desarrollo del personal (29,6%); mientras que en menor medida y en tercer lugar, la gestión del desempeño (22,2%), con la particularidad, que en la aplicación de todas estas técnicas prima la informalidad (falta de procedimientos y lineamientos escritos para gestionar los procesos).”

Así mismo, define que la ausencia de un área de recursos humanos no dependerá de forma jurídica que asuma la organización ni del tipo de categoría a la que la misma pertenezca.

Si se considera las empresas que cuentan con recursos humanos, Barreto, Azeglio y Cannizzaro definen que “el 75% de los hoteles 2 estrellas, el 60% de los hoteles, el 50% de los bed and breakfast y el 45.5% de los hoteles boutique. Cabe resaltar que las organizaciones que cuentan con un área de recursos humanos, en general, se destacan precisamente por ser más activas en la aplicación de todas o algunas de las técnicas de gestión evaluadas en esta investigación.”

El artículo, “Empresas familiares: Conceptos, teorías y estructuras” por Raúl Francisco Quejada Pérez, Jorge Nelson Ávila Gutiérrez (2016) afirma que los principales elementos que contextualizan y condicionan la temática de las empresas familiares como agentes claves dentro de los nuevos procesos de globalización de la economía, debido a el rol como generadores de puestos de trabajo y procesos de emprendimientos. Este tipo de organizaciones en valor agregado y crecimiento.

Revela que, a pesar de las enormes fortalezas de las empresas familiares, las debilidades comienzan con la dificultad y los obstáculos de lograr la continuidad generacional, debido a que los miembros de la familia, los sucesores del fundador, no tienen la motivación y las ganas de tu antecesor y se tiende a confundir las funciones de la familia con la empresa.

Esta investigación tiene como fin indagar sobre la profesionalización de las empresas familiares de Merlo San Luis, y es de vital importancia, ya que en el destino seleccionado no se han realizado este tipo de investigaciones en los últimos 10 años, consecuentemente con ello, se le busca dar un valor agregado al destino, más allá de lo que todos conocemos. Eso se logrará investigando en las cinco empresas más importantes del destino ya mencionadas anteriormente y haciendo un análisis cuantitativo, para luego de la

investigación otorgarle a la empresa sus resultados y que ellos mismos puedan ver sus debilidades para poder poner en práctica un plan para su mejora, y a su vez mostrarles sus fortalezas para no dejar de lado seguir creciendo personalmente y profesionalmente.

A su vez, se le otorgara valor al destino, desde la puesta en marcha de la investigación, ya que desde ese momento las empresas familiares de alojamiento prestaran un mejor servicio para los turistas que arriben al destino, y pueda recomendarse a nuevos turistas potenciales.

A medida que se fue avanzando en la investigación, surgieron las principales preguntas que nos llevaran a una mejor indagación, y a tener presentes a la hora de la obtención de los resultados.

A continuación, se plantean las siguientes preguntas de investigación: ¿Cuál es el nivel de profesionalización de las empresas familiares de alojamiento en la ciudad de Merlo, San Luis? ¿Cómo gestionan actualmente estas empresas los subsistemas empresa, familia y propiedad? ¿Cuál es el grado de inserción laboral de los profesionales de Hotelería en las empresas familiares del sector?

Objetivos

General

Determinar el nivel de profesionalización de las empresas con más de una generación en la firma y categorizado con 2, 3 y 4 estrellas en la Ciudad de Merlo provincia de San Luis, indagando sobre la historia del destino con antecedentes estadísticos y estudiar historias de los hoteles en el destino y las empresas familiares de alojamiento específicas elegidas.

Específicos

Investigar el nivel del personal laboral y profesional en Hotelería de las empresas familiares del sector de alojamiento.

Indagar sobre el nivel de desarrollo alcanzado en la gestión de las empresas familiares en torno a la empresa, la familia y la propiedad.

Métodos

Diseño

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo, ya que resultado de interés medir la profesionalización de las empresas familiares de servicios de alojamiento estudiadas sobre la inserción laboral de los profesionales de hotelería y el nivel de desarrollo de la gestión empresarial.

“La investigación descriptiva busca obtener un perfil del objeto de estudio basado (empresas familiares de alojamiento) para medir determinados atributos (profesionalización) lo que permite elaborar un diagnóstico fehaciente de la oferta actual de servicios de alojamiento (Vieytes,2004).”

Se optó para la investigación la metodología cuantitativa ya que permite brindar una descripción detallada de la realidad actual de las empresas de alojamiento familiares.

El primer objetivo específico estuvo direccionado a evaluar a los profesionales de Hotelería en las cinco empresas familiares de estudio, tanto lo que tiene que ver con la profesionalización de primer nivel (incorporación de familiares con estudios y formación en el área) como así también las de segundo nivel (contratación de nuevos profesionales no familiares).

Como ya se mencionó anteriormente, se indago sobre el nivel de formación de los familiares de las empresas en estudio, como también se investigó por los profesionales no familiares.

El segundo objetivo, se procuró medir el nivel de profesionalización principalmente consecuentemente con el modelo de desarrollo por las empresas para la toma de decisiones referentes con la familia, la empresa y la propiedad.

Participantes

La investigación estuvo constituida por dos grandes empresas hoteleras familiares contempladas en la LEY N. V-0517-2006, con categorización 3, y 4 estrellas ubicadas en la

ciudad de la Villa de Merlo, San Luis, la cual a primera cuanta con 9 hoteles Gran hotel Clima 3, Clima sol, Sol y Luna Hotel, Rancho Clima, Hotel Flamingo, La Martina, Sierras de Merlo, Parque y sol, Clima urbano hotel, en los cuales 8 de los 9 hoteles mencionados cuentan con 3 estrellas y solo uno de ellos con 4 y la siguiente empresa fue Cana Blaya que cuenta con 3 grandes hoteles, Hotel Ayres del Bosque, Hotel Torres del Sol y Hotel Cana Blaya resort, en los cuales todos son categorizados con 3 estrellas en la cuales al menos dos participantes de la familia formen parte de la empresa y que cuenten con al menos 10 años de trayectoria. Las encuestas fueron realizadas a hombres y mujeres de las empresas de alojamiento hotelero mayores a los 18 años que forman parte de la familia independientemente del puesto que ocupe. Participan de esta encuesta un solo miembro por hotel por empresa familiar.

El tipo de muestreo es no probabilístico, intencional.

El primer objetivo específico estuvo direccionado al nivel laboral de los profesionales en los servicios hoteleros en las empresas familiares en investigación, así como en la incorporación de nuevos familiares interesados en la formación y adquisición de conocimientos de la empresa presentada como también en la contratación de personal no familiar. Se investigó sobre los estudios del personal alcanzado por los miembros de la empresa sean familiares y no familiares.

El segundo objetivo específico se indago sobre el nivel de profesionalización en relación con el modelo de desarrollo por las empresas para la realización de la toma de decisiones pertinentes a la empresa familiar.

Instrumentos

El instrumento que se ha seleccionado para el análisis cuantitativo fue a través de la técnica de cuestionarios individuales y presenciales con formato de encuesta con el fin de una recolección de datos para la investigación ya que permite recolectar información en profundidad. El modelo de cuestionario que se utilizó fue inspirado en el modelo de diagnóstico de empresas familiares, creado por Belausteguigoitia Rius (2004), ya que permite conocer el indicador del grado de profesionalización de las empresas de alojamiento familiares de un nivel de desarrollo de estructura organizativo.

La encuesta fue seleccionada como técnica para la presente investigación porque permite recolectar información sobre un espectro amplio de variables.

Por otro lado, el cuestionario se dividió en dos partes. Principalmente, se indagó sobre las empresas en estudio y sus características, como por ejemplo antigüedad, cantidad y tipos de establecimientos a su cargo, y dimensión de su fuerza laboral, cantidad de personal, familiares y no familiares etc. Luego se indago sobre la profesionalización en términos de formación de grado de su capital humano (familiares y no familiares).

Para finalizar, la segunda parte de esta encuesta se basó en analizar los subsistemas de la empresa haciendo foco en la teoría de los tres círculos, empresa, familia y propiedad. El cuestionario fue enviado a las empresas familiares de alojamiento vía mail, pero los resultados serán en una entrevista presencial para realizarla con mayor profesionalización y recaudar un mayor nivel de información.

Análisis de datos

El análisis de datos se dividió en dos partes. En primer lugar, las respuestas de las preguntas 1 a 6 fueron sometidas a un análisis estadístico. Se procuró relacionar la mayor cantidad de variables relevadas posibles para lograr conclusiones significativas que aporten el conocimiento sobre el sector empresarial en investigación.

Resulta de interés establecer relaciones entre las clases y categorías de alojamiento, y la cantidad de familiares que trabajan en la empresa, como así también identificar si la cantidad varía de acuerdo con los años de antigüedad de la empresa familiar de alojamiento.

Se proyecta poder identificar patrones relacionados a las tipologías de alojamiento con mayor cantidad de profesionales en actividad, el porcentaje correspondiente a establecimientos que cuentan con recursos especializados en Hotelería, así como los niveles de profesionalización de primer y segundo nivel de las empresas familiares relevadas, entre otras relaciones de interés que permitan determinar patrones de comportamiento del sector.

1. Más de 120 puntos: la empresa familiar ha alcanzado un buen desarrollo y ha hecho lo necesario para dar continuidad a la organización familiar a través de la siguiente generación.

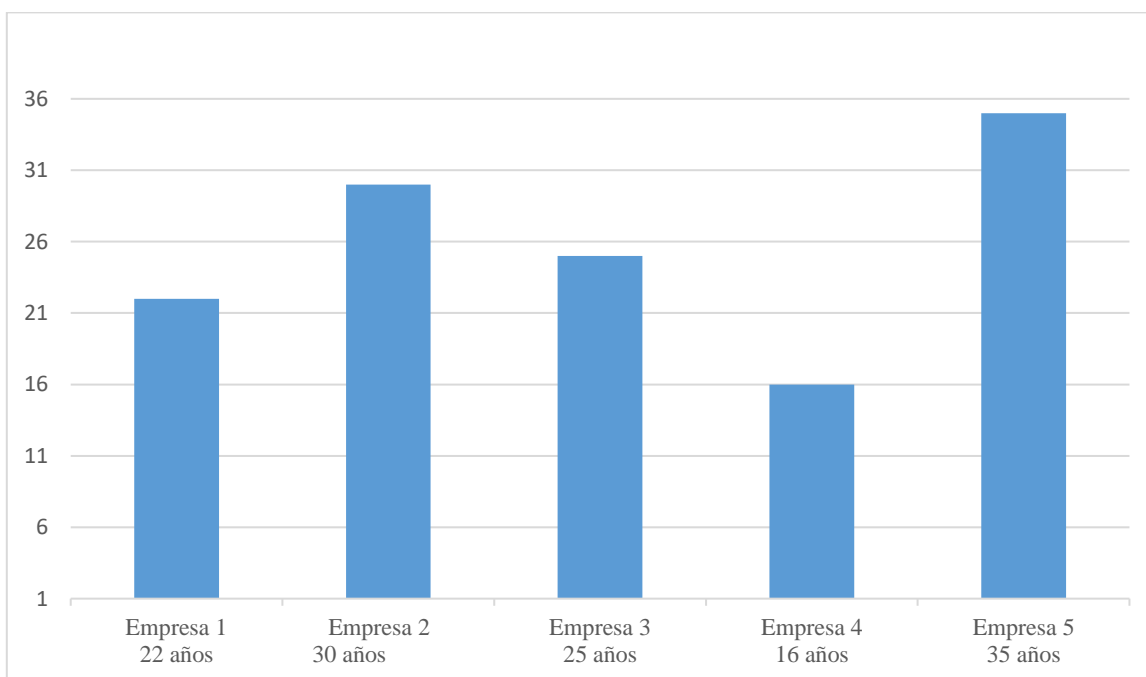
2. Entre 90 y 119: la empresa está en vías de profesionalización y es necesario implementar algunos cambios para aumentar sus posibilidades de éxito.
3. Entre 60 y 89 puntos: aún deben realizarse cambios importantes para articular en forma armónica tanto a la empresa como a la familia y hacer más competitiva a la empresa. Hay indicios de que se están realizando cambios que aún no son tan evidentes.
4. Menos de 60: la empresa en desarrollo que está lejos de lograr la profesionalización. (Belausteguigoitia, 2004, p.280))

Resultados

En el presente trabajo de investigación se planteó como primer objetivo específico indagar sobre el nivel de inserción laboral de los profesionales en Hotelería en las empresas familiares del sector de alojamiento de la Ciudad de Merlo, Provincia de San Luis.

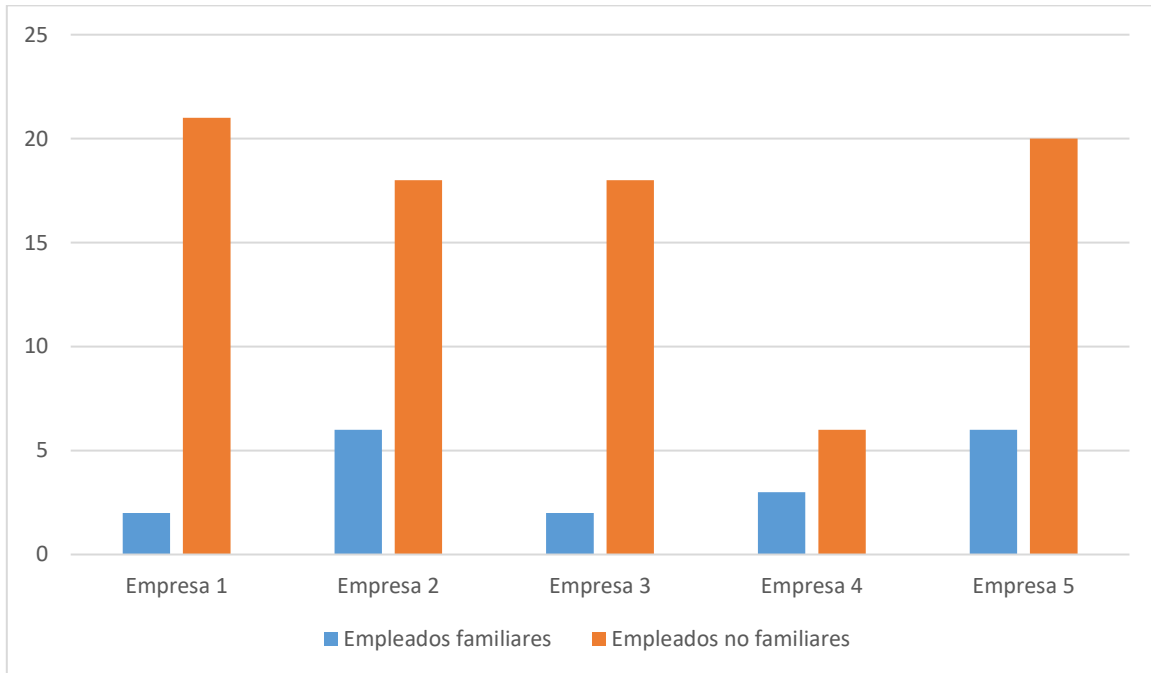
En primera instancia se presentó un cuestionario a las 5 empresas de alojamiento partícipes del trabajo de investigación, con preguntas sobre la empresa y sus trabajadores familiares y no familiares trabajando actualmente en la empresa. En la figura 1 se detalla la antigüedad que posee cada establecimiento hotelero.

Figura 1: Antigüedad de las empresas familiares seleccionadas



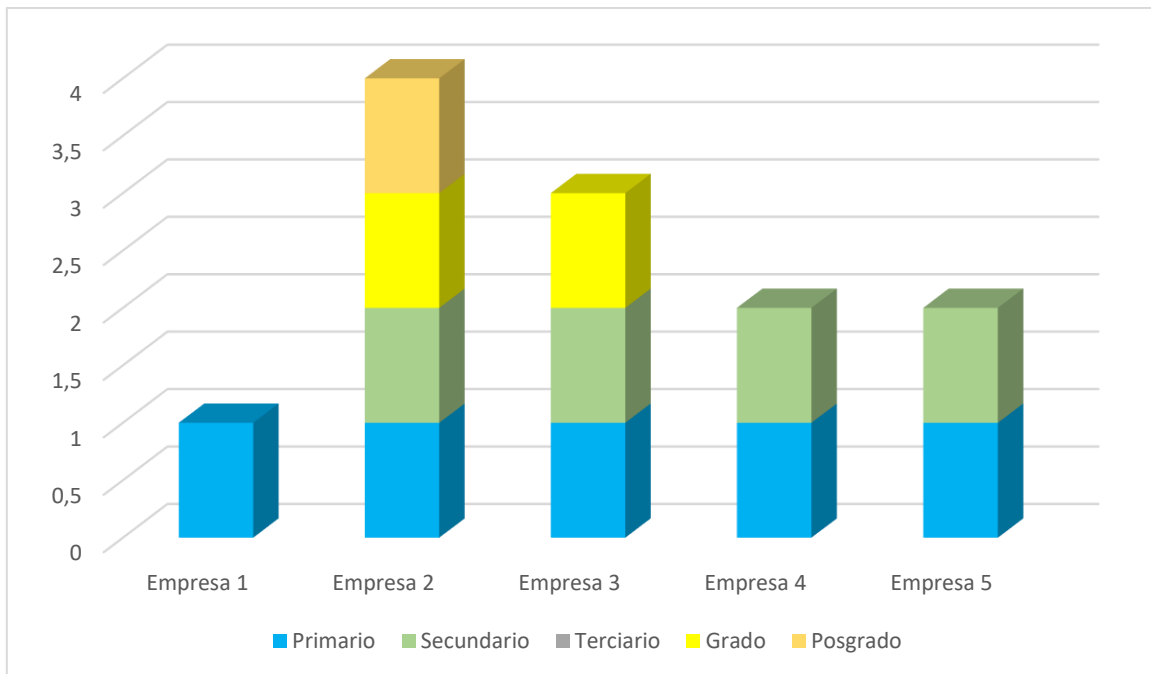
Teniendo en cuenta la cantidad de empleados, veremos un gráfico con dos barras por cada empresa, donde cada una especifica cantidad de empleado familiares y no los ajenos a la familia.

Figura 2: Cantidad de familiares dentro de la empresa



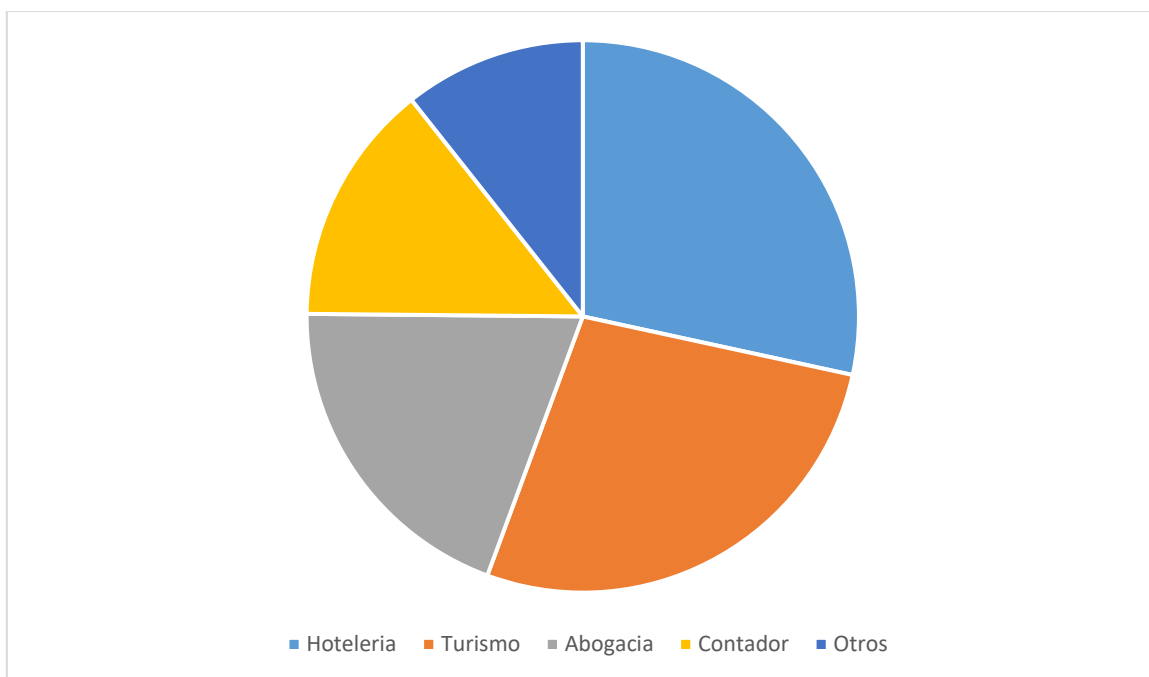
En la siguiente figura, se plasmó el nivel educativo alcanzado por los miembros de las familias que abordan un puesto de dirección y operacionales.

Figura 3: Nivel educativo alcanzado por los miembros de la familia



En la figura 4 se especifica el área en el que se formaron los miembros de la familia que poseen estudios terciarios y/o universitarios.

Figura 4: Formación de los miembros de la familia



Tres de las cinco empresas han respondido que tiene personal externo de la familia con estudios de grado, los cuales son Programación, Community manager, y Relaciones internacionales.

Otra de las empresas familiares ha respondido que tiene dos de Turismo estudiantes extra familiares trabajado.

Sobre el segundo objetivo específico se indaga en buscar el modelo de gestión familiar, Empresa y Propiedad, basado en el modelo de los tres círculos propuesto por Belausteguigoitia Rius (2004).

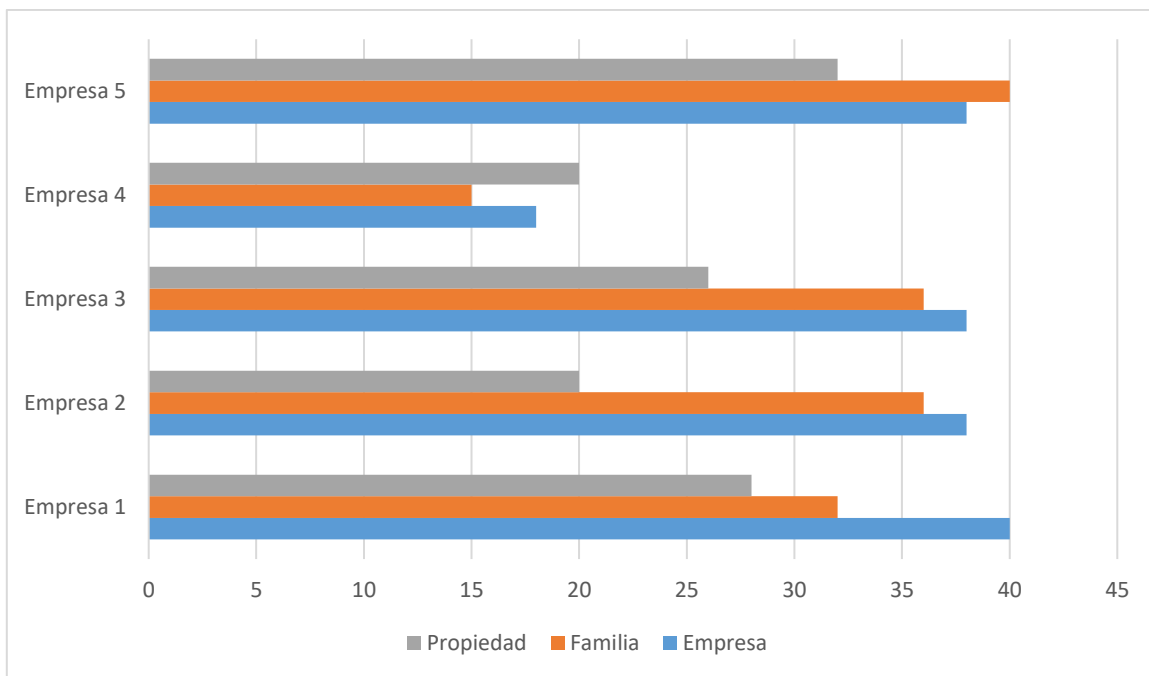
Figura 5: Puntaje según el modelo de los Tres Círculos

	<i>Empresa 1</i>	<i>Empresa 2</i>	<i>Empresa 3</i>	<i>Empresa 4</i>	<i>Empresa 5</i>	<i>Promedio</i>
<i>Familia</i>	32	40	36	15	40	32,6
<i>Empresa</i>	40	38	38	18	38	34,4
<i>Propiedad</i>	28	20	26	20	32	25,2
<i>Total</i>	100	98	100	53	110	

De acuerdo con los puntajes establecidos por el Modelo de los Tres Círculos, cuatro de las cinco empresas están entre los 98 y los 110 puntos; una de las empresas es la que está por debajo de puntaje mínimo y cuenta con 53 puntos.

Por otra parte, en relación con el promedio de cada subsistema en el círculo de la empresa hay dos por debajo del promedio y las otras dos por encima. En el círculo de la familia nos encontramos con una sola empresa por debajo del promedio. Para finalizar, en el círculo de la propiedad tenemos dos por debajo del promedio y dos por arriba. Además, podemos observar que el mayor promedio se lo lleva la columna de empresa, y la de menor promedio la propiedad.

Figura 6: Promedio por cada subsistema. Familia, Empresa y Propiedad.



Referencias

<https://canablaya.com.ar/>

<http://www.ceciet.com.ar/cms/files/articulo/37/articulo-37-archivo1-1.pdf>

<http://www.grupoclima.com.ar/>

Referente de la Secretaria de Gestión, Calidad, y Productos Turísticos de la Villa de Merlo

<http://repositorio.ugto.mx/handle/20.500.12059/5393>

<http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/438/426>

http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2314-27072021000100004

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602016000200009

<https://www.unwto.org/es>