

La innovación y el desempeño organizacional en alojamientos temporales de dos pueblos mágicos en el estado de Aguascalientes

*Karina Guadalupe López Valenzuela
María de los Ángeles Silva Olvera
Lorena Patricia Bojórquez Guerrero
Neftalí Parga Montoya*

Introducción

En el año 2020, conocido por el año de la pandemia, que a causa de las medidas sanitarias para evitar la propagación del virus SARS-COVID 19, estalló la crisis financiera, afectando de diferente manera a cada una de las regiones mundiales. América Latina y El Caribe tuvo una proyección de recesión económica con un 7.20 % y en América central una desaceleración económica de un 3.8 %, provocado por la caída de las remesas y la industria turística (Banco Mundial, 2020). La actividad turística, es una de las principales fuentes de ingresos para los países semidesarrollados, 20 de los 48 países, su primera o segunda fuente de ingreso deriva del turismo (Castello, 2021). Después de la venta de petróleo y las remesas, la actividad turística en México es la principal fuente de ingreso.

El sector de las micro, pequeñas y medianas empresas, representan el 80 % a nivel mundial y en el caso de México son el 99.8 %. En el año pandémico, se tuvo un 38.16 % en mortalidad de las mipymes, siendo más de 1 millón de empresas que se vieron obligadas a cerrar sus puertas. Los datos en el caso del Estado de Aguascalientes muestran que se tuvo un 39.90 % de mortalidad, siendo el 45.65 % en el sector de servicios no financieros y 40.20 % de tipo microempresas (INEGI, 2021).

Hoy en día, el turista ha evolucionado buscando nuevas alternativas de esparcimiento y recreación, por tal manera el campo turístico se ha visto obligado a innovar para cubrir las necesidades y perspectiva de los nuevos turistas; se han desarrollado nuevas opciones de turismo como lo es el turismo rural o conocido también como el turismo comunitario (Rodríguez, 2022). El turismo rural se define como un esparcimiento a lugares cercanos con la naturaleza en entornos al aire libre y relacionándose con la cultura y tradiciones de la localidad rural.

En Aguascalientes, los municipios con mayor actividad económica en servicios turísticos son Calvillo y San José de Gracia, los dos municipios pertenecen al programa de pueblos mágicos, programa implementado por la SECTUR desde el año 2001. Esta iniciativa se creó junto con otros programas para fomentar el desarrollo turístico en las comunidades, basada en atributos históricos y culturales. Las características principales de la entidad para obtener el título de pueblo mágico según SECTUR (2007) son:

- Ubicarse cerca de un atractivo turístico consolidado no mayor a 200 kilómetros;
- La accesibilidad de carretera debe ser óptima para poder llegar a los pueblos;
- Valor patrimonial (cultura y tradición);
- Vínculo entre sociedad y gobierno para implementar programas que beneficien al desarrollo local.

Calvillo obtuvo el título de pueblo mágico en el año 2012, siendo un municipio con 58250 habitantes, conformado por 156 localidades (SE, 2023a). Entre sus principales atractivos que lo caracterizan como pueblo mágico según SECTUR (2007), se encuentran la parroquia del Sr. del Salitre, plazuela Hidalgo, el paríán, presa Malpaso, caídas de agua de los Alisos y Ciénegas, entre otros.

San José de Gracia comenzó en el programa de pueblos mágicos en el año 2015; el municipio cuenta con una población de 9552 habitantes que se conforma por 32 localidades (SE, 2023b). Según datos de SECTUR (2007), sus principales atractivos turísticos que lo convierten en pueblo mágico son: talleres familiares que fabrican accesorios de charrería, platillos típicos como las pacholas, gorditas y membrillete; parque ecoturístico boca de túnel potrerrillo y además de su atractivo principal hoy en día que ha generado empleos, visitas de turista extranjero e ingresos para la comunidad: el Cristo Roto.

Esta investigación muestra los establecimientos de hospedaje temporal, alimentos y actividades recreativas de los municipios de Calvillo, San José de Gracia, considerados Pueblos Mágicos. Es un estudio bivariado, cuantitativo y correlacional, porque se analizará la relación de innovación y el desempeño organizacional en la época actual, en un periodo de tiempo transversal.

Revisión de literatura

Innovación

La innovación es el motor interno de las organizaciones para obtener una mejora constante en la estructura empresarial material o inmaterial, como lo son sus productos, servicios, procesos, operaciones, entre otros (Cruz-May y May Guillermo, 2021). Todo esto, para obtener la capacidad de destruir, crear y reinventarse para ofrecer siempre algo distinto al cliente y así satisfacer sus necesidades de acuerdo con su evolución y las situaciones que influyen en el entorno.

La palabra innovación se entiende como “la suma total de un proceso social conjunto en cuya culminación se utiliza o no una invención” (Velázquez *et al.*, 2018, p. 10). Por su parte Cuevas-Vargas *et al.* (2020), mencionan que la innovación se ha vuelto necesaria para obtener y permanecer competitivos en la oferta de nuevos procesos y productos. La innovación es un elemento que apoya la sostenibilidad como factor competente y productivo para un entorno empresarial tan cambiante (Brida *et al.*, 2021).

Sustentado por los conceptos anteriores, la definición de innovación para este trabajo de investigación es definida como la acción de introducir un producto o servicio nuevo o mejorado para aumentar la capacidad de ofrecer un diferenciador y con ello crear el valor agregado de la empresa.

De acuerdo con Ruiz-Porras y Zagaceta-García (2016), *la innovación en servicios* es difícil de medir, ya que existen diferentes maneras y no hay una constante. Otro de los factores que mencionan, es que los servicios son difíciles de clasificarse y los estudios empíricos que se dirigen a este tema, son para empresas en específico y esto provoca una falta de generalidad.

La innovación de servicio se refiere a la nueva introducción o mejoramiento en las características básicas de un producto o servicio (Cooper, 1998; Garau y Orfila, 2008 citado en Albacete 2010). El fin es beneficiar las necesidades y expectativas de los demandantes. El producto en forma intangible al momento de implementar una innovación es más complejo, es más difícil hacer una réplica exacta del producto a comparación de un producto tangible (Ozturk y Ozen, 2021).

La *innovación de gestión* es el proceso de la implementación por medio de fases; la primera fase es el desarrollo de la idea, la segunda hace referencia a la creación de los equipos de trabajo para la ejecución y por último la tercera, correspondiente a la preparación de recurso humano para prestar el servicio, vender el producto o hacer el lanzamiento al mercado (Velázquez y Flores, 2017).

Es un concepto que es nombrado de diferentes formas dentro de la literatura, entre ellos está innovación organizativa o innovación administrativa, lo cual crea confusión en las investigaciones (Ozturk y Ozen, 2021), para esta idea de investigación se usa innovación de gestión.

La innovación de gestión tiene como características lo abstracto e intangible, lo cual puede llegar a ser una oportunidad para crear un diferenciador poco imitable, dando mayor valor y recurso sostenible a la empresa. Como también, son difíciles de ejecutar y sobre todo en empresas de economías emergentes por contar con recurso limitado, esta implementación de innovación requiere ser radical y pocas organizaciones están dispuestas a reestructurar desde cero, solo cambian una parte de la gestión, obteniendo resultados inciertos en funcionalidad para la organización (Ozturk y Ozen, 2021).

En cuanto a la *innovación de procesos*, su objetivo en la mejora o creación de nuevos procesos. En algunas ocasiones permiten crear el valor agregado del producto o servicio final, sin embargo, es poco visible estos cambios para los clientes; exceptuando si son dirigidos en precio o calidad (Tushman y Nadler, 1986 citado en Albacete 2010). Diferentes autores en la literatura mencionan que este tipo de innovación es la más difícil para introducir, debido a sus costos.

Desempeño organizacional

La medición del desempeño organizacional ha sido de gran relevancia para la administración, ya que, al paso del tiempo por el impacto dado en el ámbito administrativo, varios investigadores han desarrollado trabajos a profundidad en dicho tema (Cantillo-Padrón, 2013). Como mencionan Barradas *et al.* (2021), es uno de los constructos más importantes para el estudio de los objetivos de las organizaciones.

Es difícil de proponer un concepto universal para el desempeño organizacional, por tanto se han ido desarrollando varios de ellos de acuerdo con investigaciones empíricas. Si bien, esta variable ha ido evolucionando por décadas, en un inicio con un enfoque de medición en la estructura financiera; a través del tiempo con experiencia e investigaciones científicas, se encontró que no solo elementos de origen financiero pueden evaluar el desempeño de una empresa, sino que también se necesitan elementos cualitativos como lo son: la satisfacción del cliente, los empleados o la comunidad local (Barradas *et al.*, 2021).

La medición del desempeño organizacional dentro de la literatura está basada desde diferentes perspectivas de diversos investigadores como la teoría en la medición del desempeño organizacional de Quinn y Rohrbaugh (1983) con su matriz de 4 ejes (interno, externo, control y flexibilidad), en donde menciona 4 dimensiones que abarcan los ejes mencionados, como lo es: modelo de relaciones humanas y modelo de procesos internos (eje interno); modelo de sistema abierto y modelo racional (eje externo).

El concepto unidimensional o también conocido como *financiero* se menciona como una forma de medir el desempeño organizacional por indicadores objetivos, dentro de las teorías del pensamiento neoclásico, economía industrial, economía de las organizaciones y pensamiento estratégico racional (Camisón y Cruz, 2007).

Cantillo-Padrón (2013), lo define como desempeño unidimensional, el cual se encarga únicamente de los indicadores financieros sobresaliendo el rendimiento y la utilidad. Algunas escalas que menciona el autor son el flujo de caja, rentabilidad, ROA (retorno sobre activos), RES (retorno sobre las ventas) y uso de recursos.

El desempeño no financiero, es conocido como desempeño multidimensional y es una dimensión que mide aspectos cualitativos que son importantes

para rendimiento de la empresa. Considera escalas como: la satisfacción del cliente, empleados, competidores y mercado; calidad e innovación (Cantillo-Padrón, 2013).

Esta dimensión del desempeño organizacional que lleva la responsabilidad de los elementos cualitativos de la empresa, está enfocada dentro de las teorías de la organización y del pensamiento estratégico moderno, medido a partir del enfoque de los directivos con relación a clientes, proveedores, entorno y competencia (Camisón y Cruz, 2007).

La relación de la innovación con el desempeño organizacional se ha visto sustentada en varias investigaciones, en donde se ha encontrado una relación positiva. Pérez y Barragán (2018), demostraron con su trabajo, que las variables de control de la gestión y la innovación mantienen una relación positiva con el desempeño organizacional; esto conlleva que las mipymes del sector turístico tienen en la innovación una opción de estrategia para un mejor desempeño financiero en sus establecimientos.

Metodología

La investigación consideró un estudio bivariado, cuantitativo y correlacional, en un periodo de tiempo donde se analizó la relación de la innovación y el desempeño organizacional.

Se planteó la siguiente hipótesis: H_0 : No existe una relación entre los tipos innovación y en el desempeño organizacional de los establecimientos de hospedaje temporal en los municipios de Calvillo y San José de Gracia del Estado de Aguascalientes.

Se seleccionaron los municipios con mayor actividad económica en servicios turísticos, los cuales corresponden a Calvillo y San José de Gracia, denominados como pueblos mágicos.

Con la recopilación del directorio hotelero otorgado por parte de la secretaria de turismo de cada uno de los municipios, se tuvo una población de 40 alojamientos temporales en San José de Gracia y 18 en el municipio de Calvillo. Por la poca disponibilidad de los sujetos de estudio fue decidido hacer un muestreo, aunque la población tiene un número pequeño de posibles respondientes. Al final se obtuvieron 16 encuestas procedentes del municipio de Calvillo y 22 del municipio de San José de Gracia, obteniendo un total de 38

encuestas. Los sujetos de estudios fueron los propietarios y encargados administrativos de los establecimientos antes mencionados.

El instrumento de medición fue retomado de Albacete (2010), el cuál consta de 51 reactivos distribuidos en 3 apartados: el primero correspondiente a los datos del sujeto de estudio, el segundo con la descripción de los datos de la empresa y el tercero apartado conformado por las dimensiones e ítems de las variables de estudio.

La variable de “innovación”, se midió con 3 dimensiones: Innovación en producto, servicio y gestión; el tipo de pregunta fue cerrada en escala Likert con categoría de respuesta de “totalmente desacuerdo a totalmente de acuerdo”, teniendo como valor más bajo 1 y la más alta 5 y un nivel de medición ordinal.

Para el caso de la variable “desempeño organizacional” se midió con 2 dimensiones: desempeño financiero y no financiero. El tipo de pregunta fue cerrada en escala Likert con una categoría de respuesta “insatisfecho a totalmente satisfecho”, el valor más bajo de 1 y lo más alto 5 y un nivel de medición ordinal.

Se obtuvo el coeficiente de confiabilidad (alfa de Cronbach) de 0.617 para la variable de innovación después eliminar el ítem y un coeficiente alfa de Cronbach global de 0.834. Se obtuvo un coeficiente fue de 0.833 para la variable de desempeño organizacional.

En cuanto a las características de los informantes clave, en la Tabla 1, se visualiza que la mayoría de los encuestados fueron los propietarios con un 53.9 %, de igual manera, con 53.9 % la antigüedad en el puesto de 1 a 5 años, la escolaridad de licenciatura con 59 %; el 64.10 % casados y con una edad promedio de 46 años o más, reflejado con el 46.2 %.

Tabla 1. Características del respondiente

<i>Categoría</i>		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Puesto	Encargado	18	46.2 %
	Propietario	20	53.9 %
Antigüedad	1-5 años	20	53.9 %
	6-10 años	8	20.5 %
	11-15 años	3	7.7 %
	15 o más	6	15.4 %
	Sin respuesta	1	2.6 %

Categoría		Frecuencia	Porcentaje
Estado Civil	Soltero	14	35.9 %
	Casado	24	64.1 %
Edad	24 años o menos	6	15.4 %
	25-35 años	11	28.2 %
	36-45 años	4	10.3 %
	46 años o más	17	46.2 %
Escolaridad	Secundaria	2	5.1 %
	Bachillerato	11	28.2 %
	Licenciatura	22	59.0 %
	Postgrado	3	7.7 %

Nota: Elaboración propia.

Los resultados de las características de las empresas encuestadas fueron: microempresas con el 74.4 %, compuesta por empleados de 1 a 20 (89.7 %), mientras que la edad de la empresa promedio fue de 6 a 20 años con el 61.5 %, donde las empresas atienden como mayor porcentaje (61.5 %) al cliente nacional y la muestra mayor fue en el municipio de San José de Gracia con el 59 % (ver Tabla 2).

Tabla 2. Características de la empresa

Categoría		Frecuencia	Porcentaje
Tamaño de la empresa	Micro	28	74.4 %
	Pequeña	8	20.5 %
	Mediana	2	5.1 %
Número de empleados	1-20 empleados	34	89.7 %
	21-40 empleados	3	7.7 %
	Más de 50	1	2.6 %
Municipio	Calvillo	16	41.0 %
Edad de la empresa	5 años o menos	11	28.2 %
	6-20 años	23	61.5 %
	más de 20 años	4	10.3 %

<i>Categoría</i>		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Tipo de clientes	Local	13	33.3 %
	Nacional	23	61.5 %
	Extranjero	2	5.1 %
Municipio	San José de Gracia	22	59.0 %

Nota: Elaboración propia.

Resultados

En este apartado, se presentan los resultados descriptivos de la variable innovación de acuerdo con el trabajo de Albacete (2010), las dimensiones de innovación que se utilizaron en esta investigación fueron: innovación en gestión, servicio y proceso. Los resultados que aparece en la Tabla 3, muestran un mínimo de 2.22 a un máximo de 4.67, desviación estándar entre 0.38 a 0.51 y una media de 3.29 a 3.79. Se da cuenta, de acuerdo con los valores en escala, que las 38 empresas consideran la implementación en innovación, aceptable y considerando que 2 de las 3 dimensiones tienen un valor de media casi de 4, se puede concluir también que están de acuerdo con el uso que le dan a la innovación. Así mismo el promedio de la dispersión de los datos, contiene poca variabilidad de acuerdo con los valores de la desviación estándar en cada una de las dimensiones, se puede deducir que la mayor dispersión de las respuestas se encuentra en innovación de servicio.

Tabla 3. Estadísticos descriptivos innovación

<i>Dimensiones</i>	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desv. típ.</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>	<i>Valor a escala</i>
Innovación de gestión	38	3.2970	.51281	2.29	4.14	Aceptablemente de acuerdo
Innovación de servicio	38	3.7567	.66219	2.22	4.80	De acuerdo
Innovación de proceso	38	3.7970	.38625	3.00	4.67	De acuerdo

Nota: Elaboración propia.

La tabla 4, detalla los resultados en la dimensión de gestión, donde es evidente que las empresas encuestadas, se han visto favorecidos con cambios administrativos, aunque no se tiene detalle de la magnitud del cambio; sin embargo, no están de acuerdo en que sus procedimientos administrativos sean muy distintos a comparación de cuando iniciaron y tampoco buscan la comparación con la competencia. Se puede resaltar que en promedio buscan alguna forma de mejorar constantemente y en promedio establecen sistemas administrativos.

Tabla 4. Estadísticos descriptivos innovación de gestión

<i>Subdimensiones</i>	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desv. típ.</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>
Cambios administrativos exitosos	38	3.53	.951	2	5
Cambios administrativos esperados	38	3.58	.889	2	5
Eficiencia en cambios administrativos	38	3.82	.926	2	5
Sistemas administrativos	38	3.21	.991	1	5
Comparación con la competencia	38	2.92	.850	1	5
Nuevas formas administrativas. en comparación al pasado	38	2.68	1.068	1	5
Mejoras constantes	38	3.34	1.072	1	5

Nota: elaboración propia.

La innovación de proceso para los alojamientos temporales encuestados, concluyen que se busca improvisar para resolver problemáticas (media más alta de 4.05), hacen mejoras en la prestación del servicio (media 3.84), realizan cambios y estos cambios son positivos en el proceso de prestación de servicio. Además, consideran que los procesos de operación y servicio son distintos al pasado y tratan de hacer mejoras constantes en el proceso de operación. Por el contrario, creen que la velocidad de los cambios es aceptable si se comparan con su competencia (ver tabla 5).

Tabla 5. Estadísticos descriptivos innovación de proceso

<i>Subdimensiones</i>	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desv. típ.</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>
Cambios en el proceso de prestación de servicio	38	3.74	.950	2	5
Cambios esperados en prestación de servicio	38	3.68	.904	2	5
Mejoras en la prestación de servicio	38	3.84	.823	2	5
Improvisar para resolver problemas	38	4.05	.655	3	5
Nuevas formas de prestación de servicios	38	3.42	.948	2	5
Cambios rápidos a comparación de competidores	38	3.29	.835	2	5
Nuevos procesos en los últimos cinco años	38	3.76	.943	1	5
Procesos diferentes a comparación del pasado	38	3.71	.956	2	5
Mejoras constantes en operación	38	3.79	.811	2	5

Nota: elaboración propia.

Las empresas tratan de innovar a través de cambios para resolver las necesidades de los clientes, a su vez solucionar problemas y obtener la satisfacción final del cliente (4.24). Asimismo, saben que los servicios que ofrecen son reconocidos como novedosos para sus clientes (3.71) y trabajan para tener constantes mejoras en el servicio al cliente. No obstante, tener nuevos servicios todo el tiempo está fuera de sus estrategias principales (ver tabla 6).

Tabla 6. Estadísticos descriptivos innovación de servicio

<i>Subdimensiones</i>	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desv. típ.</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>
Cambios para la satisfacción del cliente	38	4.16	.718	2	5
Solución para problemas de los clientes	38	4.18	.692	2	5
Cambios importantes en las necesidades de los clientes	38	4.24	.542	3	5
Servicios conocidos como novedosos	38	3.71	.802	2	5
Nuevos servicios la mayoría del tiempo	38	3.26	.828	2	5
Constantes mejoras	38	3.50	.830	2	5

Nota: elaboración propia.

Estadísticos descriptivos de variable desempeño organizacional

Las dimensiones utilizadas en este trabajo para la variable desempeño organizacional fueron: desempeño financiero y desempeño no financiero. La Tabla 7, describe los resultados globales estadísticos obtenidos del programa SPSS statistics 21, de la variable de desempeño organizacional: un rango de 2 a 5, desviación estándar de 0.432 a 0.63 y una media que va de 3.5 a 4.13. Las empresas encuestadas se encuentran entre aceptablemente satisfechas y satisfechas de los beneficios y operación de su establecimiento. El promedio de la separación en las respuestas no es alto dentro de la medición de la variable desempeño organizacional.

Tabla 7. Estadísticos descriptivos desempeño organizacional

<i>Dimensiones</i>	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desv. típ.</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>
Desempeño no financiero	38	4.1391	.43240	3.14	5.00
Desempeño financiero	38	3.5921	.63162	2.00	5.00

Nota: elaboración propia.

La tabla 8, muestra que el margen de beneficio que han logrado las empresas es satisfactorio, así como la rentabilidad económica y financiera. Por el momento están conformes con la cuota que ofrecen al mercado y el porcentaje de ocupación en sus establecimientos. No consideran una satisfacción completa en las ganancias de los ingresos extras de los servicios, sino solo aceptable.

Tabla 8. Estadísticos descriptivos desempeño financiero

<i>Subdimensiones</i>	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desv. típ.</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>
Margen de beneficio logrado	38	3.87	.741	1	5
Rentabilidad económica	38	3.74	.760	2	5
Rentabilidad financiera	38	3.55	.795	2	5
Cuota de mercado	38	3.71	.835	2	5
Tasa de ocupación	38	3.63	.883	2	5
Ingresos extras	38	3.05	.928	2	5

Nota: elaboración propia.

La tabla 9, da cuenta de los datos que se obtuvieron en la dimensión de desempeño no financiero, en donde los sujetos de estudio concretan que, la relación de los altos mandos con los subordinados, relación entre empleados, satisfacción del cliente y la calidad de servicio ofrecido, son sus mayores fortalezas en la organización. Así mismo, están satisfechos de cómo son usados los recursos; además consideran que la ejecución de objetivos se concreta, sin embargo, falta trabajar un poco más en ello, así como en la relación que establecen con sus proveedores.

Tabla 9. Estadísticos descriptivos desempeño no financiero

<i>Subdimensiones</i>	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desv. típ.</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>
Satisfacción de relación con proveedores	38	3.71	.867	2	5
Satisfacción con el cliente final	38	4.05	.899	0	5
Calidad ofrecida a los clientes	38	4.29	.694	3	5
Relación entre directivos y empleados	38	4.45	.555	3	5
Relaciones entre empleados	38	4.24	.751	2	5
Ejecución de objetivos	38	3.97	.753	2	5
Uso de recursos	38	4.16	.679	2	5

Nota: elaboración propia.

Prueba de hipótesis

La prueba se realizó por medio del programa SSPS statistics 21, para saber si los datos provienen de una distribución normal que debe cumplir con el criterio si $p > 0.05$, los datos son paramétricos y si $p < 0.05$, los datos analizados fueron no paramétricos (p = valor de significancia), esto quiere decir que carecen de una distribución normal.

Los resultados encontrados en la Tabla 10, muestran la dimensión de gestión un coeficiente de .704 > 0.05 . por lo tanto, es una distribución normal. Innovación de servicio, .076 > 0.05 , las cantidades, definen una distribución normal. Innovación de proceso, .545 > 0.05 , se refleja una distribución normal. Desempeño no financiero .132 > 0.05 , se respeta los términos para una distribución normal. Desempeño financiero, 0.029 < 0.05 , se obtiene un resultado que determina carencia de distribución normal en los datos. Pese que la mayoría de las dimensiones establecen una distribución normal, para poder tener una medición más real, se debe tomar las pruebas para distribución no paramétrica por la dimensión resultante con distribución no paramétrica.

Tabla 10. Prueba de normalidad Shapiro–Wilk

<i>Dimensiones</i>	<i>Estadístico</i>	<i>Muestra</i>	<i>Valor de significancia</i>
Innovación de gestión	.980	38	.704
Innovación de servicio	.948	38	.076
Innovación de proceso	.975	38	.545
Desempeño no financiero	.955	38	.132
Desempeño financiero	.935	38	.029

Nota: elaboración propia.

La prueba del coeficiente de correlación Rho de Spearman, se hizo en el programa SPSS statistics 21. Se mide por rangos de 1 a -1, que va de ± 1 correlación perfecta hasta 0 donde no existe correlación. Se obtuvo una relación entre el desempeño no financiero y la innovación de servicio (ver Tabla 11), con un coeficiente de 0.412, y una significancia de 0.05. Por otro lado, el desempeño financiero presenta una relación con la innovación de servicio con un coeficiente de 0.438 y un nivel de significancia de 0.01, (siendo está la correlación la más alta); y de igual manera se obtuvo relación con la dimensión de innovación de proceso, con un coeficiente de 0.361 y un nivel de significancia de 0.05.

Tabla 11. Correlaciones Rho Spearman

		<i>Innovación de gestión</i>	<i>Innovación de servicio</i>	<i>Innovación de proceso</i>
Desempeño no financiero	Coefficiente de correlación	.107	.412*	.269
	Sig. (bilateral)	.522	.010	.102
	N	38	38	38
Desempeño financiero	Coefficiente de correlación	.176	.438**	.361*
	Sig. (bilateral)	.291	.006	.026
	N	38	38	38

* La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral). ** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Por lo tanto, al presentarse dichas relaciones se rechaza la hipótesis nula: No existe una relación entre los tipos innovación y el desempeño organizacional de los establecimientos de hospedaje temporal en los municipios de Calvillo y San José de Gracia del Estado de Aguascalientes.

Discusión

Después de obtener los resultados, se hace una comparación de las investigaciones encontradas en la literatura que se consideran con mayor similitud a este trabajo. Para la presente investigación se encontró una relación positiva entre la innovación y el desempeño organizacional en los alojamientos temporales de los pueblos mágicos (Calvillo y San José de Gracia) del estado de Aguascalientes.

Entre los hallazgos más sobresalientes en esta investigación, resalta la relación positiva entre las dimensiones de desempeño financiero con innovación de proceso y servicio. Además, una significancia positiva entre desempeño no financiero e innovación de servicios. La dimensión de innovación de gestión no obtuvo relevancia alguna en la correlación de variables. Coincide con Pérez y Barragán (2018), fue un trabajo que usaron las variables independientes de recursos humanos, innovación y control de la gestión, variable dependiente el desempeño financiero en mipymes turísticas; encontraron una relación positiva entre control de la gestión e innovación con el desempeño financiero. El estudio lo realizaron por medio de un análisis de varianza (ANOVA).

Conclusiones

Tomando en consideración los resultados obtenidos, la innovación enfocada en las necesidades de los clientes, como la satisfacción y las constantes mejoras o el crear ideas novedosas, aumenta la rentabilidad económica y financiera, así como la tasa de ocupación en los alojamientos y sin olvidar la propensión de ingresos considerados como extras al servicio ofrecido. A su vez se encontró que los alojamientos temporales dan mayor importancia a los cambios efectuados en el tema de prestación de servicios y en las mejoras de procesos continuas. Como también se enfocan en la rentabilidad económica y financiera,

la cuota que se ofrece en el mercado, satisfacción de la relación con clientes, relación entre empleados y jefes, la calidad que se ofrece al cliente y el uso de recursos. Por otro lado, los temas a los que menos le dan importancia son los ingresos extras, nuevos servicios, comparación con la competencia, implementación de nuevos procesos administrativos, entre otros. En conclusión, estos establecimientos tienen un enfoque en cualquier tema relacionado con el cliente, dejando en segundo término los temas administrativos.

Referencias

- Albacete, C. A. (2010). *Influencia de las prácticas de gestión de la calidad sobre la gestión del conocimiento y la innovación en los servicios: El caso de las empresas hoteleras* [Tesis doctoral, Universidad de Granada]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=63881>
- Banco Mundial. (2020, 8 de junio). *La COVID-19 (coronavirus) hunde a la economía mundial en la peor recesión desde la Segunda Guerra Mundial*. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2020/06/08/covid-19-to-plunge-global-economy-into-worst-recession-since-world-war-ii>
- Barradas, M. R., Rodríguez, L. J., & Maya, I. (2021). Desempeño organizacional: Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. *RECAI. Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 10(28). <https://recai.uaemex.mx/article/view/15678>
- Brida, J. C., Ladós, V., & Sicilia, G. (2021). Eficiencia innovadora en el sector servicios: El caso de Uruguay. *Revista Métodos Cualitativos para la Economía y la Empresa*, 31, Artículo 3945. <https://doi.org/10.46661/revmetodoscuanteconempresa.3945>
- Camisión, C., & Cruz, S. (2007). La medición del desempeño organizativo desde una perspectiva estratégica: Creación de un instrumento de medida. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 17(1). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2581341.pdf>
- Cantillo-Padrón, J. C. (2013). Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño. *Revista Económicas CUC*, 34(1). <https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/580>

- Castello, V. (2021). La cooperación triangular integrando al turismo en la Agenda 2030: Notas sobre el proyecto “Consolidación y fomento del turismo sostenible” (Alemania, Costa Rica y Túnez, 2016–2018). *Realidad, Tendencias y Desafíos en Turismo*, 19(2), 1–13. <https://revele.uncoma.edu.ar/index.php/condet/article/view/3535/60579>
- Cruz-May, S. D. L., & May-Guillermo, E. G. (2021). Prácticas de innovación implementadas por las mipymes del sector restaurantero ante el COVID-19 en Tabasco, México. *Nova Scientia*, 13. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-070520210003000202&script=sci_abstract
- Cuevas-Vargas, H., Parga-Montoya, N., & Estrada, S. (2020). Incidencia de la innovación en marketing en el rendimiento empresarial: Una aplicación basada en modelamiento con ecuaciones estructurales. *Estudios Gerenciales*, 36(154), 66–79. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2020.154.3475>
- INEGI. (2021). *Estudios sobre la demografía de los negocios (EDN)*. https://www.inegi.org.mx/programas/edn/2021/#Informacion_general
- Ozturk, E., & Ozen, O. (2021). How management innovation affects product and process innovation in Turkey: The moderating role of industry and firm size. *European Management Review*, 18(3), 293–310. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/emre.12444>
- Pérez Cruz, O. A., & Barragán Vázquez, C. H. (2018). La innovación y el rendimiento financiero en la industria turística: Un estudio empírico en México. *Forum Empresarial*, 23(1). <https://www.redalyc.org/journal/631/63157547009/html/>
- Quinn, R. E., & Rohrbaugh, J. (1983). A spatial model of effectiveness criteria: Towards a competing values approach to organizational analysis. *Management Science*, 29(3), 363–377. <https://www.jstor.org/stable/2631061>
- Rodríguez, G. N. (2022). *Monografía sobre los beneficios del turismo rural comunitario: Una revisión de la bibliografía en español* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/47999?locale-attribute=fr>
- Ruiz-Porras, A., & Zagaceta-García, J. C. (2016). La innovación en las empresas mexicanas de servicios: Un análisis a nivel de sectores, subsectores y ramas económicas. *Análisis Económico*, 31(76), 29–45.
- Secretaría de Economía. (2023a). *Calvillo*. <https://www.economia.gob.mx/damexico/es/profile/geo/calvillo?redirect=true>

- Secretaría de Economía. (2023b). *San José de Gracia*. <https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/geo/san-jose-de-gracia?redirect=true>
- Secretaría de Turismo (SECTUR). (2007). *DATATUR: Indicadores de Pueblos Mágicos*. <https://www.datatur.sectur.gob.mx/PueblosMagicos/pminicio.aspx>
- Velázquez, J. A., Cruz, E. C., & Vargas, E. E. (2018). Cooperación empresarial para el fomento de la innovación en la pyme turística. *Revista de Ciencias Sociales*, 24(3), 9–20. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28059580002>
- Velázquez, J. A., & Flores, A. P. (2017). Gestión de la innovación para la sustentabilidad en turismo: Una revisión teórica para el sector hotelero. *Revista Espacios*, 38(59). <https://www.revistaespacios.com/a17v38n59/17385911.html>

