



PRÁCTICAS GERENCIALES EN EL PROCESO DE VINCULACIÓN DE PERSONAL EN EL SECTOR HOTELERO DEL MUNICIPIO DE PITALITO

Daza Curaca, Yidi Tatiana¹

Méndez Carvajal, Yeimi Andrea²

Muñoz Ortega, Eduin Stiven³

Sotelo Téllez, Jenny Esperanza⁴

Realpe Puentes, Nirsa Yuperli⁵

Santos Sánchez, Sergio Alexander⁶

Artículo **Enviado:** 15/09/2018; **Aceptado:** 27/02/2019; **Publicado:** 02/06/2019

Resumen

El objetivo principal de la presente investigación está centrado en interrogar sobre el proceso de vinculación de personal en las empresas del sector hotelero del municipio de Pitalito – Huila. Esta investigación cobra importancia en la medida en que no existen unos parámetros estándar de vinculación de personal en la mayoría de las empresas del sector. Para la realización del trabajo investigativo, se ha realizado una revisión de literatura de investigaciones en otras regiones, que han proporcionado una variedad de perspectivas y modelos respecto al análisis que se quiere llevar a cabo.

Igualmente, la investigación es de tipo exploratoria, teniendo en cuenta que en la región no se han realizado investigaciones en el sector hotelero y al mismo tiempo aquellos procesos de vinculación del personal en estas entidades; lo cual ha generado un vacío de información sobre estas prácticas en los hoteles.

Con el estudio se conoció sobre el proceso de vinculación del personal en las empresas del sector hotelero del municipio de Pitalito, los requisitos que exigen las organizaciones y aquellos medios de difusión de las convocatorias que estas realizan; lo cual permitió establecer las prácticas gerenciales más usadas o comunes de los principales hoteles del municipio a la hora de vincular su personal.

Palabras claves: Hoteles, Vinculación de Personal, Recurso Humano, Turismo, Reclutamiento, Selección.

¹ Estudiante Universidad Surcolombiana. Email: tayids-465@hotmail.com

² Estudiante Universidad Surcolombiana. Email: yeimiamc@hotmail.com

³ Estudiante Universidad Surcolombiana. Email: eduin0027@gmail.com

⁴ Estudiante Universidad Surcolombiana. Email: jennysolte10@hotmail.com

⁵ Estudiante Universidad Surcolombiana. Email: yuperli.realpe@gmail.com

⁶ Docente, Universidad Surcolombiana, Magister en Pensamiento Estratégico y Prospectiva, Administrador de Empresas. Email: sergio.santos@usco.edu.co.

MANAGEMENT PRACTICES IN THE PROCESS OF LINKING PERSONNEL IN THE HOTEL SECTOR IN THE MUNICIPALITY OF PITALITO

Abstract

The main objective of this research is focused on questioning the process of linking personnel in companies in the hotel sector in the municipality of Pitalito - Huila. This research is important because there are no standard parameters of staff recruitment in most companies in the sector. In order to carry out the research work, a review of the research literature in other regions has been carried out, which has provided a variety of perspectives and models with respect to the analysis to be carried out.

Likewise, the research is of an exploratory nature, taking into account that in the region no research has been carried out in the hotel sector and at the same time those processes of linking personnel in these entities; which has generated a vacuum of information on these practices in the hotels.

The study provided information about the process of staff recruitment in the hotel sector in the municipality of Pitalito, the requirements demanded by the organizations and the media for the calls they make, which allowed them to establish the most used or common management practices of the main hotels in the municipality when recruiting their staff.

Keywords: Hotels, Staffing, Human Resources, Tourism, Recruitment, Selection

PRATIQUES DE GESTION DANS LE PROCESSUS DE MISE EN RELATION DU PERSONNEL DU SECTEUR HÔTELIER DANS LA MUNICIPALITÉ DE PITALITO

Résumé

L'objectif principal de cette enquête est d'interroger le processus de mise en relation du personnel des entreprises du secteur hôtelier de la municipalité de Pitalito - Huila. Cette recherche est importante dans la mesure où il n'existe pas de paramètres standard pour l'embauche de personnel dans la majorité des entreprises du secteur. Afin de mener à bien les travaux de recherche, un examen de la littérature de recherche dans d'autres régions a été effectué, ce qui a permis de dégager une variété de perspectives et de modèles en ce qui concerne l'analyse à effectuer.

De même, la recherche est de nature exploratoire, compte tenu du fait qu'aucune recherche n'a été menée dans la région sur le secteur hôtelier et en même temps sur les processus de mise en relation du personnel de ces entités ; ce qui a généré un vide d'information sur ces pratiques dans les hôtels.

Avec l'étude a été connu le processus de mise en relation du personnel des entreprises du secteur hôtelier dans la municipalité de Pitalito, les exigences exigées par les organisations et les moyens de diffusion des appels qu'ils font, ce qui a permis d'établir les pratiques de gestion les plus utilisées ou communes des principaux hôtels de la municipalité lors de la mise en relation de leur personnel.

Mots-clés: Hôtellerie, Personnel, Ressources humaines, Tourisme, Recrutement, Sélection.

PRÁTICAS DE GESTÃO NO PROCESSO DE LIGAÇÃO DO PESSOAL DO SETOR HOTELEIRO NO MUNICÍPIO DE PITALITO

Resumo

O principal objetivo desta investigação é questionar o processo de vinculação de pessoal nas empresas do setor hoteleiro do município de Pitalito - Huila. Esta pesquisa é importante na medida em que não há parâmetros padrão para a contratação de pessoal na maioria das empresas do setor. A fim de realizar o trabalho de pesquisa, foi realizada uma revisão da literatura de pesquisa em outras regiões, o que proporcionou uma variedade de perspectivas e modelos com relação à análise a ser realizada.

DAZA, MENDEZ, MUÑOZ, SOTELO, REALPE Y SANTOS (2019).

Este es un artículo open Access bajo Licencia Creative Commons Atribución-No Comercial-Sin Derivadas 4.0 Internacional.

Da mesma forma, a pesquisa é de natureza exploratória, levando em conta que não foi realizada nenhuma pesquisa na região sobre o setor hoteleiro e, ao mesmo tempo, sobre os processos de vinculação de pessoal nessas entidades; o que gerou um vácuo de informação sobre essas práticas nos hotéis.

Com o estudo foi conhecido o processo de ligação do pessoal das empresas do setor hoteleiro do município de Pitalito, os requisitos exigidos pelas organizações e os meios de divulgação das ligações que fazem, o que permitiu estabelecer as práticas mais utilizadas ou comuns de gestão dos principais hotéis do município ao ligar seu pessoal.

Palavras chaves: Hotéis, Pessoal, Recursos Humanos, Turismo, Recrutamento, Seleção.

Introducción

El turismo, al hacer parte como uno de los factores que promueve el desarrollo de una región, y su importancia en la economía, desarrollándose a través de estas diferentes actividades económicas como lo son el sector hotelero. Que a su vez tiene gran importancia ya que este sector, atiende a las necesidades de brindar alojamiento y alimento, a los turistas, y parte de que este servicio tenga éxito depende inherentemente del personal.

Teniendo en cuenta lo anterior esta investigación tiene el objetivo de conocer como es proceso de vinculación de personal del sector hotelero del municipio de Pitalito Huila, ya que esto cobra importancia en el sentido en que, si se escoge adecuadamente al personal, se le prestara un buen servicio al cliente, para lograr lo anterior se realizó una entrevista a los hoteles del municipio de Pitalito Huila.

Fundamentación Teórica

De acuerdo a Cardoso, Castillo, & Hernández (2014) definen al turismo “como un conjunto sistemático de actividades de ocio, recreación, descanso, salud, negocios y religioso, así como procesos administrativos - institucionales que generan las condiciones necesarias para un desplazamiento” (p. 381).

Para Campodónico & Chalar (2013) definen el turismo “como el desplazamiento de individuos a espacios geográficos distintos del habitual durante su tiempo no cotidiano, impulsados por determinadas motivaciones que serán puestas de manifiesto mediante las actividades turísticas” (p.52).

La Organización Mundial de Turismo (OMT) clasifica los hoteles por estrellas, de una estrella a cinco estrellas, de

acuerdo a ciertos criterios (estructurales, servicios prestados, confort, atención al cliente, etc.)

Es necesario, que además del aspecto estructural de los establecimientos de alojamiento, estos también cuenten con personal capacitado y competente para que el cliente reciba el mejor servicio y disfrute de su estadía. Es importante, por tanto, prestar especial atención a los procesos de vinculación y contratación, para de esa manera reclutar personal idóneo.

Barberán (1973) afirma:

Entre los grandes problemas que ha de resolver el empresario de hostelería, quizá uno de los más importantes sea el planteado por la necesidad de reclutar personal idóneo para la realización de las distintas y especiales tareas que el trabajo de un hotel implica. (p.57)

Para Salgado & Moscoso (2008) “La selección de personal es un proceso mediante el cual las organizaciones (p.e. empresas, instituciones, AAPP, etc.) deciden cuál de los aspirantes a un determinado puesto es el más apto para desempeñarlo” (p. 16)

Hernández (2009) delimita la selección de personal así: “Entre los subproductos que contiene la selección de personal y de los cuales hacen uso las organizaciones cuando se trata de ubicar en un cargo a un candidato, se encuentran el levantamiento de perfil, el reclutamiento, la entrevista, la aplicación de pruebas psicotécnicas y de conocimiento, los centros de simulación, las visitas domiciliarias, el informe de resultados y, finalmente, la elección del candidato que deberá ocupar la vacante” (p. 144).

González (2017) define el proceso de selección de personal:

“como la estrategia o instrumento para elegir el candidato idóneo que cumpla en gran medida con las condiciones y habilidades exigidas para el puesto que se quiere ocupar, y así contribuir al logro de los objetivos y metas trazadas por la organización” (p. 7).

En este sentido, como primer tema se define el concepto de reclutamiento así “es un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización” (Chiavenato, 2010)

De acuerdo a este concepto planteado por Chiavenato, quien establece que existen dos tipos de reclutamiento; los cuales se tuvieron en cuenta para analizar en los hoteles del Pitalito, ya que la necesidad de personal en los hoteles permite el escoger sus empleados en dos formas, el primero es dentro de la misma organización, definiéndose, así como el reclutamiento interno y el segundo es el reclutamiento externo donde los candidatos seleccionados provienen fuera de la organización.

La presente investigación se enfocará en dos de los procesos que el autor Idalberto Chiavenato resalta como puntos claves para manejar con eficacia cualquier organización u empresa.

Como complemento de este gran proceso se tiene el segundo tema que es el reclutamiento de personal de acuerdo a Nebot (1999) “es una acción dinámica que, sin seguir un procedimiento determinado, trata de buscar el candidato idóneo para un puesto de trabajo” (p. 14).

Al mismo tiempo, Nebot (1999) plantea la diferencia entre reclutamiento y selección de personal así: “El reclutamiento se dedica más a buscar y la selección de personal, selecciona y elige entre los candidatos que ha recibido” (p. 14).

Es así como se hace importante tener en cuenta bases para la selección de personal o recurso humano como un sistema de comparación y elección, donde para tener validez necesita algún estándar o criterio, el cual se obtiene de los requisitos del puesto vacante; así, el punto de partida es la información sobre el puesto o sobre las competencias individuales que se requieren.

DAZA, MENDEZ, MUÑOZ, SOTELO, REALPE Y SANTOS (2019).

Este es un artículo open Access bajo Licencia Creative Commons Atribución-No Comercial-Sin Derivadas 4.0 Internacional.

Obtención de la información sobre el puesto

La información del puesto vacante se recopila de seis maneras:

1. Descripción y análisis de puestos.
2. Aplicación de la técnica de los incidentes críticos.
3. Requisición de personal.
4. Análisis de puestos en el mercado.
5. Hipótesis de trabajo.
6. Competencias individuales requeridas.

Elección de las técnicas de selección

Una vez que se tiene la información de los puestos vacantes, el paso siguiente es elegir las técnicas de selección convenientes para escoger a los candidatos adecuados. Las técnicas de selección se clasifican en cinco grupos.

1. Entrevista de selección.
2. Pruebas o exámenes de conocimientos o habilidades.
3. Test psicológicos.
4. Test de personalidad.
5. Técnicas de simulación.

Proceso de selección

Funciona como un proceso compuesto de varias etapas o fases consecutivas por las que pasa el candidato.

- a) Selección con un único acto para decidir.
- b) Selección secuencial de dos actos de decisión.
- c) Selección secuencial de tres actos de decisión.
- d) Selección secuencial en cuatro o más actos de decisión.

Una vez seleccionada la persona que ocupará el puesto en la empresa, se debe realizar la vinculación laboral de dicha persona, para lo cual la legislación colombiana establece una serie de leyes y normas con el fin de garantizar que las partes involucradas puedan hacer uso de sus derechos y que también cuenten con deberes y responsabilidades.

En el capítulo IV del código sustantivo del trabajo de Colombia, trata acerca de las diferentes modalidades de contrato.

Artículo 37. Forma. El contrato de trabajo puede ser verbal o escrito; para su validez no requiere forma especial alguna, salvo disposición expresa en contrario.

Artículo 38. Contrato verbal. Es el siguiente: cuando el contrato sea verbal, el empleador y el trabajador deben ponerse de acuerdo, al menos acerca de los siguientes puntos:

1. La índole del trabajo y el sitio en donde ha de realizarse;
2. La cuantía y forma de la remuneración, ya sea por unidad de tiempo, por obra ejecutada, por tarea, a destajo u otra cualquiera, y los períodos que regulen su pago;
3. La duración del contrato.

Artículo 39. Contrato escrito. El contrato de trabajo escrito se extiende en tantos ejemplares cuantos sean los interesados, y debe contener necesariamente, fuera de las cláusulas que las partes acuerden libremente, las siguientes: la identificación y domicilio de las partes; el lugar y la fecha de su celebración; el lugar en donde se haya contratado el trabajador y en donde haya de prestar el servicio; la naturaleza del trabajo; la cuantía de la remuneración, su forma y periodos de pago; la estimación de su valor.

Artículo 45. Duración. El contrato de trabajo puede celebrarse por tiempo determinado, por el tiempo que dure la realización de una obra o labor determinada, por tiempo indefinido o para ejecutar un trabajo ocasional, accidental o transitorio.

Artículo 46. Contrato a término fijo. Menciona el contrato de trabajo a término fijo debe constar siempre por escrito y su duración no puede ser superior a tres años, pero es renovable indefinidamente.

Artículo 47. Duración indefinida. Modificado por el art. 5, decreto 2351 de 1965. El nuevo texto es el siguiente:

- El contrato de trabajo no estipulado a término fijo, o cuya duración no esté determinada por la de la obra, o la naturaleza de la labor contratada, o no se refiera a un trabajo ocasional o transitorio, será contrato a término indefinido.
- El contrato a término indefinido tendrá vigencia mientras subsistan las causas que le dieron origen, y la materia del trabajo. Con todo, el trabajador podrá darlo por terminado mediante aviso escrito con antelación no inferior a treinta (30) días, para que el patrono lo reemplace. En caso de no dar aviso oportunamente o de cumplirlo solo parcialmente, se aplicará lo dispuesto e en

el artículo 8o., numeral 7o., para todo el tiempo, o para el lapso dejado de cumplir.

De otra parte, se encuentran los contratos de prestación de servicios que según el numeral 3 del artículo 32 de la Ley 80 de 1993 lo definen así: “son contratos de prestación de servicios los que celebren las entidades estatales para desarrollar actividades relacionadas con la administración o funcionamiento de la entidad. Estos contratos sólo podrán celebrarse con personas naturales cuando dichas actividades no puedan realizarse con personal de planta o requieran conocimientos especializados”.

Según Naranjo (2012) se evidencia que el proceso que se lleva a cabo en el reclutamiento de personal se presenta en mayor proporción las recomendaciones, esto genera un grado de desconfianza en los empleados con respecto a los procesos de reclutamiento, igualmente comprueba que las empresas medianas no tienen establecido un Departamento de Recursos Humanos que se encargue de la verificación y seguimiento del proceso de selección, lo que de cierta manera no les garantiza a la empresa de haber escogido a la persona idónea para el puesto requerido.

La eficiente vinculación de personal en el sector hotelero se hace importante en la medida en que garantiza la competitividad del sector de servicios en el turismo.

Lillo, Ramon, & Jiménez, M (2007) definen el capital humano turístico “... como la cantidad de conocimientos técnicos y cualificaciones que poseen los trabajadores del sector, procedente de las inversiones en educación formal y en formación en el trabajo” (p. 61).

De acuerdo al artículo 78 de la Ley 300 de 1996 definen a los establecimientos hoteleros así:

“Se entiende por Establecimiento Hotelero o de Hospedaje, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje”.

A la par Sancho & Buhalis (1998) definen la Hostelería como “el sistema comercial compuesto de bienes materiales e intangibles dispuestos para satisfacer las necesidades básicas de descanso y alimentación de los usuarios fuera de su domicilio” (p. 88).

La investigación se centró especialmente en identificar el proceso de selección de personal, por lo que se estableció conocer los conceptos ya antes mencionados para llegar a tal fin; al mismo tiempo se hace necesario saber los antecedentes que ya se tienen de dicho tema, para que a partir de ellos sea más seguro y eficaz el proceso que se llevará a cabo. Dicha investigación se limitó en el sector hotelero

Metodología

La metodología utilizada en esta investigación es de alcance descriptivo dado que, el estudio sobre el proceso de vinculación del personal en las empresas del sector hotelero del municipio de Pitalito – Huila, buscaba conocer cual o cuales son los procesos en los que se basan los hoteles de este sector para la vinculación de su personal.

El enfoque de la investigación es cualitativo, con el fin de realizar el diagnóstico del proceso de selección del personal en las empresas del sector hotelero del municipio de Pitalito – Huila; para esto se diseñó y aplicó una entrevista a cada uno de los hoteles seleccionados que permitió captar y medir los procesos en cada Hotel.

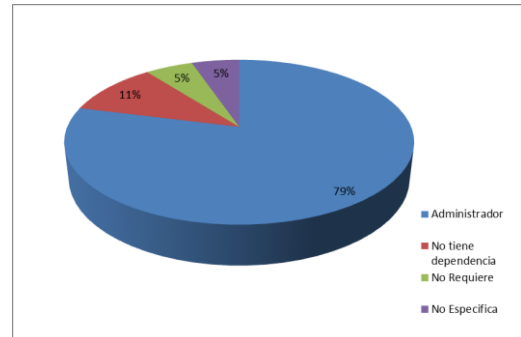
En el municipio de Pitalito, según los datos de Cámara de Comercio de Neiva seccional Pitalito, existen 66 establecimientos dedicados al alojamiento – datos actualizados al 2017 – y ubicados en la zona urbana del municipio, de los cuales se tomó como muestra 20 hoteles.

Resultados y Discusión

El sector hotelero del municipio de Pitalito está conformado en su mayoría por empresas familiares las cuales no cuentan con procesos estrictos y/o documentados relacionados con la vinculación de personal. De acuerdo con la información recolectada se identificó que en el 79% de los hoteles encuestados los procesos de vinculación de personal están a cargo del Administrador, el 11% indico que no tiene una dependencia o personal específico encargado de la vinculación de personal, y el 5% indico que no requiere. Ver Gráfico N° 1.

Grafico N° 1.

Dependencia Encargado de la Vinculación del Personal

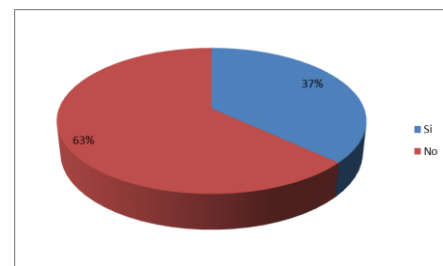


Nota: Elaboración propia de los autores

En cuanto a si los hoteles cuentan con un proceso de vinculación de personal definido, el 63% de los hoteles entrevistados indicaron que no, mientras que el porcentaje restante 37% indico que sí tiene un proceso de vinculación definido. Ver Gráfico N° 2.

Grafico N° 2.

Proceso de Vinculación de Personal



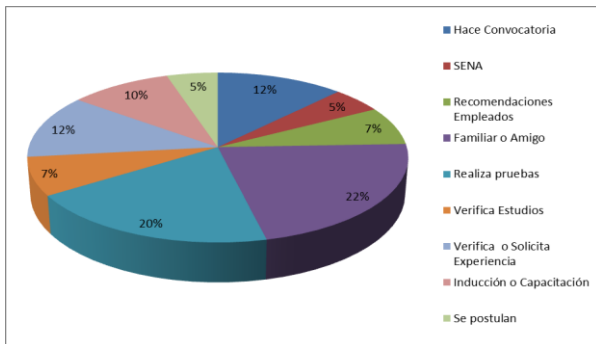
Nota:Elaboración propia de los autores

Para la descripción del proceso de selección de personal, el 22% de los hoteles indicaron que contratan a familiares o amigos de confianza, el 20% hoteles indicaron que realizan pruebas a los aspirantes, solo 12% de los hoteles realizan convocatoria, el 12% de los hoteles indicación que verifican o solicitan experiencia, el 7% de los hoteles verifican estudios, el 7% de los hoteles tienen en cuenta recomendaciones de sus empleados, solo el 5% de los hoteles indicaron que recurren al SENA como

institución de apoyo en la vinculación de personal. Ver Gráfico N° 3.

Gráfico N° 3.

Descripción del Proceso de Selección

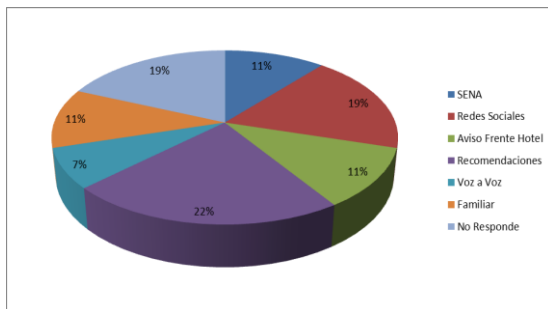


Fuente: Elaboración propia de los autores

En relación con la divulgación de las vacantes, los hoteles entrevistados indicaron que el 22% recurren a las recomendaciones de empleados y personas de confianza; el 19% de los hoteles utilizan las redes sociales; el 11% de los utilizan el aviso frente al hotel, al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, y un familiar; y en un 7% utilizan la voz a voz para dar a conocer sus vacantes y atraer candidatos. Ver Gráfico N° 4

Gráfico N° 4.

Medio de Divulgación

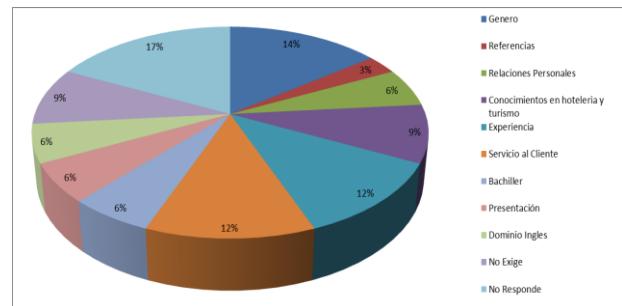


Nota: Elaboración propia de los autores

En cuanto a los requisitos o características que solicitan los hoteles a los candidatos, se evidencio que los hoteles en un 14 % tiene en cuenta el género, principalmente mujeres; en un 12% los hoteles solicitan experiencia y servicio al cliente; un 9% exigen conocimientos en hotelería y turismo; un 9% de los hoteles no tienen requisitos; y en menor medida requieren la presentación personal, las relaciones personales, el dominio del inglés, y el bachiller para vincular a los empleados. Ver Gráfico N° 5.

Gráfico N° 5.

Requisitos o Características del Puesto

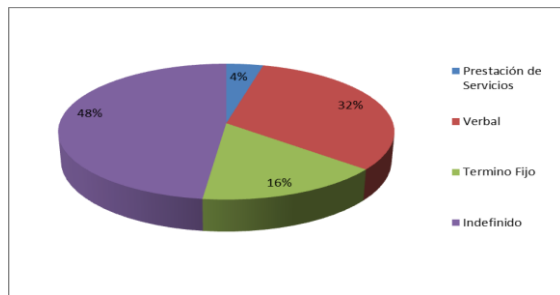


Nota: Elaboración propia de los autores

De acuerdo con la información recolectada los tipos de contratos más utilizados en la vinculación de personal son: el 48% de los hoteles utilizan el contrato a término fijo; el 32% de los hoteles utilizan el contrato verbal; el 16% de los hoteles indico que vinculan sus empleados por contratos a término fijo; un 4% es por medio de prestación de servicios, en los casos de contrato verbal o de prestación de servicios se evidencio que algunos hoteles los contratos pueden ser a término fijo o indefinido dependiendo de los requerimientos del hotel y de la vacante. Ver Gráfico N° 6.

Gráfico N° 6.

Tipo de contrato con el que se vincula al personal

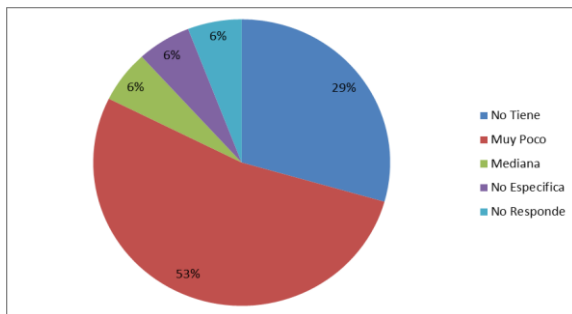


Nota: Elaboración propia de los autores

De igual forma se pudo evidenciar que en los hoteles el 57% presentan muy poca rotación del personal; el 29% de los hoteles no presentan rotación de personal. Igualmente, la baja rotación de personal de los hoteles se presenta en los puestos de recepción y camareras. Grafico N°7.

Grafico N°7.

Frecuencia de Vinculación del Personal



Nota: Elaboración propia de los autores

Conclusiones

Como se indicó anteriormente los hoteles del sector hotelero del municipio de Pitalito en su mayoría no tiene procesos de vinculación de personal documentados y/o definidos, en muchos de los casos el hotel no cuenta con un departamento de recursos humano o una persona dedicada a tal fin, y quien realiza todos los procesos relacionados con la vinculación de personal es el administrador.

En cuanto a los requisitos de los hoteles para vincular un empleado, se puede observar que no se tiene muy en cuenta la formación académica del aspirante. Se tienen en cuenta otros aspectos como la experiencia y la actitud del cliente al momento

de atender a los clientes, así como la presentación personal del aspirante.

En la mayoría de los hoteles de Pitalito los empleados sin vinculados mediante contratos de prestación de servicios o contratos verbales, debido principalmente a que en la mayoría de los casos se contratan a familiares o personas cercanas al administrador.

BIBLIOGRAFÍA

- ANASTASIO, M. I. (2008). Importancia del reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal en las organizaciones. Universidad Veracruzana, Veracruz, México.
- ANDRADE, E. H. (2009). Diseño de un programa de selección de personal basado en perfiles de competencias, que facilite la contratación del elemento humano más idóneo, para elaborar en empresas turísticas de provincia de Esmeraldas. Universidad de las Américas.
- BARBERÁN, P. (1973). Reclutamiento de Personal Hotelero. Estudios Turísticos, N° 37, 57- 66
- BORRÁS, C. & RUÍZ, R. (mayo, 2010). Estudio Comparativo del Sistema de Reclutamiento por Internet de las Grandes Cadenas Hoteleras Españolas. En L. Jiménez & P. Ruiz (Coordinadores). Nuevas perspectivas del turismo para la próxima década. Evento llevado a cabo en la III Jornadas de Investigación en Turismo. Universidad de Sevilla, Sevilla, España.
- CAMPODÓNICO, R. & CHALAR, L. (2013). El turismo como construcción social: un enfoque epistemológico. Anuario Turismo y Sociedad, Vol. XIV, 47-63.
- CARDOSO, C., CASTILLO, M., & HERNÁNDEZ, C. (2014). Sosteniendo al Turismo o Turismo Sostenible (TS). Estudios y Perspectivas en Turismo, Volumen 23, pp. 376 – 395
- CHIAVENATO, I. (2009). Gestión del Talento Humano. México, D.F, Mc Graw Hill
- CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO DE COLOMBIA. 07 de junio de 1951
- ESTATUTO GENERAL DE CONTRATACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. Ley 80 del 28 octubre de 1993.
- GARCÍA, P. E., GATICA, M. L., CRUZ, E. R., GATICA, K. L., VARGAS, R. R., HERNÁNDEZ, J., Macías, D. M. (2016). Procesos de reclutamiento y las redes sociales. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, Vol. 6, (12).
- GIACOMELLI, R. (2009) Las tecnologías de información y su aplicabilidad en el proceso de reclutamiento y selección. Daena: International Journal of Good Conscience. Vol. 4, (2), 53-96.

- GONZÁLEZ, L. (2017). Importancia de una Buena Gestión del Proceso de Selección del Talento Humano en el Desarrollo de la Empresa (Trabajo de grado Especialización). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/16240/1/GonzalezColmenaresLilianaBeatrizSuri2017.pdf>
- HERNÁNDEZ, Y. (2009). Prácticas de selección de personal, un instrumento de dominación socialmente aceptado. *AD-minister*, (14), 137-160
- LEY GENERAL DE TURISMO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES. Ley 300 del 26 de Julio de 1996
- LILLO, A., RAMON, A., & JIMÉNEZ, M. (2007). El capital humano como factor estratégico para la competitividad del sector turístico. *Cuadernos de Turismo*, 19, enero-junio, 2007, pp. 47-69.
- MUÑOZ, R. (2009). Proceso de reclutamiento y selección: caso de estudio AIESEC. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, D.C., Colombia.
- NARANJO, R. (2012). El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla (Colombia). *Pensamiento & Gestión*, (32), 83-114.
- NEBOT, M. (1999). *La selección de personal: guía práctica para directivos y mandos de las empresas*. Madrid, España. Editorial FC
- SALGADO, J. F. y MOSCOSO, S. (2008). Selección de personal en la empresa y las administraciones públicas: de la visión tradicional a la visión estratégica. *Papeles del Psicólogo*, (29), 16-24.
- SANCHO, A., & BUHALIS, D. (1998). *Introducción al turismo*. Madrid: Organización mundial del turismo.
- SOLACHE, S. (05 de 02 de 2014). El origen de la palabra hotel. México, D.F., México. Obtenido de www.viveusa.mx/articulo/2014/02/05/tu-primera-vez-el-origen-de-la-palabra-hotel
- VENTURA, V. (2011). El turismo, su cadena productiva, y el Desarrollo Incluyente en América Latina, los casos de Brasil y México. Serie Comercio y Crecimiento Inclusivo, Working Paper, No.138.
- WERTHER, W. B., DAVIS, K., & GUZMÁN, M. P. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. México, D.F., Mc Graw Hill.