

## Prácticas Gerenciales en el Proceso de Vinculación de Personal en el Sector Hotelero del Municipio de San Agustín

### *Management Practices in the Personnel Bonding Process in the Hotel Sector of the Municipality of San Agustín*

*Yidi Tatiana Daza Curaca<sup>1</sup>  
Eduin Stiven Muñoz Ortega<sup>2</sup>  
Jenny Esperanza Sotelo Téllez<sup>3</sup>*

#### Resumen

El propósito de la investigación es dar a conocer cómo se desarrolla el proceso de vinculación del personal en las empresas del sector hotelero del municipio de San Agustín – Huila, así mismo los requisitos que exigen las organizaciones y aquellos medios de reclutamiento como el “conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización” según Chiavenato, 2009. Logrando identificar las prácticas gerenciales más usadas o comunes de los principales hoteles del municipio a la hora de vincular su personal.

Para tal fin, se realizó una revisión de literatura de investigaciones, que han proporcionado una variedad de perspectivas y modelos respecto al análisis que se quiere llevar a cabo; seguidamente se hizo uso de la base de datos de los hoteles de San Agustín, información que se solicitó a la Cámara de Comercio de Neiva seccional Pitalito, obteniendo así el número de hoteles existentes en el municipio, los cuales fueron escogidos de manera aleatoria veintidós y posteriormente se les aplicó una entrevista.

Como resultado a ello se pudo evidenciar que el sector hotelero del municipio de San Agustín Huila no cuentan con un proceso de selección de personal documentado, así mismo carecen de una dependencia para este proceso, ya que es realizada por el mismo administrador o dueño. Dentro de los requisitos que solicitan los hoteles al momento de la contratación de personal, no requieren que los aspirantes cuenten con estudios académicos superiores, aunque algunos de ellos si solicitan un cierto dominio del inglés y parte de experiencia para cargos más altos por parte del candidato, teniendo en cuenta que el municipio de San Agustín es destino turístico.

**Palabras clave:** Hotel, vinculación de personal, recurso humano, turismo, selección, San Agustín.

<sup>1</sup>Administración de Empresas, Universidad Surcolombia, [tayids-465@hotmail.com](mailto:tayids-465@hotmail.com)

<sup>2</sup>Administración de Empresas, Universidad Surcolombia, [yeimiamc@hotmail.com](mailto:yeimiamc@hotmail.com)

<sup>3</sup>Administración de Empresas, Universidad Surcolombia, [yeimiamc@hotmail.com](mailto:yeimiamc@hotmail.com)

<sup>4</sup>Administración de Empresas, Universidad Surcolombia, [yeimiamc@hotmail.com](mailto:yeimiamc@hotmail.com)

## Abstract

The purpose of the research is to publicize how the process of linking personnel is developed in companies in the hotel sector of the municipality of San Agustín - Huila, as well as the requirements demanded by organizations and those means of recruitment such as the "set of techniques and procedures aimed at attracting potentially qualified candidates capable of occupying positions within the organization" according to Chiavenato, 2009. Being able to identify the most used or common management practices of the main hotels in the municipality when it comes to recruiting their staff.

To this end, a review of the research literature was carried out, which has provided a variety of perspectives and models regarding the analysis to be carried out; Subsequently, the database of the hotels in San Agustín was used, information that was requested from the Neiva Pitalito Sectional Chamber of Commerce, thus obtaining the numbers of existing hotels in the municipality, which were randomly selected twenty-two and later an interview was applied to them.

As a result, it was evident that the hotel sector of the municipality of San Agustín Huila does not have a documented personnel selection process, and they also lack a dependency for this process, since it is carried out by the same administrator or owner. Within the requirements that hotels request when hiring staff, they do not require applicants to have higher academic studies, although some of them do request a certain command of English and part of the experience for higher positions on the part of the candidate, taking into account that the municipality of San Agustín is a tourist destination.

**Keywords:** Hotel, linkage of personnel, human resource, tourism, selection, San Agustín.

## Introducción

El turismo, al ser uno de los factores que promueve el desarrollo de la región, y su importancia en la economía, desarrollándose a través de diferentes actividades económicas como es la hotelería; sector que toma gran importancia ya que atiende a las necesidades de brindar alojamiento y alimento a los turistas. Siendo el personal, un factor importante para el éxito del servicio (Godoy, 2011), es así como este proyecto de investigación busca interrogar sobre el proceso de vinculación de personal, entendiéndose este como una estrategia para elegir al mejor aspirante de acuerdo con las condiciones y habilidades exigidas del cargo a ocupar, contribuyendo de esta manera al logro de los objetivos y metas trazadas por la organización González (2017). Para la realización de este 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.

Esta investigación pretende conocer todo el proceso de vinculación del personal en las empresas del sector hotelero del municipio de San Agustín, los requisitos que exigen las organizaciones y aquellos medios de difusión de las convocatorias que estas realizan; lo cual permitirá establecer las prácticas gerenciales más usadas o comunes de los principales hoteles del municipio a la hora de vincular su personal.

## Metodología

La metodología utilizada en la presente investigación es de alcance descriptivo, según lo planteado por Hernández, Fernández, & Baptista, (2014, Pág. 92) "los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas,

grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquiera otro fenómeno que se someta a análisis". El enfoque de la investigación es de corte cualitativo, ya que se pretende describir los procesos en los que se basan o utilizan los hoteles para la vinculación de su personal.

Para la selección de los sujetos estudiados se escogió una población de 22 hoteles de manera aleatoria, teniendo en cuenta los hoteles estuvieran registrados ante la Cámara de Comercio de Neiva seccional Pitalito, de los cuales según la información brindada, 90 establecimientos de servicio hotelero se encontraban inscritos al mes de agosto de 2018.

Para la ejecución del proyecto se diseñó una entrevista al dueño o administrador encargado de realizar el proceso de selección de personal, y de esta manera dar a conocer las prácticas más comunes por los hoteles al momento de contratar

### Proceso de vinculación



**Fuente:** Elaboración propia de los autores

De manera general, los hoteles entrevistados describen que el proceso de vinculación se lleva a cabo a partir de tres puntos importantes, inicia con la recepción de hojas de vida mediante diversas técnicas de reclutamiento, así mismo se procede a la verificación de referencias y, dependiendo de ello, se realizan las entrevistas a

su personal, los procesos utilizados, requisitos, medio de difusión y tipos de contratación.

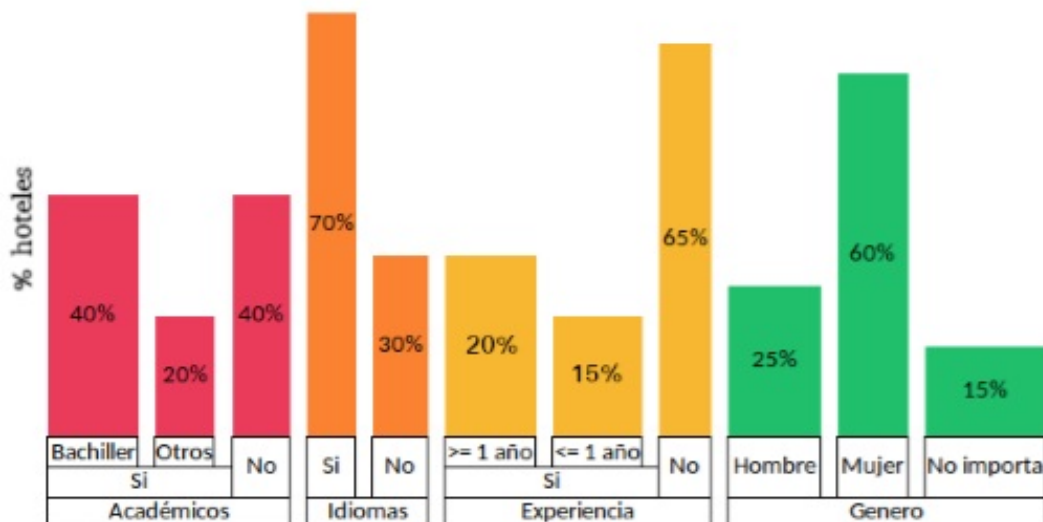
### Resultados

Se evidenció que todos los hoteles entrevistados carecen de una dependencia específica encargada de llevar a cabo los procesos relacionados con la vinculación de personal, en todos los casos es el administrador, o el dueño directamente, quien lleva a cabo esta función. De igual forma, solamente el 15 por ciento de los hoteles sometidos a investigación tienen documentado el proceso de vinculación de personal (como manual de funciones y procedimientos), entre las razones de no tener estos procesos documentados los hoteles indicaron principalmente que no lo requieren, que no lo hacen porque aumenta sus costos y gastos, o simplemente no les es necesario para llevar a cabo los procesos.

los candidatos. De acuerdo con los resultados de las entrevistas se realiza la selección o selecciones correspondientes para los cargos que se requieren, una vez el candidato ha sido seleccionado se le realiza una capacitación y es vinculado a la empresa.

## Requisitos

Requisitos solicitados a los candidatos



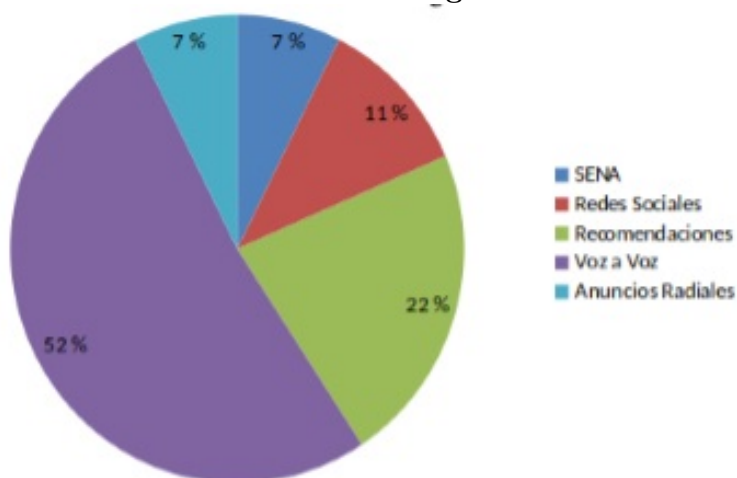
**Fuente:** Elaboración propia de los autores

En la mayoría de los casos, los hoteles entrevistados no requieren que los candidatos cuenten con estudios académicos superiores (técnicos o profesionales), ya que algunos de los puestos ofertados no lo requieren. También se observó que, al ser San Agustín un destino turístico internacional, y también el hecho de que algunos hoteles son propiedad de extranjeros,

los hoteles solicitan al candidato al menos el dominio intermedio del idioma inglés. En cuanto a la experiencia, no es un requisito primordial, pero es tenido en cuenta y valorado al momento de seleccionar su personal. De igual forma se observó que los hoteles contratan con mayor regularidad a mujeres, más que a personal masculino.

## Divulgación de vacantes

Canales de divulgación



**Fuente:** Elaboración propia de los autores

Al ser, en su mayoría, hoteles familiares y pequeños (en cuanto a su nómina de personal), el principal medio de divulgación de las vacantes es el “voz a voz”, seguido por las recomendaciones, ya sea de familiares o amistades cercanas, o de personas que trabajan o han trabajado en el hotel anteriormente.

Las vacantes más ofertadas están relacionadas con servicios de camareras, cocina, servicios de recepción, meseros, y seguridad. Sin embargo es importante resaltar que la vinculación de personal en temporada alta es más frecuente en los cargos de camareras y/o servicio de cuarto y cocina.

Por último, en relación con el contrato vinculante, el 20 por ciento de los hoteles entrevistados manifestaron que recurren a contratos verbales para vincular su personal, esto debido a que en la mayoría de los casos se contrata el personal por unos pocos días (temporadas altas), para labores específicas que no requieren de mucho tiempo para realizarse, o a familiares. El 80 por ciento restante utiliza un contrato escrito para vincular su personal, ya sea por prestación de servicios o mediante contrato laboral que por lo general se realiza a un año.

## **Discusión**

El proceso de selección de personal para cualquier organización es uno de los puntos de mayor importancia ya que de estos depende el buen funcionamiento de la empresa en este caso la investigación realizada al proceso de vinculación de personal en el sector hotelero del municipio de san Agustín nos arrojó datos significativos tanto para los investigadores como para los empresarios del sector hotelero.

Como lo dice 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) aunque

la mayoría de los hoteles entrevistados no se observa de esta manera ya que son de tipo de familiar (los empleados hacen parte del mismo núcleo familiar), como también la mayoría no cuentan con una dependencia encargada y en un porcentaje muy bajo no está documentado, sin dejar atrás que algunos no requieren que los candidatos tengan estudios académicos superiores sin tener bien claro si son las personas correctas para dicho cargo.

De los hoteles que si tienen documentado dicho proceso utilizan algunos de los procesos y técnicas mencionadas por Idalberto Chiavenato como las diferentes técnicas de reclutamiento (recomendaciones, anuncios, la internet, etc.) verificación de referencias, entrevista y la debida selección del candidato idóneo, sin embargo, los demás hoteles realizan pasos como las recomendaciones (inicio) y vinculación de personal como paso final.

Sin embargo, en la actualidad el turismo se ha ido posicionando en uno de factores de mayor desarrollo para la región y teniendo claro la importancia del sector hotelero en este escenario, es indispensables ofrecer un servicio de calidad al momento del alojamiento de una persona, donde sí se “contrata a la persona correcta para el puesto correcto en el momento correcto” (Dunnette, 1974).se podrá tener un mejor desempeño.

## **Agradecimientos**

El esfuerzo, dedicación y vocación fueron necesarios para el desarrollo de la investigación, por lo cual el apoyo de las instituciones, empresas y capital humano, fue indispensable, y de esta manera se es importante resaltar y agradecer a la Universidad Surcolombiana por los recursos humanos y financieros destinados para la realización del proyecto permitiendo ampliar conocimientos y experiencia en el campo de la administración y los recursos humanos, los establecimientos hoteleros, entre otros que fueron partícipes del proceso de elaboración del

proyecto, siendo esenciales para que la presente investigación se llevase a cabo, el docente Sergio Alexander Santos Sánchez por su acompañamiento, asesoría y motivación en este proceso de investigación.

### 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-primeravez-el-origen-de-la-palabra-hotel](http://www.viveusa.mx/articulo/2014/02/05/tu-primeravez-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.