

## EL DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO EN EL SECTOR TURÍSTICO DE MÉXICO

Carolina Acosta Hernández<sup>1</sup>

Andrés Guzmán Sala<sup>2</sup>

### **Resumen:**

Este artículo tiene por objetivo analizar el desarrollo del recurso humano en el sector turístico de México. Esta industria ha contribuido de manera importante en el progreso de la economía. Sin embargo, se ha observado poco desarrollo del recurso humano, muchos puestos de trabajo no están bien remunerados. Se analizaron datos estadísticos en el periodo del 2008 al 2013. La información fue tomada de reportes de los órganos de Servicio Nacional de Empleo, Observatorio Laboral y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Los resultados muestran que la población empleada en el sector turístico representa alrededor de tres millones de personas, la mayoría presentan estudios de primaria y secundaria, mientras que una minoría con estudios universitarios. En el año 2008, la mayor parte de la población contaba con estudios de primaria, y menor cantidad con estudios superiores. Durante el año 2009, el ingreso mensual promedio fue el más reducido del periodo estudiado. Con respecto a la posición laboral, en el año 2012 se observó la menor cantidad de población ocupada en puestos directivos. En conclusión, el gobierno mexicano necesita elaborar un conjunto de políticas públicas que permita el desarrollo del capital humano en el sector turístico mexicano.

**Palabras clave:** Recurso humano en el turismo, Sector Turístico de México, Desarrollo del Recurso Humano.

---

<sup>1</sup> Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, E-mail: carolineacos2597@gmail.com

<sup>2</sup> Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, andresguz18@hotmail.com (Autor por correspondencia)

## **THE DEVELOPMENT OF HUMAN RESORUCE IN THE TOURISM SECTOR OF MEXICO**

### **Abstract**

This paper aims to analyze the development of human resources in the Mexican tourism sector. This industry has contributed significantly in the progress of the economy. However, little development of human resources has been observed, many jobs are not well paid. Statistical data were analyzed in the period from 2008 to 2013. The information was taken from reports of the National Employment Service, Labor Observatory and the Ministry of Labor and Social Welfare bodies. The results show that the population employed in the tourism sector represents around three million people; most of them have primary and secondary education, while a minority with university studies. In the year 2008, most of the population had primary education, and a smaller amount with higher education. During 2009, the average monthly income was the smallest of the period studied. With respect to the employment position, in 2012 the lowest amount of population occupied in management positions was observed. In conclusion, the Mexican government needs to develop a set of public policies that allow the development of human capital in the Mexican tourism sector.

**Keywords:** Human resource in tourism, Tourism Sector of Mexico, Human Resource Development.

## 1. INTRODUCCIÓN

La actividad turística se diferencia de otros sectores debido al rápido crecimiento económico que representa en el país, así como ser generadora de divisas y empleos, convirtiéndose en uno de los sectores más importantes y de mayor relevancia a nivel mundial (Garcés, Sarmiento, & Paneca, 2018). El turismo puede contribuir al desarrollo, de manera particular haciendo énfasis en el capital humano y su productividad y bienestar socioeconómico, estos son factores claves para el progreso (Muñoz, Fuentes, & Fayos-Solá, 2012). En las últimas décadas las personas se han convertido en la fuente esencial de competitividad para las empresas, ya que en un entorno altamente competitivo los recursos humanos son elementos que pueden marcar la diferencia en las organizaciones (Rosa- Navarro & Carmona- Lavado, 2010). Las empresas deben integrar en sus proyectos a los trabajadores, ya que al hacerlo el personal considerará los objetivos empresariales como suyos y de igual forma la empresa debe tomar en cuenta los objetivos individuales que motivan a cada trabajador (López-Guzmán, González, & Sánchez, 2014).

En los últimos años la actividad turística ha generado empleos, beneficiando económicamente a la población de los destinos. De hecho, el hombre trabaja principalmente por necesidad, pero también para satisfacer sus deseos relacionados con actividades lúdicas. En este sentido, los individuos trabajan con el objetivo de obtener recursos monetarios con los cuales pueden satisfacer sus necesidades físicas e inmateriales (Gurría, 1991). Para tal efecto, el recurso humano desempeña distintas actividades en una organización turística y de acuerdo con sus capacidades y preparación son los recursos económicos que este obtiene. Actualmente, la incorporación de nuevos métodos y manejo de nuevas tecnologías en la empresa turística ha propiciado que los trabajadores requieran mayores niveles educativos, pues si se quiere lograr, la atención del cliente, imagen del producto y saber gestionar el buen uso de dichas herramientas nuevas, es necesario contar con un capital humano preparado (Lilo-Bañuls, 2009). Se ha demostrado que la satisfacción tanto de los clientes internos como de los clientes externos se debe en gran medida a los resultados de la satisfacción de los empleados (Larson & Sinha, 1995).

Bien que dentro de la organización, el trabajador es visto como un recurso, ésta busca controlar y mantener costos bajos de operación mediante remuneraciones bajas y asignándoles jornadas extensas a los trabajadores con el fin de lograr sus metas organizacionales (Núñez, Sánchez, Padilla, & Coria, 2007). En la época de la revolución industrial, el énfasis estaba en las maquinarias y la producción en serie. Sin embargo, actualmente, el capital humano considera a las personas como un factor de producción, sin tomar en cuenta la importancia de sus habilidades, desempeños y competencias. De hecho, los desempeños laborales están basados en la preparación del recurso humano de acuerdo con estudios técnicos o profesionales (Collipal, 2017). Ackoff (1983) consideraba que en la empresa se contemplaba al obrero como un recurso que puede ser sustituido por la máquina, debido al poco desarrollo de las labores, provocando que el trabajo fuera repetitivo y frecuente. Por lo contrario, la empresa como organismo concibe a los trabajadores como órganos que no pueden ser sustituidos, razón por la cual la capacitación se vuelve esencial, cuya finalidad es aumentar las habilidades del trabajador para ser visto como un profesional capaz de ofrecer sus servicios.

En la actualidad, la industria de los servicios es una de las más redituables en el mundo. De hecho, el turismo es uno de los sectores que contribuye en gran medida al desarrollo y la competitividad económica de los países. Este sector desempeña una importante labor en la aportación del indicador económico Producto Interno Bruto y sobre todo a los índices de empleo de la población. La industria turística ha logrado una evolución competitiva, convirtiéndose en uno de los sectores económicos de más rápido crecimiento mundial (Jovanović, Janković, & Ilić, 2015). Los datos estadísticos reportan que, en el año 2018, la población ocupada en el sector turismo de México fue de 4 millones 379 mil empleos directos, lo que representó 2.4% del empleo total. Por otro lado, el empleo turístico para el tercer trimestre del presente año aumentó un 5.7% cuya cifra mayor a lo alcanzado por el empleo nacional fue de 2.1% (DATATUR-SECTUR, 2019). No obstante, ante estas importantes aportaciones económicas a la economía de México como destino, es posible observar un insuficiente desarrollo del recurso humano, con pocas capacidades debido a la limitada preparación educativa, salarios muy bajos y en su mayoría, en este sector existe demasiados empleos de baja cualificación (Marrero-Rodríguez, Rodríguez-González, & Ramos-Henríquez, 2016).

El presente artículo tiene como objetivo analizar el desarrollo del recurso humano en el sector turístico de México, con la finalidad de conocer las competencias, oportunidades de crecimiento, ambiente laboral y relaciones externas e internas del recurso humano. Ya que a través de este importante sector se ha contribuido al progreso económico y competitividad en el país. Sin embargo, se ha identificado un poco desarrollo del recurso humano en esta industria, es por ello que el gobierno nacional necesita elaborar políticas públicas que permitan el desarrollo del capital humano en las organizaciones turísticas mediante la capacitación.

## **2. ANTECEDENTES**

En el siglo XIX surge el fenómeno llamado turismo. Desde tiempos remotos los viajes han existido, aunque no todos pueden ser considerados como viajes de turismo. Aquellos viajes de turismo son los que se realizan con motivos de ocio, descanso, cultura, salud, negocios y relaciones familiares (Altamira & Muñoz, 2007). Cualquiera que sea el motivo del viaje turístico, los turistas consumen diversos servicios. De hecho, son los trabajadores quienes ofrecen un servicio de calidad capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores turistas (Escobedo, 2005).

Una de las investigaciones teóricas más valiosas concerniente con el tema del recurso humano se remonta en la escuela clásica, con el economista Adam Smith quien desarrolló un análisis de la relación de la acumulación de capital físico o humano. Smith, en su libro titulado *La Riqueza de las Naciones* (1776), realizó un estudio sobre los factores que son decisivos en la formación de capital, llegando a la conclusión de que las causas que influyen en la productividad de una organización son la inversión en maquinaria y las capacitaciones correspondientes para su uso. El recurso humano al obtener conocimiento sobre el manejo de la maquinaria tiene como resultado un buen desempeño. Smith llegó a tal conclusión con base en una comparación de un hombre educado con una máquina costosa, así como el dueño del conocimiento y la destreza especial debe recibir un ingreso relativo con el costo, el trabajo y el tiempo que le significó al hombre dicho nivel de educación (Bolívar, 2011).

Por otro lado, la aportación que hace el filósofo John Stuart-Mill en su libro, Principios de Política Económica (1848) infiere que la productividad del trabajo está limitada por el conocimiento que poseen los trabajadores, llegando a la conclusión de que las mejoras en la formación de los trabajadores permitirá que la misma cantidad de trabajo fructifique una mayor cantidad de producto y un efecto indirecto, que consiste en la mejora de la capacidad del recurso humano para utilizar maquinaria más compleja y por consiguiente un aumento en la producción (Becerra, 2016).

El primer antecedente relacionado con la importancia imprescindible de los trabajadores en las organizaciones se dio en la década de los 20, cuando el teórico Elton Mayo realizó estudios relacionados con la rotación de personal y de productividad en la fábrica Hawthorne. En este estudio, se plantea que el ser humano no puede ser tratado como una máquina para obtener beneficios económicos, sino que tiene la necesidad de sentirse involucrado en la organización (Velarde & Maldonado, 2008). Por otra parte, una teoría interesante denominada “La teoría de la motivación humana” expuesta por Abraham Maslow, propone una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas. De acuerdo con esta teoría, las personas a medida que satisfacen sus necesidades surgen otras que modifican su comportamiento (Elizalde, Martí, & Martínez, 2006). Dentro de las necesidades de autoestima el ser humano quiere trascender, dejar huella y desarrollar su talento al máximo. Es en este nivel donde la motivación determina el comportamiento en el ámbito laboral, entender las acciones del ser humano y relacionarse con su entorno laboral (Najul, 2011).

El recurso humano necesita ciertos elementos clave para un buen desempeño. Estos elementos clave son, la educación y la formación turística en las estrategias competitivas del sector, es una idea generalmente utilizada por parte de los diferentes agentes relacionados con el sector de turismo tales como: instituciones privadas, empresarios, trabajadores, sector público, universidades, centros de formación profesional entre otros. Es un hecho visible que el factor capital humano en turismo está ampliamente unido a la calidad de un producto turístico, de tal modo que la competitividad o no de las empresas y/o destinos turísticos está vinculada a la profesionalidad de los trabajadores que son capaces de transmitir a sus clientes una imagen positiva y una prestación de servicios que posibilite el cumplimiento de expectativas y la visita continua o recomendación del destino (Lilo-Bañuls, 2009).

Es por ello que a través de los recursos humanos se pueden obtener ventajas competitivas en el sector turístico (Gutiérrez & Rubio, 2009) como por ejemplo en una empresa de servicios en este caso la empresa turística el principal recurso son las personas que elaboran los productos turísticos, por eso la competitividad y las capacidades del recurso humano están relacionadas positivamente (Lillo-Bañuls, Ramón-Rodríguez, & Sevilla-Jiménez, 2006).

Al recurso humano se le reconoce como el responsable del éxito o fracaso de una empresa. Cuando deja de ser sustituido en la producción, el capital humano va tomando importancia convirtiéndose en algo digno de inversión independientemente de su tamaño o giro de la empresa (Ruiz-Conde, Ramírez-Reyes, & Pérez-Díaz, 2011).

En los últimos años han evolucionado las acepciones respecto a los diferentes tipos de capital entendiéndolas como fuente de riqueza, pero sobre todo de desarrollo. El termino capital

humano hace presencia de variables como la innovación, el management o el espíritu emprendedor, las cuales son elementos clave para el progreso y desarrollo económico (Muñoz, Fuentes, & Fayos-Solá, 2012). Para Becker (1964) el capital humano es una preparación para la vida en sociedad, la cual favorece e impulsa los emprendimientos colectivos. Los beneficios individuales que posea cada individuo, será una mayor cualificación profesional y esta se obtendrá mediante la habilidad para sacar provecho individual de la vida social (Ramos-Inthamoussu, 2005).

El capital humano es comprendido como un componente estratégico para el logro de la competitividad en las organizaciones turísticas. Se puede definir al capital humano turístico como la cantidad de conocimientos técnicos y cualidades que poseen los trabajadores del sector, procedente de las inversiones en educación formal y formación en el trabajo (Lillo-Bañuls et al., 2006). De igual forma puede definirse al capital humano como el conjunto de razonamientos y capacidades, las cuales hacen que las personas sean productivas y competentes dentro de una determinada industria (Cardona-Acevedo, Montes-Gutiérrez, Vásquez-Maya, Villegas-González, & Brito-Mejía, 2007).

Desde la perspectiva del turista, el producto turístico se refiere a un conjunto de servicios que el turista consume tales como; atracciones turísticas, alojamiento, recreación, transportes y restaurantes (Ramírez-Cavassa, 2006; Morillo-Moreno, 2010). La satisfacción del producto turístico se obtiene a través de los componentes funcionales del servicio como por ejemplo el alojamiento y su calidad (Otero, 2006). Por ello, es imprescindible que las empresas turísticas desarrollen su recurso humano.

En la época actual, el capital humano es entendido de igual forma como capital intelectual ya que su origen proviene de la combinación de los recursos humanos, recursos organizativos y los recursos relacionales (Sánchez-Muñoz & Cañibano-Calvo, 2004; Chaminade, Escobar, & Sánchez, 1999). Es de mucha importancia medir el capital intelectual en el sector turismo, ya que es aceptado como parte del sector de servicios (Rivero-Díaz, Vega-Falcón, & Balague-Canadell, 2003).

Durante la revolución industrial se consideraba que las máquinas eran el factor principal para la producción, sin embargo, en estos tiempos, se piensa que son las personas los actores fundamentales para la producción cuyo desempeño estará basado en su preparación de estudios ya sea técnicos o profesionales (Collipal, 2017). De manera general el capital humano se identifica con la educación formal, aunque en ocasiones se introducen aspectos relacionados con la educación no reglada, la experiencia laboral e inclusive con las condiciones de salud de los individuos (Lillo-Bañuls, Ramón-Rodríguez, & Sevilla-Jiménez, 2007).

El capital humano pertenece al valor que generan las capacidades de las personas mediante la educación, la experiencia, la capacidad de conocer, de perfeccionarse, de tomar decisiones y relacionarse con los demás (Navarro-Abarzúa, 2005). El concepto capital humano designa los conocimientos, habilidades y competencias útiles para la producción de bienes, servicios, y nuevos conocimientos que son acumulados por los individuos en el proceso de educación y formación a lo largo de su experiencia laboral. La forma más común de evaluar el capital humano es mediante la variable educación, ya sea por los niveles educativos alcanzados por los individuos o también mediante la consideración de los años que las personas han dedicado a su formación reglada (Lillo-Bañuls & Casado-Díaz, 2011).

Toda empresa se preocupa por el desarrollo del capital humano ya que este es el factor principal de la productividad y la principal fuente de progreso económico en los diferentes sectores. El capital humano tiene características como independencia, asimetría y su localización que surgen en la economía global a través de la producción y competencias basadas en la información (Barreto & Azeglio, 2013).

El potencial de competitividad en la mayoría de las empresas se debe en gran manera a la eficiencia de sus recursos humanos. Es por ello que dedicar tiempo y recursos para adquirir, mantener y desarrollar las competencias de los recursos humanos de la empresa se convierte en el objetivo estratégico fundamental (Gómez-Mejía, Balkin, & Cardy, 2008). La formación de los trabajadores se ha transformado en una de las principales preocupaciones de los directores de recursos humanos, ya que la formación ha pasado a ser considerada como una herramienta fundamental referente a enfoques centrados en la calidad y la flexibilidad, sobre todo frente a situaciones comunes de cambio tecnológico y organizativo (García-Pérez, 2004).

La formación puede ser percibida de dos maneras: en primera ser un instrumento para la transmisión y actualización de conocimientos técnicos y en segunda ser un medio para conformar nuevos valores y atribuir significados a los eventos que acontecen alrededor (Rodríguez-Pérez, 2004). De acuerdo con la comunidad científica, el capital humano se encuentra relacionado con dos tipos de corrientes, la primera es la economista y la segunda hace referencia a la gestión del capital humano.

En la corriente económica Becker (1993) se basaba en la hipótesis de que la educación aumenta la productividad de los individuos que la poseen, es decir, de acuerdo con el progreso del individuo en alcanzar los diferentes niveles educativos se está transformando, de manera que existirán diferencias evidentes entre su capacidad de producción y la de los restantes trabajadores que no hayan alcanzado su mismo nivel. Esta idea fue considerada como innovadora y revolucionaria llegando a la conclusión de que se puede considerar a la educación como una inversión en el hombre (Freire, Teijeiro-Alvaréz, & Blázquez-Lozano, 2007).

La teoría de la gestión del capital humano propone que las personas son un recurso tangible en la organización y su valor va a depender tanto del conocimiento como de las habilidades que posea. En las economías emergentes los distintos mecanismos por los cuales se puede acumular el capital humano (educación formal, formación continua y formación ocupacional) son determinantes ya que fomentan la competitividad y la generación del conocimiento (Barro & Lee, 2001). La inversión en el capital humano resulta ser a futuro, lo que significa que entre más años de escolaridad se tenga, mayores son las posibilidades de obtener un empleo bien remunerado (Villalobos-Monroy & Pedroza-Flores, 2009).

En el año de (1961) Schultz desarrolló la teoría del capital humano haciendo énfasis en que la educación es como una inversión y para acceder a ella está determinada por los diferentes ingresos. En la formación del capital humano, la educación es un factor importante y puede ser concebida de dos maneras, como consumo y como inversión. Se trata de consumo cuando produce satisfacciones o beneficios inmediatos, en donde se utilizan bienes y servicios para satisfacer necesidades humanas; y como inversión, lo cual implica el empleo del capital para obtener un beneficio en el futuro, dicha inversión será calculada de acuerdo al rendimiento, es decir, a mayor

educación y menor edad, corresponderá mayor salario (Fermoso, 1997). El recurso humano se desempeña en diversas actividades económicas como lo es el sector turístico. Al hablar de turismo es hablar de servicios y, por tanto, está muy relacionada con los recursos humanos o, desde otro punto de vista es el valor exclusivo que representa para las empresas y para los gobiernos (Peiró & Prieto, 1996).

La empresa de hostelería del siglo XXI es la que se caracteriza por alcanzar una ventaja competitiva basándose en sus recursos humanos los cuales deben tener un alto rendimiento profesional. Cuando las empresas están respaldadas por el equipo humano, se ha emprendido el camino de la calidad de la empresa de hostelería. La rotación de los puestos no impide desarrollar la calidad deseada por la empresa (Juliá, Porsche, Giménez, & Verge, 2002). Son escasas las áreas de producción y servicios donde el recurso humano tiene una incidencia significativa que en el de hostelería y turismo debido a la relación directa que existe con los clientes, al no presentarse ningún tipo de intermediario. Además, se consideran que los recursos humanos forman la primordial ventaja competitiva en este sector, por lo cual estos deberían ser tomados muy en cuenta por parte de los directivos que aspiren la excelencia de los servicios que ofertan en conjunto con los resultados financieros (Acosta, Fernández, & Mollón, 2006). Siendo el turismo uno de los sectores económicos más grandes del mundo, la gestión del recurso humano para que las empresas turísticas sean más competitivas es un reto (Jovanović et al., 2015). Al convertirse competitivas las empresas turísticas, estas ofertan productos de calidad que satisfacen las necesidades de los consumidores turistas. Esto permite que el destino obtenga mejores indicadores económicos y de competitividad. En la actualidad, son muchos los destinos que mediante las políticas públicas impulsan el desarrollo del recurso humano.

México como un macro destino importante internacional cuenta con una variedad de destinos que ofrecen una diversidad de productos turísticos de calidad. No obstante, se identifican ciertas deficiencias en el desarrollo del recurso humano. A través, de la elaboración de políticas públicas los productos turísticos de un determinado destino pueden mejorarse mediante medidas propuestas para mejorar la calidad de los servicios y las condiciones de los sitios buscando de esta manera aumentar su competitividad (Molina-Martínez, Ochoa-Galván, & Gil-Lafuente, 2014).

## **2.1 La función del recurso humano en el producto turístico**

La industria turística ha sido reconocida como una de las más extensas e importantes en el mundo debido los beneficios socioeconómicos que genera, por lo cual ofrece diversas oportunidades de empleo en cada uno de sus subsectores favoreciendo a la economía de los destinos (Baum, 2007). En este sentido, debido al reconocimiento internacional de la industria del turismo, los destinos han reforzado sus estrategias para aumentar su competitividad, y como consecuencia, el mercado turístico es más desafiante cada día. La competitividad de los destinos turísticos es compleja, principalmente porque son entidades compuestas de actores del sector público y privado que convergen para efectos de constituir los productos turísticos ofertados. Los productos turísticos a diferencia de los productos convencionales, son caracterizados por particularidades específicas tales como su localización, dimensión temporal y la heterogeneidad. En primera, los productos turísticos no se pueden trasladar, por lo tanto, para su consumo, son los turistas que se desplazan desde su lugar habitual hacia el destino (Guzmán-Sala, Mayo-Castro, Pérez-Sánchez, & López-



Montes de Oca, 2017). En segunda, la dimensión temporal del producto turístico radica de acuerdo con la estancia del turista en cada destino (Guzmán-Sala & García-Martínez, 2019). En tercera, la heterogeneidad de los productos turísticos consiste en su composición de otros servicios y productos, principalmente de hospedaje, transporte, atracciones y restaurantes (Guzmán-Sala & García-Martínez, 2019). La elaboración y estructuración de los productos turísticos de calidad es un reto para la competitividad de los destinos. En este sentido, los elementos de los productos turísticos requieren ser capaces de atraer a los turistas desde su lugar de origen y aunado a esto, en el momento de su consumo genera una experiencia memorable. Para tal efecto, los componentes de los productos turísticos, que en su mayoría son un conjunto de servicios necesitan ser de calidad (López-Montes de Oca, Guzmán-Sala, & Hernández-González, 2018). Los servicios son un resultado de acciones del recurso humano de toda organización turística que tiene por objetivo satisfacer las necesidades de los consumidores turistas. Esto significa que, de acuerdo con el desarrollo del recurso humano de las empresas participantes en la industria turística será la calidad de los productos turísticos. Para lograr el resultado de un producto turístico de calidad, en primera instancia, las diversas organizaciones necesitan implementar un conjunto de estrategias con el propósito de desarrollar el capital humano. Una de estas estrategias es la creación de un buen ambiente laboral a manera que los trabajadores realicen mejor sus actividades.

En el entorno laboral el trabajador desempeña su trabajo y sobre todo se relaciona con ciertos elementos tales como: objeto de trabajo, instrumentos de producción, puesto de trabajo, la zona de trabajo, la zona respiratoria, así como los medios físico o natural que participan en el proceso de producción (Guerrero-Pupo, Cañedo-Andalia, Rubio-Rodríguez, Cutiño-Rodríguez, & Fernández-Díaz, 2006). A través del clima organizacional el ser humano percibe su entorno laboral, su productividad, su desempeño y su satisfacción dentro de la organización, esto influye de manera positiva ya que genera aportes significativos a su trabajo, lo cual da como resultado la realización de sus tareas generando bienestar para las empresas (Rodríguez, 2016). Según Chiavenato (2011) el clima organizacional se refiere al ambiente que existe entre los integrantes de la organización. Esto tiene relación con la motivación de los empleados y se identifican claramente las causas motivacionales del ambiente organizacional, dando lugar a la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros. Por otra parte, un aspecto importante en el desempeño en la elaboración de los servicios, es la comunicación que el recurso humano establece con el cliente.

La comunicación entre el recurso humano y clientes es primordial y esencial ya que la empresa obtiene diversos beneficios. Baum (2007) argumenta que dichos beneficios son, innovación de productos y servicios, satisfacción del consumidor y establecimiento de alianzas estratégicas con agentes clave. No obstante, la comunicación entre el recurso humano y consumidor es un aspecto complejo. Para efectos de que la empresa turística obtenga resultados positivos es importante que considere la capacitación entre la relación recurso humano y cliente. Peters (2005) reconoce que el recurso humano con el cliente se relacionan en tres etapas, 1) prelación, 2) negociación, y 3) desarrollo de la relación. En cada una de estas etapas, el recurso humano requiere ser capaz de establecer una relación agradable con el consumidor con el propósito de establecer una relación a partir de la creación de valor. En este contexto, en la elaboración de los servicios que componen los productos turísticos, para que el recurso humano tenga un buen desempeño,

requiere de estar preparado y en constante desarrollo. Por ello, las empresas establecidas en los destinos turísticos requieren considerar el desarrollo del recurso humano. No obstante, cabe destacar que el gobierno también juega un papel importante en esta actividad mediante el ejercicio de políticas públicas que busquen incrementar la competitividad de los destinos. En este sentido México, es uno de los destinos más importantes del mundo ya que su sector turístico aporta generosas divisas a la economía nacional, es por ello que el gobierno ha elaborado políticas públicas para la mejora de los productos turísticos mediante el buen desempeño del recurso humano. Para tal efecto, el gobierno de México elaboró el distintivo Moderniza, en el cuál está orientado a la mejora en los procesos de gestión del recurso humano, procesos, sistema de información y diagnóstico. Con este distintivo las empresas pueden operar sus actividades de una manera moderna y ser más competitivas en el mercado y así aumentar sus ingresos.

### **3. METODOLOGÍA**

El presente estudio es una investigación descriptiva y cuantitativa en el cual se analizaron datos del desarrollo del recurso humano en el sector turístico de México. Los datos fueron obtenidos de reportes gubernamentales. La principal fuente de información fue el observatorio laboral (OLA) y secretaría de turismo de México (SECTUR). Las variables empleadas en este trabajo son: población ocupada en sectores de actividad económica, distribución por sexo, ingreso promedio mensual, promedio de edad, nivel de escolaridad, nivel de empleo, posición de trabajo, comunicación interna y externa. El análisis de datos se basó en el periodo 2008-2013. Los reportes de las organizaciones mencionadas permitieron realizar un análisis de la problemática del desarrollo del recurso humano, en el que se pudo observar un reducido progreso a pesar de las políticas de certificaciones marcadas por la SECTUR.

#### 4. RESULTADOS

**Tabla 1.**

Personas ocupadas en millones

<b>Sectores de Actividad Económica</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Comercio	7.5	7.7	7.8	8.1	8.6	8.7
Transformación	6.7	6.2	6.4	6.8	7.2	7.6
Agricultura	4.6	4.6	4.7	5.2	5.5	5.6
Servicios Personales	4.6	4.7	4.9	5.2	5.5	5.5
Educación y Salud	3.5	3.7	3.7	3.8	4	4
Construcción	3.5	3.4	3.4	3.6	3.6	3.6
Turismo	2.4	2.6	2.6	2.8	3.1	3.1
Servicios profesionales	2.3	2.4	2.5	2.7	2.9	3
Transporte	2.1	2.2	2.2	2.2	2.4	2.4
Gobierno	2.1	2.2	2.2	2.3	2.3	2.4
Extractivas	0.4	0.4	0.3	0.4	0.4	0.4

Fuente: elaborado a partir de los datos obtenidos de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de los años 2008, 2009, 2010, 2011, 2012 y 2013.

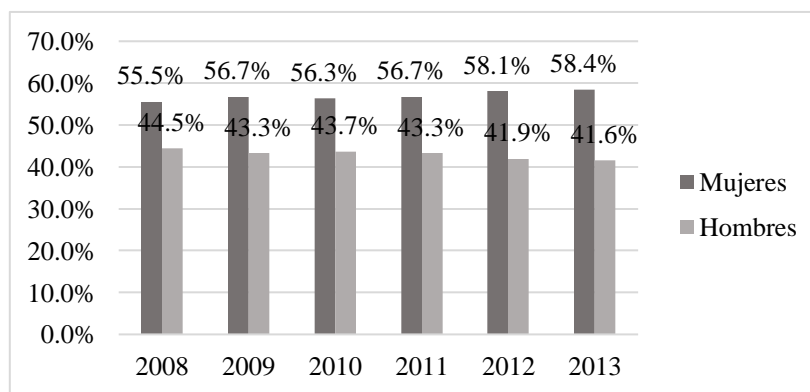
Los resultados del presente estudio se consideraron las variables de ingreso mensual, escolaridad, nivel de empleo, posición en el trabajo, y relaciones internas (ambiente laboral) y relaciones externas (relación recurso humano con el cliente) revelan los siguientes resultados.

La tabla 1 muestra el personal ocupado (millones de personas) en los diferentes sectores de actividad económica. El sector que predomina es el comercio con 7.5 millones de personas ocupadas para el 2008 y para el año 2013 aumentó significativamente con 8.7 millones de personas ocupadas. El sector turismo obtuvo muy poca ocupación de personal, para el año 2008 presentó un total de 2.4 millones de personal ocupado y 3.1 millones de personal ocupado para el año 2013.

En la figura 1 se puede identificar la distribución por sexo en la actividad económica del turismo, se puede observar que en los seis años analizados las mujeres son las que representan un mayor porcentaje en el personal ocupado. De acuerdo con los datos analizados, 56 de cada 100 puestos son ocupados por mujeres correspondientes al año 2008 y 58 de cada 100 puestos son ocupados por las mujeres que corresponden al año 2013. Se determinan una menor participación los hombres en esta importante actividad económica.

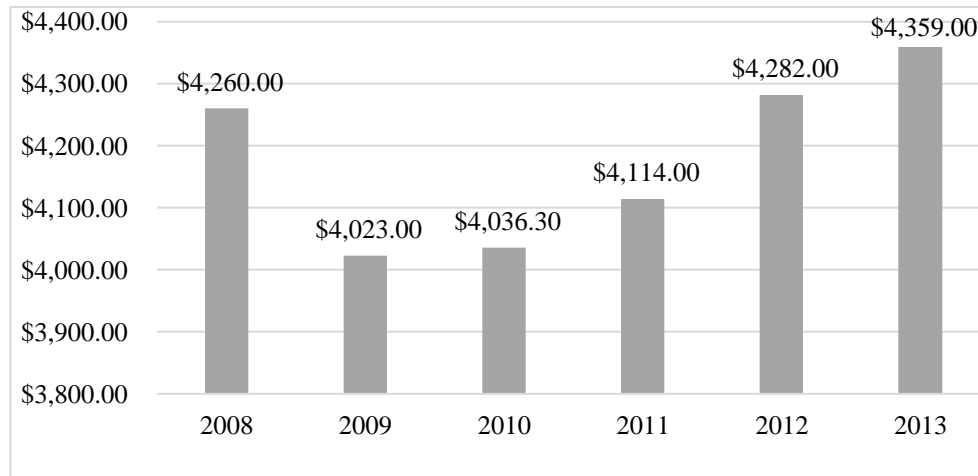
**Figura 1**

Distribución por sexo en la actividad económica turismo



Fuente: elaborado a partir de los datos obtenidos de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de los años 2008, 2009, 2010, 2011, 2012 y 2013.

**Figura 2.** Ingreso promedio mensual (\$) en la actividad económica turismo



Fuente: elaborado a partir de los datos obtenidos de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de los años 2008, 2009, 2010, 2011, 2012 y 2013.

La figura 2 muestra el ingreso mensual que ha tenido la población empleada en el sector turístico. Para el año 2008 el ingreso fue de \$4,260 pesos mensuales; para el año 2009 disminuyó severamente, el ingreso fue de \$4023 pesos mensuales; en el año 2010 de igual manera, el ingreso no presentó un crecimiento significativo con un total de \$4036.3 pesos mensuales. En el año 2011 el ingreso aumentó con \$4,114 pesos; en el año 2012 al igual que el año anterior aumentó el ingreso con un monto de 4,282 pesos mensuales y para el año 2013 el ingreso fue de \$4,359 pesos mensuales. A partir del año 2011 se identifica un incremento favorable en los sueldos del recurso humano que se desempeña en el sector tur turístico.

**Tabla 2**

Promedio de edades de personas que trabajan en el sector turístico

Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Edad						
16-24 años	23.9%	21.9%	22.0%	22.2%	21.9%	21.1%
25-34 años	23.2%	23.2%	24.0%	22.4%	23.2%	23.0%
35-44 años	24.5%	25.1%	23.8%	24.3%	23.4%	23.7%
45 y más años	28.3%	29.7%	30.2%	31.0%	31.5%	32.1%

Fuente: elaborado a partir de los datos obtenidos de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de los años 2008, 2009, 2010, 2011, 2012 y 2013.

La tabla 2 muestra el promedio de edades del personal ocupado en el sector turismo. Los datos demuestran que en su mayoría las personas que ocupan un puesto en el sector turismo son aquellas que tienen 45 años y más. Para el año 2013 obtuvo un incremento de 32.1 % en comparación con los años anteriores. Siendo las edades 16-24, 25-34 y 35-44 las que representan un menor porcentaje de participación para este sector.

**Tabla 3.**

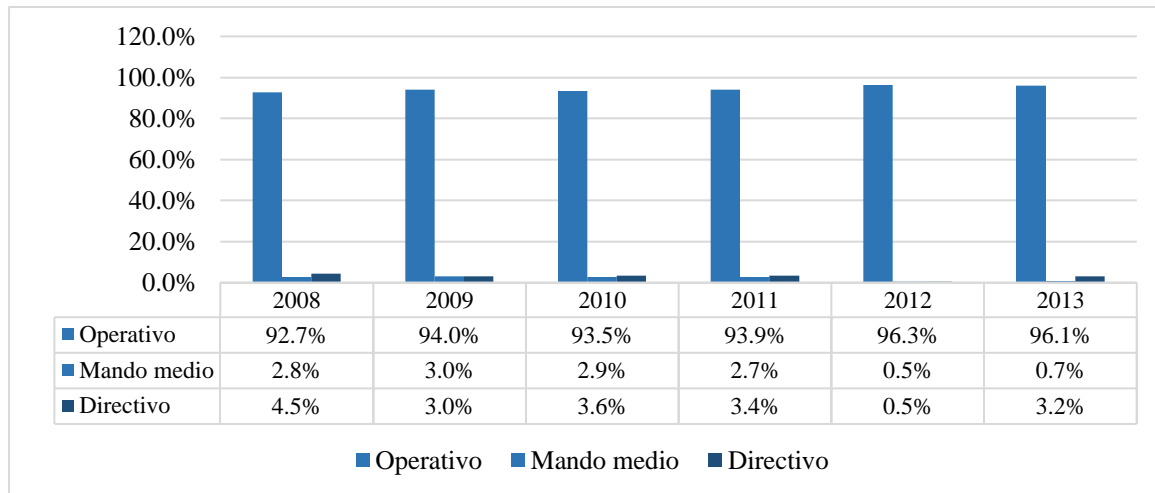
Nivel de escolaridad en el sector turismo

Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nivel de escolaridad						
Primaria	38.4%	36.7%	34.8%	34.8%	33.5%	31.4%
Secundaria	35.7%	36.1%	36.4%	36.4%	35.8%	36.8%
Profesional Medio	16.8%	18.3%	19.0%	19.7%	20.6%	21.7%
Superior	9.1%	8.9%	9.7%	9.0%	10.1%	10.1%

Fuente: elaborado a partir de los datos obtenidos de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de los años 2008, 2009, 2010, 2011, 2012 y 2013.

De acuerdo con el nivel de escolaridad, en la tabla 3 se identifican que los niveles de primaria y secundaria, que en este sector, son los niveles que predominan con mayor porcentaje en los 6 años analizados. Con un 38.4% a nivel primaria y 35.7% para nivel secundaria en el año 2008. Para el año 2013 un 31.4 % a nivel primaria y un 36.8% para nivel secundaria. El nivel de escolaridad profesional medio y superior, son los niveles educativos que poseen en menor medida el recurso humano en el sector turístico de México.

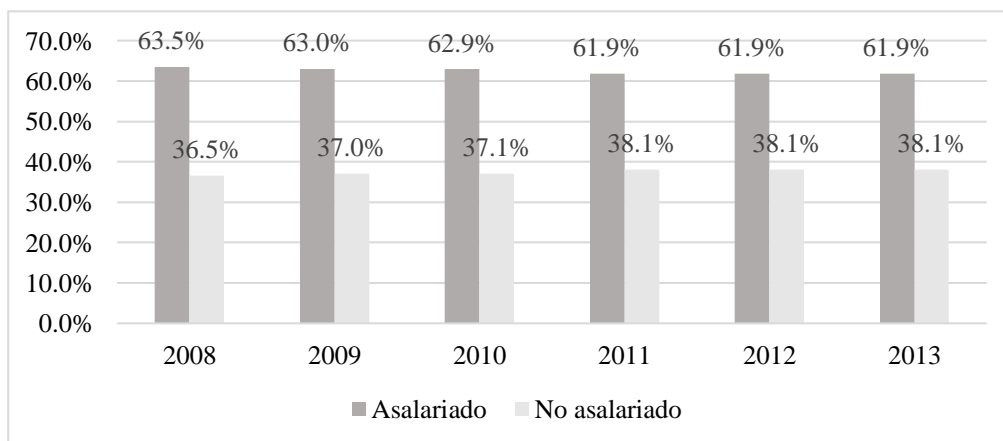
**Figura 3.** Estratificación por nivel de empleo en el sector turístico



Fuente: elaborado a partir de los datos obtenidos de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de los años 2008, 2009, 2010, 2011, 2012 y 2013.

En la figura 3 se analiza la estratificación por niveles de empleos conforme a: personal operativo; mandos medios y directivos. El nivel operativo es el que predomina en el sector turismo ya que en el año 2008 representó 92.7%, para el año 2009 aumentó con 94% y para el año 2013 tuvo un incremento de 96.1%, lo cual significa que los trabajadores tienen un puesto de baja categoría. Siendo los niveles de puesto Mando medio y Directivo los que representan un porcentaje muy bajo para este sector.

**Figura 4.** Posición en el trabajo en el sector turístico



Fuente: elaborado a partir de los datos obtenidos de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de los años 2008, 2009, 2010, 2011, 2012 y 2013

En la figura 4 podemos observar que en el sector turístico la mayoría de los trabajadores son asalariados. En el año 2008 representó un 63.5% de trabajadores asalariados siendo este el porcentaje más alto sin embargo para los años 2011, 2012 y 2013 representó un 61.9% manteniéndose estable para estos tres años. En menor cantidad, se encuentran los trabajadores no asalariados, que de hecho, en un sector competitivo todo el recurso humano es remunerado de diferentes maneras. Esto evidencia la ausencia de una política pública que regule los establecimientos del sector turístico.

En la elaboración de políticas públicas para impulsar la competitividad turística, sólo se identifican los distintivos, y en específico para el desarrollo del recurso humano, el gobierno mexicano ha elaborado la certificación moderniza.

**Tabla 4**

Clasificación de las regiones de establecimientos de México que poseen el distintivo M

Regiones	% Certificado M	% Sin Certificado
Noroeste	11%	14%
Noreste	10%	7%
Occidente	9%	17%
Oriente	15%	18%
Centro Norte	19%	11%
Centro Sur	12%	9%
Suroeste	16%	14%
Sureste	7%	11%

Fuente: elaborado a partir de los datos estadísticos de la Secretaría de Turismo del año 2018.

En el análisis de los datos, es la región Centro Norte el lugar donde la mayoría de los establecimientos poseen el distintivo M con un 19% para el año 2018. Caso contrario con la región Occidente donde en menor porcentaje los establecimientos tienen el distintivo Moderniza con un 9% para el mismo año.

## 5. CONCLUSIÓN

En México el capital humano ha tenido muy poco desarrollo en el sector turístico, esto debido a la poca importancia que el gobierno y las empresas le dan al recurso humano. Es muy necesario que las organizaciones realicen una inversión en capacitación para los trabajadores, con el objetivo de que tengan un conocimiento amplio al momento de gestionar y elaborar los servicios. No obstante, el recurso humano debe poseer la capacidad y profesionalidad de usar adecuadamente



las herramientas que tiene a su alcance, ya que al saber utilizarlas los hace más competitivos y la empresa se vuelve más productiva.

Uno de los sectores de actividad económica con más ocupación de personal es el comercio con 8.7 millones de personas que se registró en el año 2013. Asimismo, el turismo es uno de los sectores en el cual difícilmente las personas pueden obtener un empleo, con aproximadamente 3 millones de personas que se registró en el mismo año. Las personas que ocupan un puesto en este sector obtienen un ingreso mensual de \$4000.00 pesos dependiendo del puesto que ocupen, así como de las habilidades y competencias que el trabajador posea. Uno de los factores fundamentales que hace al trabajador más competitivo es la educación, ya que, entre más preparado se encuentre tendrá la oportunidad de ocupar un puesto bien remunerado. Sin embargo, en la actividad turística son muy pocas las personas que tienen un título profesional la mayoría de la población posee un nivel educativo de primaria y secundaria. Cabe señalar que son las mujeres las que tienen mayor participación en este sector. La edad promedio del personal ocupado en el turismo posee entre 45 años y más. Sin embargo, la mayor parte del recurso humano ocupa un puesto de baja categoría, es decir, un puesto operativo.

A través del recurso humano la organización es competitiva y son los trabajadores quienes entablan relación directa con los clientes al ofrecer el producto turístico, de ellos depende la satisfacción de los clientes. El distintivo Moderniza es otorgada por la Secretaría de Turismo la cual tiene la función de satisfacer las expectativas de los clientes, así como el desarrollo de los colaboradores en este caso el personal. Es por ello que el capital humano debe relacionarse bien con su ambiente laboral ya sea interno o externo. México es un destino turístico capaz de atraer a muchos turistas debido a su riqueza natural y cultural. Es por ello que el gobierno debe trabajar de la mano con el sector turístico desarrollando estrategias y proyectos con el objetivo de aumentar el desarrollo del recurso humano en el sector turístico trayendo como beneficio el progreso económico del estado, así como de las organizaciones.

## 6. REFERENCIAS

- Ackoff, R. (1983). *Planificación de la Empresa del Futuro*. México: Limusa.
- Acosta, A. J., Fernández, N., & Mollón, M. (2006). *Recursos Humanos en Empresas de Turismo y Hostelería*. Madrid.: Prentice Hall.
- Adam, S. (1776). *La Riqueza de las Naciones*. Londres: Titivillus.
- Altamira, R. V., & Muñoz, X. V. (2007). El turismo como Motor de Crecimiento Económico. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, 677-710.
- Barreto, A., & Azeglio, A. (2013). La Problemática de la Gestión del Capital Humano en las Mipymes de Alojamiento Turístico de la Ciudad de Buenos Aires, Argentina. *Estudios y Perspectivas en Turismo.*, 1140-1159.
- Barro, R. J., & Lee, J.-W. (2001). International Data on Educational Attainment Updates and Implications. *Oxford Economic Papers*, 541-563.

- Baum, T. (2007). Human Resources in Tourism: Still Waiting for Change. *Tourism Management*, 1383-1399.
- Becerra, D. B. (2016). *Análisis de la Gestión del Capital Humano en la Competitividad de las Empresas Familiares del Sector Hotelero del Sector Centro-Occidente de Colombia*. Colombia: Universidad de Manizales.
- Becker, G. (1993). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education*. Chicago: University of Chicago Press.
- Becker, G. S. (1964). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis with Special Reference to Education, Third Edition*. Chicago: University of Chicago Press.
- Bolívar, V. H. (2011). El capital humano como impulsor del crecimiento económico en Colombia. *Administración Y Desarrollo*, 151-166.
- Boullón, R. (2003). *Planificación del Espacio Turístico. 3ra.ed.* México: Trillas. Cárdenas Tabares, F. (2004). *Producto Turístico: Aplicación de la Estadística y del Muestreo para su Diseño 2da Edición.* . México: Trillas.
- Cardona-Acevedo, M., Montes-Gutiérrez, I. C., Vásquez-Maya, J. J., Villegas-González, M. N., & Brito-Mejía, T. (2007). Capital Humano: una Mirada desde la Educación y la Experiencia Laboral. *Cuadernos de Investigación*, Medellín. Chaminade, C., Escobar, C. G., & Sánchez Muñoz, M. P. (1999). “En Busca de una Teoría sobre la Medición y Gestión de los Intangibles en la Empresa: una Aproximación Metodológica. *Ekonomiaz*, 188-213.
- Chiavenato, I. (2011). *El Capital Humano de las Organizaciones*. México: McGraw-Hil.
- Collipal, C. P. (2017). Profesionalización de la Actividad Turística en Chile. Evolución y Avances en el Capital Humano de la Actividad turística Chilena. *Trilogía. Facultad de Administración y Economía.*, 46-59.
- DATATUR-SECTUR. (septiembre de 2019). *Empleo Turístico*. Obtenido de Empleo Turístico: <https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/ResultadosITET.aspx>
- Elizalde, A. H., Martí, M. V., & Martínez, F. S. (2006). Una Revisión Crítica del Debate sobre las Necesidades Humanas desde el Enfoque Centrado en la Persona. *POLIS, Revista de la Universidad Bolivariana*, 1-23.
- Escobedo, N. S. (2005). *Administración de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio que Brindan las Empresas de Restauración de la Ciudad de Trujillo*". Perú: Universidad Privada del Norte.
- Fermoso, P. (1997). *Manual de Economía de la Educación* . Madrid: NARCEA.
- Freire, M. J., Teijeiro-Alvaréz, M., & Blázquez-Lozano, F. (2007). *Evolución de la Economía de la Educación y su Relación con el Empleo*. Barcelona: Tórculo.
- Garcés, Y. P., Sarmiento, Y. R., & Paneca, Y. G. (2018). “La Competitividad Turística: su Medición y Factores Determinantes”. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1-12.

- García-Pérez, D. (2004). *Estrategia e Innovación de la Pyme Industrial en España*. Madrid: Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA).
- Gómez-Mejía, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2008). *Gestión de Recursos Humanos: Quinta Edición*. Madrid: Pearson-Prentice Hall.
- Guerrero-Pupo, J. C., Cañedo-Andalia, R., Rubio-Rodríguez, S. M., Cutiño-Rodríguez, M., & Fernández-Díaz, D. J. (2006). Calidad de Vida y Trabajo. Algunas Consideraciones sobre el Ambiente Laboral de la Oficina. *ACIMED*, 1-31.
- Gutiérrez, S. B., & Rubio, A. M. (2009). el Factor Humano en los Sistemas de Gestión de Calidad del Servicio: un Cambio de Cultura en las Empresas Turísticas. *Cuadernos de Turismo*, 129-147.
- Gurría, M. D.-B. (1991). *Introducción al Turismo*. México: TRILLAS.
- Guzmán-Sala, A., & García-Martínez, V. (2019). *La Gestión del Turismo: Planificación, Organización, Marketing y Sustentabilidad*. México: Libro Próximo a Publicarse.
- Guzmán-Sala, A., Mayo-Castro, A., Pérez-Sánchez, B., & López-Montes de Oca, E. D. (2017). Promoción del Producto Habitación del Estado de Tabasco. En L. P. Martínez, *Perspectivas Científicas en Economía y Administración* (págs. 123-129). Villahermosa, Tabasco: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- INEGI. (06 de 2019). *Indicadores de la Actividad Turística*. Obtenido de Indicadores de la Actividad Turística : <https://www.inegi.org.mx/temas/itat/>
- Jovanović, S., Janković, V., & Ilić, I. (2015). Health and Hygiene Importance for the Improvement of Tourism Sector Competitiveness in Serbia and the South-Eastern Europe Countries. *Procedia Economics and Finance*, 373-382.
- Juliá, M., Porsche, F., Giménez, V., & Verge, X. (2002). *Gestión de Calidad Aplicada a Hostelería y Restauración*. Madrid.: Prentice Hall.
- Larson, P., & Sinha, A. (1995). The TQM Impact: A Study of Quality Managers' Perceptions. *Quality Management Journal*, 53-66.
- Lillo Bañuls, A., Ramón Rodríguez, A. B., & Sevilla Jiménez, M. (2006). un Marco de Analisis del Capital Humano en Turismo. *Papers de Turisme*, 45-59.
- Lillo-Bañuls, A., & Casado-Díaz, J. M. (2011). Capital Humano y Turismo: Rendimiento Educativo, Desajuste y Satisfacción Laboral. *Estudios de Economía Aplicada*, 755-780.
- Lillo-Bañuls, A., Ramón-Rodríguez, A. B., & Sevilla-Jiménez, M. (2007). El Capital Humano como Factor Estratégico para la Competitividad del Sector Turístico. *Cuadernos de Turismo*, 47-69.
- Lillo-Bañuls, A. (2009). El Papel del Capital Humano en el Sector Turístico: Algunas Reflexiones y Propuestas. *Cuadernos de Turismo*, 53-64.
- López-Guzmán, T., González, F. S., & Sánchez, S. M. (2014). Satisfacción Laboral y Compromiso Organizativo en los Recursos Humanos de la Hostelería de Córdoba (España): Influencia de la Tipología Contractual y la Jornada de Trabajo. *Intangible Capital*, 189-211.

- López-Montes de Oca, E. D., Guzmán-Sala, A., & Hernández-González, O. E. (2018). La Atracción Turística Gastronómica en Tabasco: Caso el Bellote Chiltepec. En M. G. Camacho, E. Z. Pérez, & J. M. Rebollo, *Tendencias Gastrómicar: Marketing, Turismo y Cultura* (págs. 317-326). Villahermosa, Tabasco: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Mill, J. S. (1848). *Principios de Política Económica*. Londres: John W. Parker, West Strand.
- Molina-Martínez, R., Ochoa-Galván, M., & Gil-Lafuente, A. (2014). Public Policies and Tourism Marketing. An analysis of the competitiveness on tourism in Morelia, Mexico and Alcalá de Henares, Spain. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 146-152.
- Morillo Moreno, M. (2010). Turismo y Producto Turístico. Evolución, Conceptos, Componentes y Clasificación. *Visión Gerencial.*, 135-158.
- Muñoz, A. I., Fuentes, L. M., & Fayos-Solá, E. (2012). Turismo como Instrumento de Desarrollo: Una Visión Alternativa desde Factores Humanos, Sociales e Institucionales. *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 437-469.
- Najul, J. G. (2011). El Capital Humano en la Atención al Cliente y la Calidad de Servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 23-35.
- Navarro-Abarzúa, I. (2005). Capital Humano: Su Definición y Alcances en el Desarrollo Local y Regional. *Education Policy Analysis Archives/Archivos Analíticos de Políticas Educativas*, 1-36.
- Núñez, J. R., Sánchez, J. G., Padilla, R. T., & Coria, A. L. (2007). Perspectiva Sistémica en los Procesos de Capital Humano en Pymes Orientadas al Servicio de Hospedaje. *Nova Scientia*, 481-509.
- Otero, A. M. (2006). La Formación de Recursos Humanos en Turismo y Recreación para la Competitividad Regional de la Patagonia Argentina Chilena. *Aportes y Transferencias*, 62-77.
- Peiró, J. M., & Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo. Vol 1: La Actividad Laboral en su Contexto*. Madrid: Síntesis S.A.
- Peters, M. (2005). Entrepreneurial Skills in Leadership and Human Resource Management Evaluated by Apprentices in Small Tourism Businesses. *Education+Training*, 575-591.
- Ramírez Cavassa, C. (2006.). *Marketing Turístico*. México.: Trillas.
- Ramos-Henríquez, J. M., Marrero, R. R., & Rodríguez, P. G. (2016). La Flexibilidad Laboral en el Sector Turístico. Un análisis a Partir de las Ofertas de Empleo. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 143-163.
- Ramos-Inthamoussu, A. M. (2005). "El Capital Social, Clave Olvidada por la Economía Pura (primera parte)". *Revista de Antiguos Alumnos del IEEM*, 131-141.
- Rivero-Díaz, D., Vega-Falcón, V., & Balague-Canadell, J. (2003). Importancia del Capital Intelectual en el Turismo. *Retos Turísticos*, 1-23.
- Rodríguez, E. (2016). El Clima Organizacional Presente en una Empresa de Servicio. *Revista Educación en Valores*, 3-18.

Rodríguez-Pérez, J. M. (2004). El Desarrollo Interno de los Recursos Humanos como Fuente de Ventaja Competitiva para la Empresa. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa.*,119-136.

Rosa- Navarro, M. D., & Carmona- Lavado, A. (2010). Cómo Afecta la Relación del Empleado con el Líder a su Compromiso con la Organización. *Universia Business Review*, 112-132.

Ruiz-Conde, M. V., Ramírez-Reyes, J. d., & Pérez-Díaz, J. (2011). El Capital Humano en las Micro y Pequeñas Empresas Turísticas de la Ciudad de Texcoco, Estado de México. *El Periplo Sustentable*, 145-162.

Sánchez Muñoz, M. P., & Cañibano Calvo, L. (2004). *Lecturas Sobre Intangibles y Capital Intelectual*. Madrid: AECA.

Schultz, T. W. (1961). Investment In Human Capital. *The American Economic Review*, 1-17.  
Secretaría de Turismo. (2018). *Directorio Empresas "M" Vigentes*. México: Secretaría de Turismo.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2008). *Panorama Anual del Observatorio Laboral Mexicano*. México: Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2009). *Panorama Anual del Observatorio Laboral Mexicano*. México: Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2010). *Panorama Anual del Observatorio Laboral Mexicano*. México: Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2011). *Panorama Anual del Observatorio Laboral Mexicano*. México: Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2013). *Panorama Anual del Observatorio Laboral Mexicano*. México: Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2012). *Panorama Anual del Observatorio Laboral Mexicano*. México: Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Velarde, M. V., & Maldonado, A. A. (2008). El Papel del Elemento Humano en la Organización del Sector Turístico. *Gestión turística*, 23-27.

Villalobos-Monroy, G., & Pedroza-Flores, R. (2009). Perspectiva de la Teoría del Capital Humano Acerca de la Relación entre Educación y Desarrollo Económico. *Tiempo de Educar*, 273-306.