

**Análisis de la gestión del talento humano en el proceso de Reclutamiento
y Selección en el Sector Hotelero de Aguachica, Cesar**

Magda Yurany Aldana Quintero

CC. 49672634

Manuela Alejandra Velásquez Herrera

CC. 1065911240

**Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica
Dirección de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas
Programa de Administración de Empresas
Aguachica, Cesar
2023**

**Análisis de la gestión del talento humano en el proceso de Reclutamiento
y Selección en el Sector Hotelero de Aguachica, Cesar**

Magda Yurany Aldana Quintero

CC. 49672634

Manuela Alejandra Velásquez Herrera

CC. 1065911240

Director

Liliana María Casteblanco Martínez

Esp. En Gerencia de Proyectos

**Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica
Dirección de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas
Programa de Administración de Empresas
Aguachica, Cesar**

2023

Nota de Aceptación

Director del proyecto

Evaluador 1

Evaluador 2

Aguachica, Cesar 11 de octubre de 2023.

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado en primer lugar a Dios por ser fortaleza y guía en nuestro camino. A la base de todo nuestras familias por ser ayuda incondicional y apoyo en gran medida, por esa energía que nos transmiten día a día para realizar nuestros proyectos, muchas gracias por su esfuerzo, paciencia, comprensión, y sobre todo por su amor.

A los docentes como símbolo de gratitud y admiración por la labor que en cada etapa del proceso realizaban, por compartir su conocimiento con cada uno de nosotros. Y por último a nuestros compañeros personas muy entusiastas y sobre todo muy inteligentes, se los dedico porque hemos aprendido mucho de ellos y estamos agradecidas por todo lo que a lo largo de la carrera compartieron.

Agradecimientos

Un profundo y sincero agradecimiento a la Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica, en especial en especial a quien conforman la planta de docentes y quienes fueron nuestros docentes en las aulas, ya que gracias a ellos podemos decir que somos unas grandes profesionales. Mil gracias

A nuestra directora de trabajo de grado, Liliana María Castebanco Martínez; y a los docentes que en cada una de las asignaturas relacionadas, con su conocimiento y su guía fueron una pieza fundamental para poder desarrollar una clave de hechos que fueron imprescindibles para cada etapa de desarrollo del proyecto.

Por último, a nuestros compañeros de clase muchas gracias por haber compartido momentos buenos y malos pero que nos ayudaron para enriquecernos y saber que en el mundo tenemos un amigo más.

Tabla de Contenido

Pág

Introducción	15
1 Título	16
1.1 Planteamiento Del Problema.....	16
1.1.1 Formulación del problema	18
1.2 Objetivos	19
1.2.1 Objetivo general.	19
1.2.2 Objetivos específicos.....	19
1.3 Justificación	19
1.3.1 Valor teórico.....	20
1.3.2 Relevancia social.	20
1.3.3 Implicaciones prácticas.	20
1.3.4 Utilidad metodológica.	20
1.4 Delimitación.....	21
1.4.1 Delimitación Teórica-Temática.....	21
1.4.2 Delimitación temporal.....	21
1.4.3 Delimitación contextual	21
2 Marco Referencial	22
2.1 Antecedentes	22
2.1.1 Antecedentes históricos.....	22
2.1.2 Antecedentes investigativos.....	25
2.2 Marco Teórico.....	29
2.2.1 Gestión del talento humano.....	29
2.2.2 Nuevas tendencias en el empleo para el sector hotelero	32
2.2.3 Teoría de las relaciones humanas.....	33
2.3 Marco Conceptual.....	33
2.4 Marco legal	35
3 Aspectos Metodológicos De La Investigación.....	36

3.1	Enfoque Y Tipo De Estudio.....	36
3.2	Diseño De La Investigación	37
3.3	Sistema De Variables	37
3.4	Población, Tipo De Muestreo Y Muestra	38
3.4.1	Población.....	38
3.4.2	Método de muestreo.....	39
3.4.3	Determinación de la muestra.....	39
3.5	Fuentes Y Técnicas Para La Recolección De La Información	40
3.5.1	Fuentes de información primarias.....	40
3.5.2	Fuentes de información secundaria.....	40
3.6	Procedimiento Metodológico.....	40
3.7	Análisis Para El Procesamiento De La Información.....	41
4	Esquema Temático	42
4.1	Objetivos Específico 1:.....	42
4.2	Investigación Del Entorno	42
4.2.1	Competencias básicas del sector	43
4.2.2	Tendencias mundiales del sector.....	43
4.3	Ambiente Interno	55
4.3.1	Cultura organizacional del sector.....	55
4.3.2	Selección del sector.....	56
4.3.3	Formación y desarrollo.....	56
4.3.4	Medición del desempeño.....	57
4.3.5	Mantenimiento	58
4.4	Objetivos Específico 2:.....	59
4.5	Objetivos Específico 3:.....	64
	Discusión.....	70
	Conclusiones	71
	Recomendaciones.....	72
	Referencias Bibliográficas	73
	Apéndices	83

Lista de Tablas

Tabla 1. Operación de variables	38
Tabla 2 Comparación de Procesos	60
Tabla 3 Modelo de Gestión de Selección	68

Lista de Figuras

Figura 1. Variación anual de ingresos reales, personal ocupado y salarios 2021-2022.....	17
Figura 2. Referenciación de hoteles en Aguachica.....	22
Figura 3. Gestión del talento humano según Chiavenato	30
Figura 4. Dimensiones del Talento Humano	31
Figura 5. Procedimiento Metodológico	41
Figura 6 Frecuencia de Trabajadores	44
Figura 7: Empleos directos	45
Figura 8: Afiliación a prestaciones sociales.....	45
Figura 9: Empleos indirectos	46
Figura 10: Formación académica.....	46
Figura 11: Empleados en formación	48
Figura 12: RRHH.....	50
Figura 13: Característica Diferenciador.....	51
Figura 14: Formación y desarrollo.....	51
Figura 15: Proceso de Reclutamiento	52
Figura 16: Causas.....	52
Figura 17: Rotación de personal	53
Figura 18: Competencias de desarrollo.....	54
Figura 19: Comunicación.....	54

Lista de Apéndices

Apéndice A. Información Suministrada por la Cámara de Comercio de Aguachica corte 2021 .	84
Apéndice B. Cuestionario a Hoteles de Aguachica	85

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo principal analizar la gestión del talento humano del sector hotelero en el municipio, para ello fue importante tomar un muestra de 42 hoteles de una población de 72 hoteles existentes en el casco urbano.

Las empresas hoteleras tienen un déficit a la hora de gestionar el recurso humano, lo que provoca notoriamente falencias en la organización administrativa de los hoteles, las repercusiones caen sobre los empleados al no contar con habilidades y conocimientos propios del tema, como atención al servicio al cliente, atención a quejas, servicios de habitación, servicios de aseo y limpieza, servicios de camarería y hasta servicios de restaurante.

Es pertinente realizar este tipo de investigaciones donde se pretende brindar una orientación al proceso de contratación, vinculación y mejoramiento de la competencia profesional a las empresas hoteleras partiendo de una administración del talento humano eficiente; los datos recolectados fueron de gran importancia para diseñar la propuesta y a su vez desarrollar los objetivos de la investigación.

Por último, este análisis se fundamentó principalmente en el proceso administrativo de la vinculación del recurso humano en el sector hotelero, ya que las debilidades se pueden convertir en grandes fortalezas sabiendo identificar las fallas debido que el posicionamiento de una empresa depende de sus capital humano y de sus clientes.

Palabras claves: Administración, contratación, desarrollo, gestión, organización, talento humano

Abstract

The main objective of this research was to analyze the management of human talent in the hotel sector in the municipality, for which it was important to take a sample of 42 hotels out of a population of 72 hotels in the urban area.

The hotel companies have a deficit when it comes to managing human resources, which causes notorious deficiencies in the administrative organization of the hotels, the repercussions fall on the employees by not having skills and knowledge of the subject, such as customer service, attention to complaints, room services, cleaning and housekeeping services, waiter services and even restaurant services.

It is pertinent to carry out this type of research where it is intended to provide guidance to the process of recruitment, hiring and improvement of professional competence to hotel companies based on an efficient human talent management; the data collected were of great importance to design the proposal and in turn develop the objectives of the research.

Finally, this analysis was based mainly on the administrative process of human resource recruitment in the hotel sector, since weaknesses can be turned into great strengths by knowing how to identify failures, since the positioning of a company depends on its human capital and its customers.

Keyword: Administration, recruitment, development, management, organization, human talent.

Glosario

Actividad Turística: Son actos o acciones que realizan las personas en determinados lugares.

Activo: En contabilidad hace referencia a los bienes y derechos con un valor monetario propios de una empresa o una persona.

Administración: Es una actividad humana en el acto de administrar con finalidad de organizar y dirigir un trabajo bien sea individual o colectivo

Alojamiento: Es un lugar físico donde habita temporalmente una persona, se adecua para vivir.

Aparta-Hotel: es un edificio compuesto por habitaciones y apartamentos aptos para vivir, usado como unidades de renta.

Atención Al Cliente: acciones realizadas por personas a otras personas denominadas clientes a quienes se les brinda un soporte de durante una compra o después.

Cadena Hotelera: serie de empresas ubicadas en diferentes zonas o regiones del país de diferentes propietarios o único dueño.

Calidad: Es un atributo requerido para un producto o servicio.

Cámara De Comercio: Es una organización del estado, conformada por empresarios de pequeñas, medianas y grandes empresas con el fin de incrementar o vigilar la productividad.

Capacitación: se refiere al proceso de educar y dar conocimiento a ciertos temas, con capacidad de modificar comportamientos propios de una persona y una organización.

Competencia: es la acción de disputa o contienda que establecen personas o empresas que persiguen o aspiran a algo similar.

Consumidor: Es un actor o entidad con poder adquisitivo que dispone de un producto o contrata un servicio para satisfacer necesidades.

Desarrollo: Proceso de crecimiento y evolución bien sea de una persona o una comunidad.

Destino: Países, ciudades, regiones, exactamente lugares para ser visitados con un fin turístico.

Diseño: Es la estructura que tendrá dicho elemento o servicio.

Economía: Dentro del grupo de ciencias sociales la economía hace parte de ella como la riqueza de un país o región.

Empresa: Se caracteriza como empresa una actividad socioeconómica que integra materia prima, servicios técnicos, elementos humanos con el objetivo de lograr utilidades del o servicio ofrecido en el mercado.

Encuesta: Un proceso de medición que utiliza una entrevista altamente estructurada, emplea una herramienta de medición llamada cuestionario, instrumento de medición u horario de entrevistas

Idóneo: Cumplimiento de funciones o fines determinados que posee disposición y actitud.

Impacto Social: Se pueden producir efectos de índole negativos o positivos sobre una comunidad determinada efectuado por el producto que se ofrece.

Mercado: Medio en el cual se desenvuelven compradores y vendedores interesados en un producto o servicio.

Mypimes: Se denomina mypimes al grupo de microempresa, pequeñas empresas y medianas empresas que contribuyen notoriamente en la economía de una nación.

Persona Calificada: Persona entrenada cuyas habilidades y experiencia cumple con un requisito laboral.

Población: Es un grupo de personas que habitan en un determinado territorio o lugar del planeta.

Profesional: Actividad que ejerce una persona lo cual maneja determinado tema y cuenta con especialización para ejercer su profesión.

Selección de personal: Proceso que se realiza previo a una contratación, haciendo comparación y evaluación de cualidades.

Talento Humano: Es la capacidad humana que influye para lograr los objetivos organizacionales.

Turismo: Puede definirse a una serie de actividades que las personas realizan mientras viajan o cambian de lugar de residencia por cierto tiempo no muy largo como las vacaciones.

Variable: Hace referencia a cantidades sujetas a cambios y puede tomar hasta valores numéricos.

Vinculación: es el término utilizado para generar relación entre entidades y personas, puede ser laboral, educativas y otras.

Introducción

El mundo competitivo que hoy enfrentan las organizaciones del rubro hotelero se ven obligadas a innovar en procesos que se adapten a un entorno característico del sector del municipio de Aguachica así como también debe estar preparado para el mejoramiento permanente de sus procesos administrativos que se vienen dando en el entorno empresarial.

Desde el marco de las competencias del desarrollo en las empresas del sector hotelero, deben incluir capital humano idóneo, eficiente y calificado en términos de productividad, competitividad para alcanzar los objetivos trazados, para ello se hace indispensable aplicar el análisis administrativo para contar con un talento humano valioso en pro al mejoramiento del funcionamiento del sector hotelero.

El presente proyecto permitirá identificar la situación en que se encuentran las empresas hoteleras del municipio en referencia al “Análisis Administrativo del Talento Humano en el Sector Hotelero del Municipio de Aguachica Cesar”, utilizando un enfoque mixto que le permitan incorporar y reformar procesos del manejo de contratación del talento humano, evidenciando las mejoras continuas en la administración de personal.

Con los descubrimientos ayuda a dar respuesta al interrogante del estudio ¿Qué herramientas utiliza el sector hotelero del municipio de Aguachica para el reclutamiento, selección y manejo de su talento humano? que a su vez el objetivo es diagnosticar el proceso de desarrollo humano del sector.

La investigación beneficiará los modelos de gestión de los hoteles de Aguachica así como reconocer habilidades y competencias por las direcciones administrativas y el trabajador, donde desarrolle experiencia y destrezas, por lo tanto el análisis de este proyecto dado su grado de importancia es aportar en gran medida al fortalecimiento de la gestión del talento humano en la cadena hotelera del municipio de Aguachica.

1 Título

Análisis de la gestión del talento humano en el proceso de reclutamiento y Selección en el Sector Hotelero de Aguachica, Cesar.

1.1 Planteamiento Del Problema

En la actualidad la gestión del talento humano se constituye como el motor de desarrollo empresarial aunque es un área sumamente importante este depende de variables como la cultura interna de desarrollo, las características adoptadas de un entorno medioambiental, la tecnología utilizada, la cultura socioeconómica, y de más variables que pueden existir.

Para el célebre Chiavenato explica que la administración del talento humano se refiere al área que construye talentos por medio de un conjunto integrado de procesos, y que cuida al capital humano de las organizaciones, dado que es el elemento fundamental de su capital intelectual y la base de su éxito. (CHIAVENATO, 2009), así como también Chiavenato, mencionado por Álava (2019), expone que la administración de la gestión humana busca coordinar de manera integral todos los recursos de la empresa para alcanzar objetivos, y que estos recursos están relacionados con los bienes y servicios utilizados para el desarrollo de actividades organizacionales.

Es de esperarse que en las organizaciones existan trabajadores insatisfechos con sus empleos actuales, además de otras condiciones que pueden ser determinantes para cambios laborales, volviéndose estos, temas de preocupación para muchos gerentes, cabe mencionar que la gestión del talento humano en toda organización recae una serie de responsabilidades donde se relaciona empleados y empresa; para muchos CEOS en la actualidad se han enfocado por replantear los procesos de gestión del talento humano con programas y planes que integran y fortalecen al recurso humano. (FORBES, 2021).

Aguachica según información suministrada por la Cámara de Comercio a corte del 2021, cuenta con una capacidad de 72 hoteles distribuidos en la zona urbana municipal, pero se desconoce la cantidad de trabajadores y los procesos que siguen para el reclutamiento y selección de su personal. Así mismo, no existe este tipo de información en las demás organizaciones gubernamentales, pues a la fecha el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, emite el Boletines técnicos mensuales de la ocupación de servicios de alojamiento y hospedaje a través

de la Encuesta Mensual de Alojamiento (EMA), donde brinda información de la ocupación hotelera y sus variaciones mensuales por regiones, distritos y del personal ocupado en estos hoteles pero en porcentajes mas no lo realiza por municipios, tal como se muestra en la siguiente figura:

Figura 1. Variación anual de ingresos reales, personal ocupado y salarios 2021-2022

Dominio geográfico	Ingresos reales	Personal ocupado	Salario per cápita real
Total nacional	187,3	16,5	29,6
Bogotá D.C.	159,6	0,6	43,7
Cartagena	276,1	20,9	35,4
Región Central	144,1	11,7	22,7
Región Costa Caribe	169,8	24,7	21,8
Región Eje Cafetero	118,1	23,2	21,7
Antioquia	166,5	18,7	25,7
San Andrés y Providencia	328,7	20,9	25,9
Región Pacífico	147,2	8,3	27,5
Región Santanderes	129,1	33,7	30,0
Región Llanos Orinoquía	98,4	20,4	18,4
Golfo Morrosquillo y Sabana	147,4	23,5	27,6
Región Amazonía	289,1	13,2	36,2

Fuente. (DANE, 2022)

La falta de evaluación y seguimiento para la gestión del talento humano, conlleva a que las personas que vayan a trabajar en estas empresas no sean los más adecuados, lo cual puede dificultar el normal funcionamiento de la empresa, así como el tropiezo en el cumplimiento de sus objetivos. Por ende, se requiere un estudio de mayor profundidad y especificidad que determine el perfil del trabajador y las herramientas que utilizan los hoteles para la contratación y seguimiento de sus empleados.

Estudiar el desempeño del talento humano es determinar la cultura organizacional empresarial, el clima y el bienestar laboral. Estos componentes hacen que las empresas sean socialmente responsables y que busquen mejorar para ser cada día más competitivas. Un punto relevante para mencionar es que la gestión del talento humano infiere la aplicación de

herramientas que permitan medir el desempeño del empleado tanto al momento de entrar en la empresa como en el desarrollo de sus funciones esto con el fin de determinar si el personal es apto para estar en el cargo asignado.

Todas las organizaciones en general requieren el fortalecimiento en la gestión de su talento humano, para generar sostenibilidad empresarial y crear estrategias que propendan por el mejoramiento y aumento de su rentabilidad; las organizaciones de Aguachica, en el Departamento del Cesar, no son ajenas a esta situación.

Para ello, estas organizaciones deben conocer las capacidades y competencias de los empleados, para poder brindar una mejor atención a los clientes, por lo que se establecen patrones de complementariedad entre el recurso humano y los elementos requeridos para el desarrollo de labores. La capacidad que deben tener las empresas para seleccionar, contratar y hacer seguimiento al personal, se convierte en un factor clave para medir el alcance del talento humano en el desarrollo empresarial, el cual se enmarca en la ventaja competitiva, la capacidad del talento humano y la diferenciación de la empresa con los demás competidores.

Por consiguiente el presente estudio crea la necesidad de analizar como el sector hotelero evalúa el talento humano desde el momento que ingresa a la empresa, hasta el seguimiento de sus funciones, pues a la fecha no existe información fidedigna de los procesos de selección y contratación de talento humano en los hoteles del municipio, ni mucho menos como se les hace seguimiento a los trabajadores de estas organizaciones para que contribuyan al desarrollo empresarial.

La generación de valor agregado en las empresas se mide por el conocimiento y las habilidades de sus empleados, y estas deben articularse con la cultura corporativa de las empresas para consolidar metas. Un aspecto relevante a mencionar es el hecho que el desconocimiento de la importancia de la gestión humana en las empresas puede crear escenarios complejos de deficiencia en el cumplimiento de objetivos y falta de eficiencia y eficacia en el manejo del personal que labora en ellas.

1.1.1 Formulación del problema

¿Qué herramientas utiliza el sector hotelero del municipio de Aguachica para el proceso de reclutamiento y selección de talento humano?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general.

Analizar la gestión del talento humano para el reclutamiento y selección en el sector Hotelero de Aguachica, Cesar.

1.2.2 Objetivos específicos.

- ✓ Realizar un diagnóstico del manejo de la gestión del talento humano en los hoteles del Municipio de Aguachica, en relación a sus procesos de reclutamiento, selección y manejo de personal.
- ✓ Comparar los procesos de reclutamiento, selección y manejo de personal que utiliza el sector hotelero municipal frente a los lineamientos exigidos por la ley laboral en Colombia.
- ✓ Diseñar un modelo de reclutamiento y selección para el personal requerido por el sector hotelero del municipio de Aguachica, conforme a la normativa actual.

1.3 Justificación

La gestión del talento humano es de gran importancia para el mejoramiento y la competitividad empresarial, pues conlleva a procesos de calidad y mejora continua, además del aumento en la productividad organizacional. Los beneficios que trae el análisis de la gestión del talento humano en el sector hotelero de Aguachica- Cesar, radica en el equilibrio que deben tener los procesos de manejo de personal para la coordinación integral del desempeño laboral. Igualmente, se incentiva la selección de personal supernumerario que cumpla con las demás funciones que requieren los hoteles, además de coadyuvar al mejoramiento del clima laboral empresarial.

Las ventajas que traería el presente estudio es la consolidación de información veraz del manejo de la gestión del talento humano en los hoteles de Aguachica, relacionando su forma de selección, vinculación y desempeño laboral. De igual forma, se pretende incentivar a los empleados de estos estamentos, a la búsqueda de opciones laborales dentro del sector que les permita crecer tanto laboral como profesionalmente.

1.3.1 Valor teórico.

La presente investigación se desarrollará considerando el análisis de la gestión del Talento Humano en el Sector Hotelero del Municipio de Aguachica Cesar, la cual se fundamentará en las diferentes teorías de Idalberto Chiavenato, Desler Gary, Edgar Eslava, entre otros, además de establecer mediante le manual de competencias laborales, nuevo conocimiento para el fortalecimiento de la gestión del talento humano en estos hoteles. Además de ello, el proyecto contará con paradigmas sujetos a su confirmación mediante el recabo de la información, haciendo del presente estudio un proceso de investigación científica.

1.3.2 Relevancia social.

La relevancia social de la presente investigación radica en el estudio del talento humano como individuo capaz de realizar diversas funciones que contribuyan al desarrollo económico empresarial, y que ostente su participación en la diferenciación de la ventaja competitiva de los hoteles de Aguachica. Así mismo, este estudio será un gran insumo para crear procesos de direccionamiento estratégico que ayuden al cumplimiento de los objetivos organizacionales y contribuyan a la supervivencia de estas empresas en el sector.

1.3.3 Implicaciones prácticas.

La practicidad de la investigación se fundamenta en las líneas de investigación del programa de administración de Empresas, la legislación laboral en materia de la gestión del talento humano y el desarrollo investigativo de la problemática que acaece la inexistente información del manejo de la gestión del talento humano en los hoteles de Aguachica, Cesar. Esto a fin de mejorar el desempeño laboral del talento humano en estas empresas.

1.3.4 Utilidad metodológica.

El estudio parte de su naturaleza mixta, de tipo exploratorio, en donde a través del sondeo de campo y la revisión documental se recolectará información que conlleve a analizar la gestión del talento humano en el sector hotelero de Aguachica, y partir de esta información, tabularla y sistematizarla, para consolidar el análisis pertinente. Es relevante aportar que la utilidad metodológica se centra en la forma de la recolección de información, que infieren herramientas propias para la obtención de datos. Al igual, brindará mayor utilidad la búsqueda de información bibliográfica alterna para consolidar el presente estudio.

1.4 Delimitación

1.4.1 Delimitación Teórica-Temática.

El presente proyecto de investigación se encuentra enmarcado en la línea de investigación del programa de Administración de Empresas, *Gestión Organizacional*, bajo el eje temático de *Comportamiento y desarrollo organizacional*, la cual investiga los procesos de gestión de las organizaciones, proponiendo estudios que contribuyan al mejoramiento o fortalecimiento de estas; así mismo, producirá un mayor conocimiento, para el manejo de la gestión humana en el sector hotelero de Aguachica.

1.4.2 Delimitación temporal.

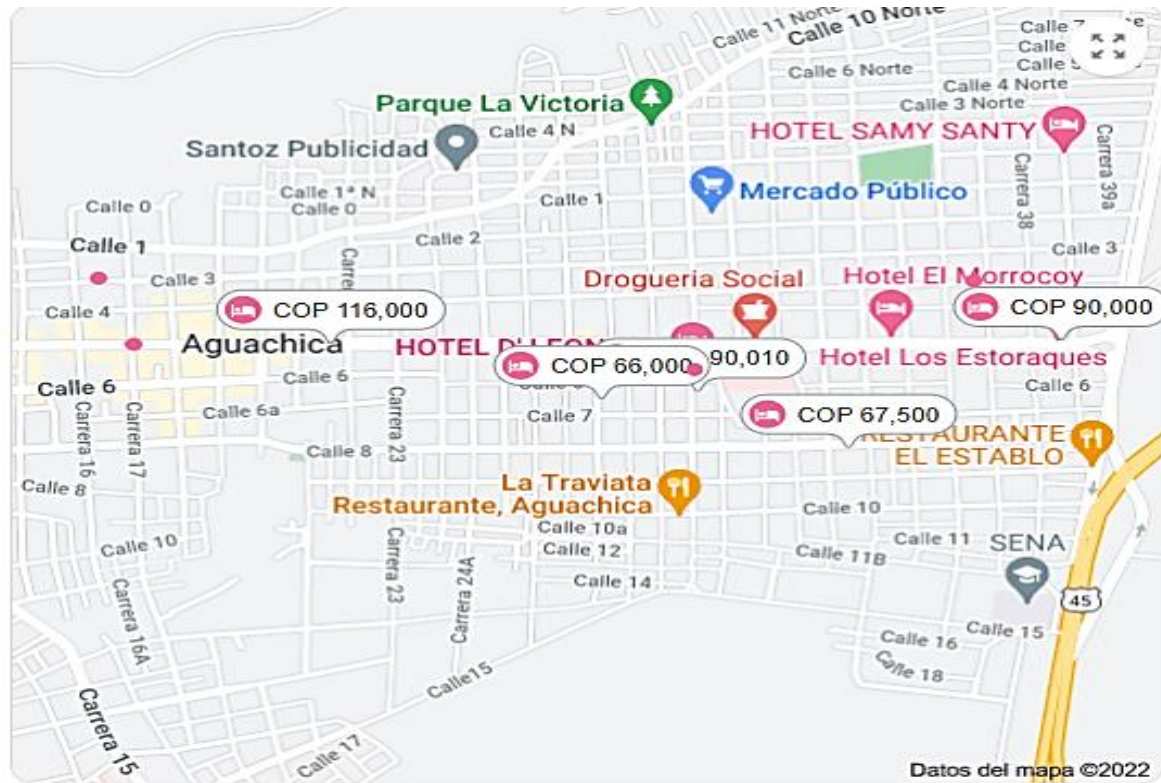
La investigación se desarrollará en un lapso de 12 meses, contados desde la aceptación del proyecto de grado ante el Comité de Proyectos y Prácticas de la Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica.

1.4.3 Delimitación contextual

La investigación será realizada en la zona urbana del Municipio de Aguachica, Cesar, Colombia, ubicada a una distancia de 301 km de Valledupar; su extensión territorial es de 876.26 kilómetros cuadrados; limita al norte con el municipio de la Gloria, Cesar y El Carmen, Norte de Santander, por el este con Río de Oro, Cesar, por el Sur con Santander y Puerto Wilches, y por el oeste, con Gamarra, Cesar y Morales, Bolívar.

La ubicación geográfica de Aguachica la convierte en un punto estratégico, para el acceso de bienes y servicios, siendo conexión entre el norte y el interior oriental del país a través de la troncal del Magdalena y troncal central, contando además con transporte aéreo, férreo y en forma paralela con la vía fluvial del río Magdalena. Por ende, se vuelve un lugar equipado de servicios logísticos, tales como hoteles, restaurantes, lugares de ocio y recreación, entre otros.

Figura 2. Referenciación de hoteles en Aguachica



Fuente. Información extraída de Google Maps

2 Marco Referencial

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes históricos.

2.1.1.1 *El sector hotelero y su historia*

La hotelería tiene sus orígenes antes de Cristo, cuando las familias albergaban a personas de paso, que pagaban con algún tipo de producto, como muestra de agradecimiento. Fue después de

la segunda guerra mundial, cuando este sector repunta su auge y llega a su edad de oro. La costumbre de viajar se hizo mayor para dar cumplimiento a actividades de tipo político, religioso, económico o cultural, que conllevó a que, en lugares concurridos, monasterios o santuarios, se construyeran casonas para peregrinos. En América, el primer hotel fue fundado en México en 1525, con servicios de habitación, alimentos y provisiones de consumo. (Moreno, 2014)

Estos lugares de reposo tuvieron muchos nombres entre los que se destacan, moradas, albergues, paraderos, tiendas, mesones, entre otros. En Colombia, la hotelería tuvo su desarrollo de manera rudimentaria por la falta de infraestructura en el país; se instalaban pensiones o fondas para albergar a personas que comercializaban o intercambiaban productos. La gran afluencia de personas en los puertos fluviales ubicados en el río Magdalena hace que en 1889 se construya el primer hotel denominado Hotel América que a la fecha sigue funcionando. Para 1918, se construyen en Cali el hotel Menéndez, y en Ibagué, el hotel Lusitania ya en 1921, es construido en un hotel elegante llamado Regina, con todas las comodidades y lujos para el confort de los grandes terratenientes de la época. (Moreno, 2014)

De ahí en adelante, la construcción de hoteles fue muy notoria en todo el país, lo que promueve el turismo nacional. Sin embargo, los altos costos de la infraestructura, trajeron pérdidas económicas por el lucro cesante, la crisis energética, la descomposición social y la complejidad en el manejo de los mismos, frenaron su desarrollo, hasta los 80's. Para 1995, se crea la Asociación Hotelera de Colombia COTELCO, con la finalidad que los hoteleros reclamaran sus derechos en cualquier momento.

En la actualidad, el desarrollo del sector hotelero ha dado grandes pasos, pues es considerado uno de los principales motores del crecimiento económico colombiano. Según COTELCO, después de la crisis económica a cuenta del confinamiento por Covid.19, a corte del 2021, el sector creció un 48,1%, y promueve más de 150.000 empleos directos y 300.000 indirectos. Así mismo, este sector le aportó al PIB nacional para el mismo año 13.7 billones de pesos. (La República, 2022)

2.1.1.2 *Evolución del talento humano*

La gestión del talento humano se origina desde la revolución industrial, en la segunda mitad del siglo XIX, cuando se genera la división del trabajo y se determinan los factores de producción que involucraron la mano de obra y el nacimiento de la clase obrera. Las primeras oficinas de talento humano se hacían llamar oficinas de bienestar que permitían el fortalecimiento del clima laboral y las relaciones entre el patrono y los trabajadores. Tiempo más tarde, se desarrolla la administración científica de Frederick Taylor en la cual introduce la estandarización del trabajo y visualiza la importancia de los métodos de selección del trabajador de forma estructurada y la asignación salarial, además de dar origen a la administración del personal. (Bahamon, 2017).

Aunque las empresas llevan trabajando con personas desde que existen, la gestión del talento como tal surge en las empresas en los años 90. El término fue acuñado por David Watkins de Softscape para describir el proceso que siguen las empresas para atraer y retener empleados productivos. En esta época se produjo un auge de los recursos humanos, ya que muchos se preparaban para ser expertos en esta área porque se empezaba a valorar mucho más a los colaboradores y se quería buscar una forma de comprometer a los empleados y obtener un mayor rendimiento.

Fue entonces cuando McKinsey empezó a hablar de la “guerra por el talento”, ya que en esos momentos las empresas buscaban contratar y atraer el personal, además de retenerlo. Incluso tras la burbuja de las llamadas *empresas.com*, cuando parecía que acabaría la guerra del talento con el derrumbamiento del índice Nasdaq, la gestión del talento siguió siendo una parte fundamental de los RR. HH de las empresas.

Cada vez existe un mayor interés y esfuerzo tanto en retener como atraer el talento dentro de la empresa. En la actualidad hay muchas compañías que se esfuerzan por atraer el talento, pero cada vez son más, desde los años 90, las empresas conscientes de los beneficios que tiene trabajar en la gestión del talento organizacional, incluyendo la retención y el desarrollo del talento interno.

En la actualidad, la gestión de talento se sigue utilizando en empresas que son capaces de reconocer que lo que impulsa su éxito empresarial es el talento y las habilidades de sus trabajadores. Y sobre todo ante la inmensa dificultad de encontrar el talento adecuado al puesto

de trabajo vacante, que busca algo más que un mero salario. Las empresas que ponen en práctica la gestión de talento lo hacen principalmente para retener empleados, sabiendo el alto coste de una rotación frecuente de trabajadores, pero también porque supone una mejora de la organización que incide en sus beneficios. (Sodexo, 2021)

2.1.2 Antecedentes investigativos.

2.1.2.1 Antecedentes internacionales.

Se tuvo en cuenta la investigación de Calle Melissa, Lazo Arlene y Granados Mauro. (2018), denominada, Gestión del Sector, Alojamiento - Hotel. Machala – Ecuador, busca mostrar que el sector hotelero es una fuente importante de trabajo por el cual cabe mencionar que los hoteles tienen como objetivo ofrecer un buen servicio a los huéspedes, y es por ello que el personal que conforma el hotel o cadena hotelera debe estar al tanto de todas las reglas y funciones de los departamentos, aspecto que es importante para mantenerse en el mercado y para que el turista se sienta a gusto al visitarlo.

La investigación utilizó la metodología de tipo descriptiva en la que describió los procesos y departamentos que por lo que está formada la cadena de hoteles, además de identificar los pasos y procesos para el funcionamiento de las actividades diarias dispuestas a desarrollarse en el hotel.

Este estudio, aporta a la investigación realizada en el municipio en cuanto a la importancia que debe dársele al personal que labora en las empresas y específicamente al sector objeto de estudio denotando que la gestión del talento humano en los hoteles debe crear procesos de manejo de personas que sean eficaces y que las condiciones de trabajo permitan desarrollar las actividades administrativas o de servicio de una manera eficiente. (Calle , Lazo, & Granados , 2018)

Por otro lado, Ponce B Eduardo. (2017), titulado, Manual de gestión para el proceso administrativo del Hotel Casa Blanca de la ciudad de Guano. Ecuador. La investigación tiene como objetivo Diseñar un manual de gestión para perfeccionar los procesos administrativos para el Hotel Casa Blanca, ubicado en el cantón Guano, provincia de Chimborazo, este estudio

realizado demuestra que aún existen empresas en donde la administración es empírica por parte de los propietarios, ya que no han sido capacitados en cómo administrar un negocio que brinde servicios de alojamiento, ocio alimentación y bebidas.

La gestión del proceso administrativo se lo utiliza para todo tipo de empresas y organizaciones tanto públicas como privadas, sin embargo, para la administración de empresas dedicadas a los servicios aún no existe un lineamiento clave para seguir, hay que ir vinculando la administración de empresas clásica con la administración de empresas turísticas y hoteleras.

El modelo implementado en el Hotel Casa Blanca, indica y aporta a la investigación lo necesario que es para las empresas hoy en día conocer su nicho de mercado, sabiendo que para cada sector existe una industria por tales motivos, es importante resaltar que para el sector hotelero de es vital importante realizar estudio de mercados que ayuden a conocer las falencias del sector para mejorar y que es necesario poner en práctica proceso administrativos para una mejora continua. (Ponce , 2017).

2.1.2.2 Antecedentes Nacionales.

La investigación actual de Barreto Álvaro, Sierra Luis. (2010). Denominada: Análisis del clima organizacional al sector hotelero. Cartagena de indias. La investigación tiene como objetivo principal proponer acciones de mejora de clima organizacional en empresas del sector hotelero de la ciudad de Cartagena, las cuales, siendo aplicadas por sus directivas, pueden afectar de forma positiva en los resultados del clima organizacional en una medición posterior. Por lo anterior, se realizó la medición del clima organizacional en 4 hoteles de la ciudad de Cartagena, los cuales son: Hotel Charlotte, Hotel Cartagena Millennium, Hotel Cartagena Plaza y Hotel Dorado.

Este estudio busco realizar un análisis que integrara las variables de organizacionales, interpersonales y físicas; en la que dimensionaron todas las actividades y procesos que se realizan en la organización para para encontrar el mejor espacio para que los procesos administrativos fluyeran a mejor cabalidad; el análisis que se realizó en lo organizacional daba a conocer los procesos y funciones que se realizan en los hoteles, en los físico se observó las

instalaciones y elementos que atraen a los clientes a la tomar del servicio hotelero y por último la relaciones interpersonales entre trabajadores y clientes.

La investigación comprende que es importante realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresas o negocios, es por esto que esta le aporta a la investigación del proceso administrativo del talento humano, dado en que se debe tener en cuenta todos los entornos en los que se relaciona el sector, debido a que no solo es prestar un servicio si no conocer la percepción que tienen los clientes frente al servicio que se les presta, además de tener un clima organizacional en armonía para que la relación entre empleados permita que los procesos se lleven a cabalidad. (Barreto & Sierra, 2010)

Igualmente, se tiene el trabajo realizado Romero Jenny, Díaz Rincón Yessica. (2017). Titulado: Identificación de las necesidades administrativas de las microempresas del sector hotelero de la zona centro de Villavicencio-Meta.

La investigación muestra que las microempresas son operadas por sus dueños de manera empírica y sin la implementación de una planeación estratégica, está razón sumada a la carencia de formación administrativa y la insuficiente experiencia al momento de dirigir un negocio, conduce al empresario a cerrarse a los cambios que exige el mercado actual, donde la competencia es más agresiva y como consecuencia a este problema algunas empresas tienden a desaparecer; lo cual indica que no existe una planeación estratégica, significando falta de motivación para el propietario y colaboradores del establecimiento.

Para el microempresario la falta de formación administrativa no es considerada relevante, pero a la hora de administrar su establecimiento esta se ve reflejada en los resultados de su labor, por lo tanto, se hace necesario que los encargados de los hoteles se instruyan estos temas y lo apliquen en su negocio.

Es importante reconocer que para que se pueda impulsar la economía de un sector es necesario la implementación de planes estratégicos, es por esto que esta investigación aporta a la importancia de crear empresas con planes estratégicos que permitan el mejoramiento continuo, por tales motivos, nace la necesidad de conocer cuáles son los procesos administrativos que se deben realizar en empresa ya sea micro, mediana o grande, con el fin de cada miembro conozca

el rumbo de la empresa para que de esta manera los procesos fluyan y no se estanquen o en el peor de los casos lleve a la empresa al cierre. (Romero & Díaz , 2017)

2.1.2.3 Antecedente local.

Se tuvo en cuenta la investigación realizada por Forero Cárdenas Liceth. (2019). Titulado: Diseño de un plan estratégico de mercadeo para promocionar el hotel Mingo en Aguachica y la región. Esta investigación de practica curricular, es un estudio que tuvo como objetivo diseñar un plan estratégico de mercadeo para promocionar el Hotel Mingo en Aguachica y la región; esto basado en la situación económica del hotel, dado a las necesidades que el mismo presenta, por tales motivos el estudio concluyeron que al diseñar un plan estratégico de mercadeo, se lograra incrementar el ingreso de activos a la empresa, mejorando la calidad del servicio a través de capacitaciones del personal al servicio del hotel.

El estudio sustento su investigación metodológica basado en la aplicación del método de observación y conversatorio con los huéspedes para obtener información valida sobre lo percibido del servicio y la imagen que se forma del hotel. Lo que se puede interpretar que es fundamental el talento humano y la percepción que tienen los clientes para el funcionamiento del hotel dado a que es necesario contar con personal capacitado y con sentido al servicio, para que así la estadía en el hotel sea placentera y que genere en los clientes la necesidad de volver. (Liceth, 2019).

Del mismo modo, se tiene el trabajo realizado por Solano Villalba John Alexander. (2019). Titulado: Diseño de un programa de capacitación en servicio al cliente a los empleados del Hotel D'LEON de Aguachica-Cesar.

La investigación se arrojó la siguiente información la capacitación en una empresa debe entenderse como una oportunidad de superación para corregir a tiempo las falencias y fortalecer cada actividad que se realice e incrementar de esta forma eficiente la capacidad y la competitividad de las personas que integran la empresa. Es necesario que para implementar un programa de capacitación deben hacerse unos análisis previos donde se definan las necesidades para conocer así que tipo de programa debe implementarse. (John, 2019).

Por tal motivo se deben implementar encuestas donde se demuestre las diferentes necesidades y el grado de satisfacción de cada área y persona o colaborador; es claro, que dicho programa implementado por sí solo no garantiza un éxito rotundo de la empresa, es un proceso fundamental que unifica los esfuerzos y el interés de la parte administrativa y operativa con la única finalidad de brindar satisfacción y motivación, en los clientes internos de la organización, lo cual repercutirá de manera positiva en la atención brindada a cada usuario o cliente.

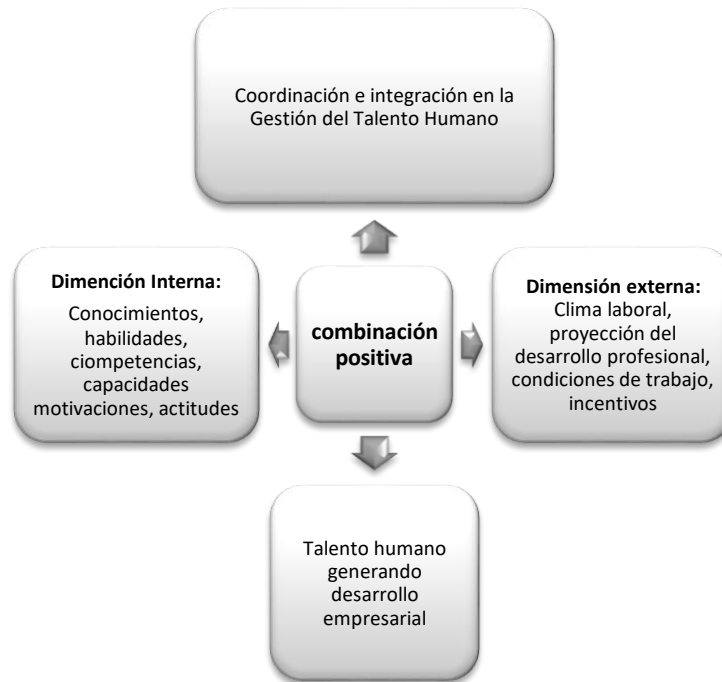
Este proyecto tiene como objetivo realizar el proceso administrativo al talento humano de las personas que laboran en los hoteles del municipio, es por esto que la investigación anterior aporta información importante ya que es fundamental para las empresas que sus empleados estén capacitados, debido a que se vive en un mundo en donde las expectativas y percepciones de los clientes son cambiantes por tales razón se hace necesario priorizar al personal a laboral en dichos negocios todo con el fin de satisfacer necesidades y ofrecer un excelente servicio.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Gestión del talento humano.

La gestión del talento humano es el proceso de planeación, organización, coordinación y seguimiento del desempeño del eficiente del personal que labora en una empresa. Cada uno de ellos juega un papel importante para el desarrollo del mercado. Chiavenato afirma que, administrar personas es integrar y coordinar todas las áreas y niveles de la organización para lograr resultados óptimos en la gestión empresarial. (Álava, et al, 2019).

Figura 3. Gestión del talento humano según Chiavenato



Fuente. Información extraída de Álava, 2019

La gestión del talento humano se consolida como una herramienta empresarial para el cumplimiento de metas; es donde el área de recursos humanos debe considerar elementos básicos para una gestión eficiente:

- ✓ Convocar-Seleccionar-Contratar: es este aspecto el área de recursos humanos debe crear propuestas o convocatorias para los cargos que requiera la empresa, para así escoger los solicitantes más apropiados o calificados.
- ✓ Desarrollo y Formación: las organizaciones pueden aplicar diferentes estrategias para el fortalecimiento de las competencias específicas del desempeño laboral, creado así una retroalimentación de conocimientos en los empleados de acuerdo a su capacidad y desempeño.
- ✓ Estímulos y Recompensas: es relevante que las organizaciones realicen distinciones del orden intrínseco y extrínseco, que permita a sus empleados elevar su autoestima, su desempeño laboral y profesional y fortalecer su bienestar laboral.

Figura 4. Dimensiones del Talento Humano



Fuente. Información extraída de (Velazquez & Cruz, 2022)

2.2.1.1 Reclutamiento

Para dar cumplimiento con la responsabilidad de reclutamiento de personal, este se debe fundamentar con técnicas lógicamente estructuradas y procedimientos que permitan buscar los nuevos candidatos, evaluar sus potencialidades tanto físicas como mentales; en el reclutamiento se debe tener presente las características del puesto, exigencias del puesto, análisis y descripción del puesto, en este sentido el reclutamiento se basa en la búsqueda de personal y proveer los candidatos.

Las técnicas utilizadas son: solicitud del empleo, entrevista preliminar, verificación de referencias, entrevista formal, pruebas de conocimiento, exámenes médicos ocupacionales, y por último contratación.

2.2.1.2 Selección de personal

La selección de personal se realiza con el fin de determinar entre tantos solicitantes de empleos, el que mejor cumple con el requisito de la oferta. Por tanto este proceso es predictivo y diseñado para contratar del mismo modo haciendo comparaciones y al final una elección, se hace necesario evaluar con calidad las habilidades y cualidades del candidato, haciendo uso de herramientas técnicas para este proceso de selección.

Chiavenato describe el proceso de selección “como una decisión con base en datos confiables, cuyo fin es el de añadir talentos y competencias que contribuyan al éxito de la organización a largo plazo” (G PRISMA, 2022). Para otros autores como Ansorena afirma que este proceso es estructurado y bien planificado permitiendo atraer con carácter idóneo a certero al candidato adecuado.

El proceso de selección cumple con unos requerimientos, como: características del candidato, calificaciones y técnicas de selección, además de comparación entre cualidades de los candidatos y finalmente escoger al adecuado, con esta finalidad se pretende colocar en los cargos de las organizaciones a personas con mayores conocimientos y destrezas.

2.2.2 Nuevas tendencias en el empleo para el sector hotelero

Actualmente y debido al confinamiento por la crisis sanitaria que atraviesa el país el sector hotelero genera aproximadamente 500.000 empleos lo que conlleva a un fortalecimiento en el desarrollo económico de Colombia; considerando la dinámica del mercado turístico los empleos que ofrece el sector hotelero requieren de personas capaces de desempeñarse en diferentes áreas de las organizaciones, de acuerdo a las necesidades de los clientes.

Estos perfiles laborales darán un mayor impacto a la competitividad y productividad empresarial hotelera, por lo cual la selección del personal debe cumplir con un proceso en función de la capacidad interna del futuro empleado. Hoy día los empleos que más se ofertan en el sector hotelero son; gestores de mercadeo con innovación, planificador de destinos turísticos, jefe estratégico de ventas, Personas con amplios conocimientos en el manejo de las redes sociales, y empleados con bilingüismo. (CEUPE, 2022).

A medida que la tecnología avanza, los procesos y procedimientos para la atención al cliente se vuelve más exigente, por ende, la importancia de cumplir con sus expectativas. Ahora con la inmersión de la realidad virtual y las nuevas tendencias hoteleras como los chabots, la inteligencia artificial, las facturaciones móviles, y los hoteles inteligentes, han desplazado al talento humano para incorporar sistemas inteligentes para agilizar la operatividad de los hoteles.

Por tal motivo, el talento humano debe fortalecerse con los nuevos sistemas tecnológicos que les permitan mantenerse en sus empleos, y que estos hoteles eviten los procesos de rotación de

personal que encarecen sus costos y por ende afectan su rentabilidad. Es relevante mencionar que la sostenibilidad empresarial debe generar conciencia en la preservación del medio ambiente y exige opciones que se coordinen con la cultura corporativa de las empresas.

De ahí surgen las construcciones ecológicas de calefacción y refrigeración pasiva con energías renovables, y el apoyo social-comunitario para el desarrollo económico y social. (REVFINE, 2022).

2.2.3 Teoría de las relaciones humanas.

También denominada Escuela Humanística de la administración desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores y que aparecieron después de la muerte de Taylor. Los estudios de este enfoque rebasaron principalmente en el factor humano profundizado a través de la Teoría de las Relaciones Humanas o escuela Humanística de la administración. La motivación, el liderazgo, la comunicación, la organización informal y la dinámica de grupos fueron los principales aspectos trabajados por esta escuela.

Esta teoría pretendió desarrollar una nueva filosofía empresarial en la cual la tecnología y el método eran las preocupaciones del administrador a pesar de la superioridad de la Teoría clásica y al no estar con ninguna otra, duran las cuatro primeras décadas. A pesar de la satisfacción de insatisfacción de las personas, se genera para la organización la idea de moral como concepto abstracto, intangible, pero perfectamente perceptible constituyéndose en la consecuencia del estado motivacional.

En la medida que se logra la satisfacción de las necesidades apoyada por la organización, la moral del trabajador aumenta significativamente reflejándose en el entusiasmo y su positivismo en relación con el trabajo; al contrario, cuando las necesidades son frustradas por la organización, la moral disminuye notoriamente presentándose desinterés, negación, rechazo, pesimismo y apatía en relación con su actividad.

2.3 Marco Conceptual

Administración: Es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el manejo de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas propuestas de la organización de manera eficiente y eficaz.

Análisis organizacional: Es un procedimiento diagnóstico que ayuda a entender mejor el desempeño de una organización.

Competitividad: Es la capacidad de una persona u organización para desarrollar ventajas competitivas con respecto a sus competidores. Obteniendo así una posición destacada en su entorno.

División del trabajo: Acto de segmentar el trabajo total de una organización, por especializaciones y niveles de dificultad.

Eficacia: Indicador de mayor logro de objetivos o metas por unidad de tiempo, respecto a lo planeado.

Eficiencia: Indicador de menor costo de un resultado, por unidad de factor empleado y por unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto al costo de producir esos resultados.

Establecimiento: Es aquel lugar en el cual se ejerce una actividad comercial, industrial o profesional.

Estrategia: Es el conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. Una estrategia por lo general abarca los objetivos, las metas, los fines, la política y la programación de acciones de un todo organizacional o individual.

Hotel: Es un establecimiento que se dedica al alojamiento de huéspedes o viajeros.

Operatividad: Conjunto de tareas y procesos enfocados a la mejora de las organizaciones internas, con el fin de aumentar su capacidad para conseguir los propósitos de sus políticas y sus diferentes objetivos.

Productividad: Es medir la eficiencia de producción por cada factor o recurso utilizado, entendiendo por eficiencia el hecho de obtener el mejor o máximo rendimiento utilizando un mínimo de recursos.

Recursos: Son los medios que se emplean para realizar las actividades. Por lo general son seis: humanos, financieros, materiales, mobiliario y equipo, planta física y tiempo.

Talento humano: Se trata de la capacidad de las personas de comprender de manera inteligente la manera de resolver un determinado problema mediante una serie de habilidades, destrezas y experiencias.

Trabajo: Acción humana, individual o colectiva, que conduce a la obtención de un producto o a la prestación de un servicio en un tiempo y espacio determinado y con el apoyo de otros recursos.

Trabajo en equipo: Es una manera organizada de trabajar entre varias personas con el fin de alcanzar metas comunes.

2.4 Marco legal

Las normas aquí contenidas, amparan la legislación laboral en Colombia y los estándares para el fortalecimiento del talento humano en el sector hotelero:

La Constitución Política de Colombia, en su artículo 25, define al trabajo como un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

La Ley 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y el funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la constitución política y se dictan otras disposiciones.

Por otro lado, el Código Sustantivo del Trabajo, regula los derechos e intereses del empleado, y además establece mecanismos laborales adecuados para garantizar la integridad de los empleados y empleadores, en la relación contractual.

La Ley 789 del 2002, por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y fortalecer la protección social en aspectos clave como el subsidio familiar de las cajas de compensación familiar, y los contratos de aprendizaje como figura del derecho laboral.

La Ley 1429 del 2010, la cual busca generar incentivos a la formalización en las etapas iniciales de la creación de empresas para formalizar el empleo, buscando de esta manera que los jóvenes menores de 28 años y mujeres mayores de 40, lleven por lo menos un año sin contrato formal.

La norma ISO 26.000, que estipula la responsabilidad social empresarial (RSE) define todas esas acciones que las empresas realizan, para mitigar de alguna manera, el impacto que generan a nivel social, ecológico y económico, en los territorios en los cuales desempeñan sus actividades.

La Ley 2039 de 2020, por medio del cual se dictan normas para promover la inserción laboral y productiva de jóvenes y se dictan disposiciones que aseguren su implementación, conforme al artículo 45 de la constitución política y los convenios internacionales formados por Colombia que dan plena garantía a los derechos de los jóvenes.

3 Aspectos Metodológicos De La Investigación

3.1 Enfoque Y Tipo De Estudio

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizará el enfoque de investigación mixta, la cual sigue las rutas cualitativas y cuantitativas, debido a que esta va de lo general a lo particular, teniendo como objetivo fundamental la descripción de fenómenos, tomando los diferentes resultados en torno al tema estudiado para luego hacer un análisis exhaustivo y determinar las consecuencias futuras empleando información descrita, numérica y estadística, vista desde la mirada de los involucrados, los investigadores y el entorno. (Hernández & Fernandez, 2016).

La investigación mixta tiene como propósito la construcción de conocimiento sobre la realidad social a partir de las condiciones particulares y la perspectiva de quienes la originan y la viven; por tanto, metodológicamente implica asumir un carácter dialógico en las creencias, mentalidades y sentimientos que se consideran elementos de análisis en el proceso de producción y desarrollo del conocimiento con respecto a la realidad del hombre en la sociedad de la que forma parte.

La investigación mixta se puede implementar para indagar los diferentes fenómenos sociales y económicos que se presentan debido a que su evolución se ha visto marcada con el paso de los años puesto su relevancia se hace cada vez más presente en los diferentes estudios de mercados o informes que se realicen, debido a que esta expone los hechos sociales y busca la mejor opción o forma de comprenderlos. (Hernández & Fernandez, 2016).

Con respecto al tipo de investigación que merece este estudio, se opta por la investigación exploratoria, dada la falta de información empírica y veraz; este tipo de estudio se utiliza cuando los objetivos examinan un problema poco estudiado o que no ha sido abordado, como es el caso del análisis de la gestión del talento humano en el sector hotelero de Aguachica. Sabino manifiesta que en la investigación exploratoria es difícil formular hipótesis precisas por la poca fundamentación del tema, por lo que no admite una descripción sistemática cuando los recursos utilizados por el investigador son insuficientes para el desarrollo de la investigación. (Zafra, 2016).

3.2 Diseño De La Investigación

Partiendo de la ruta mixta de la presente investigación su diseño estará contenido en el método observacional y el sondeo de campo, toda vez que la recolección, sistematización y análisis de la información debe partir de instrumentos que propicien la búsqueda de información para el desarrollo del estudio, tal como encuestas para determinar el desempeño del talento humano en el sector hotelero de Aguachica.

3.3 Sistema De Variables

El sistema de variables formulado para el siguiente estudio se muestra a continuación:

Tabla 1. Operación de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador/Criterio	Instrumento
Variable Dependiente: Gestión del talento humano en el sector hotelero Aguachica	Análisis de la gestión del talento humano en relación al reclutamiento, selección, contratación, desempeño laboral, incentivos, entre otros.	Censo de hoteles de Aguachica Características del talento humano Eficiencia del talento humano Gestión humana	Número de hoteles en Aguachica Competencias y habilidades del talento humano # de procesos requeridos para la contratación de personal 1 diagnóstico del manejo de la gestión humana en el sector hotelero de Aguachica	Cuestionario
Variable Independiente: Manual de competencias laborales para el sector hotelero	Herramienta de apoyo y consulta sobre las competencias y responsabilidades de los empleados en cada uno de sus cargos	Administración del talento humano	1 plan de competencias laborales diseñado	Informe

Fuente. Elaboración propia.

3.4 Población, Tipo De Muestreo Y Muestra

3.4.1 Población.

La población es el universo total de la investigación, con características homogéneas y necesarias para la realización del estudio y es quien suministra los datos de manera exacta a fin

de ayudar a conseguir un margen de eficiencia en la investigación. Según Tamayo y Tamayo (2007) la población está determinada por la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos que fundamentan esta investigación. (por, Paez, & Vera, 2020)

La población universo de la presente investigación son los 72 hoteles, arrojados conforme a la información suministrada por la Cámara de Comercio de Aguachica, a corte 2021.

3.4.2 Método de muestreo.

El método muestral del estudio estará enfocado al muestreo estadístico de poblaciones finitas, ya que este permite consolidar la unidad de análisis mediante fórmulas, que tienen en cuentas variables tales como, nivel de confianza, margen de error, nivel de ocurrencia, población universo, entre otros.

3.4.3 Determinación de la muestra.

A partir de la investigación mixta de tipo exploratoria, se extrajo una muestra de la población universo, la cual fue de 72 hoteles, a través de la siguiente formula:

Formula estadística para calcular la muestra:

$$n = \frac{Z^2 * P * q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * P * q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

P = proporción de población estudiada = (0.90)

q = Probabilidad de fracaso = (0.10)

z = Estadístico de distribución normal = (1.96 para un nivel de confianza del 90%)

e = Precisión deseada o error = (0.05)

N = Población estudiada = (72)

Entonces:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.90)(0.10)(72)}{(0.05)^2(72 - 1) + 1.96^2(0.90)(0.10)}$$

$$n = 48$$

Muestra: 48 cuestionarios

3.5 Fuentes Y Técnicas Para La Recolección De La Información

3.5.1 Fuentes de información primarias.

Cuestionario: Instrumento aplicado a los hoteles del municipio de Aguachica a fin de conocer la forma en que estas empresas gestionan el talento humano, tanto en su proceso de contratación como en su desempeño laboral. Esta fuente consta de 20 preguntas de tipo cerrada. (Apéndice B).

Revisión documental: La técnica fue utilizada para recabar información de la Cámara de Comercio de Aguachica y los diferentes informes que tienen los hoteles para el manejo de personal.

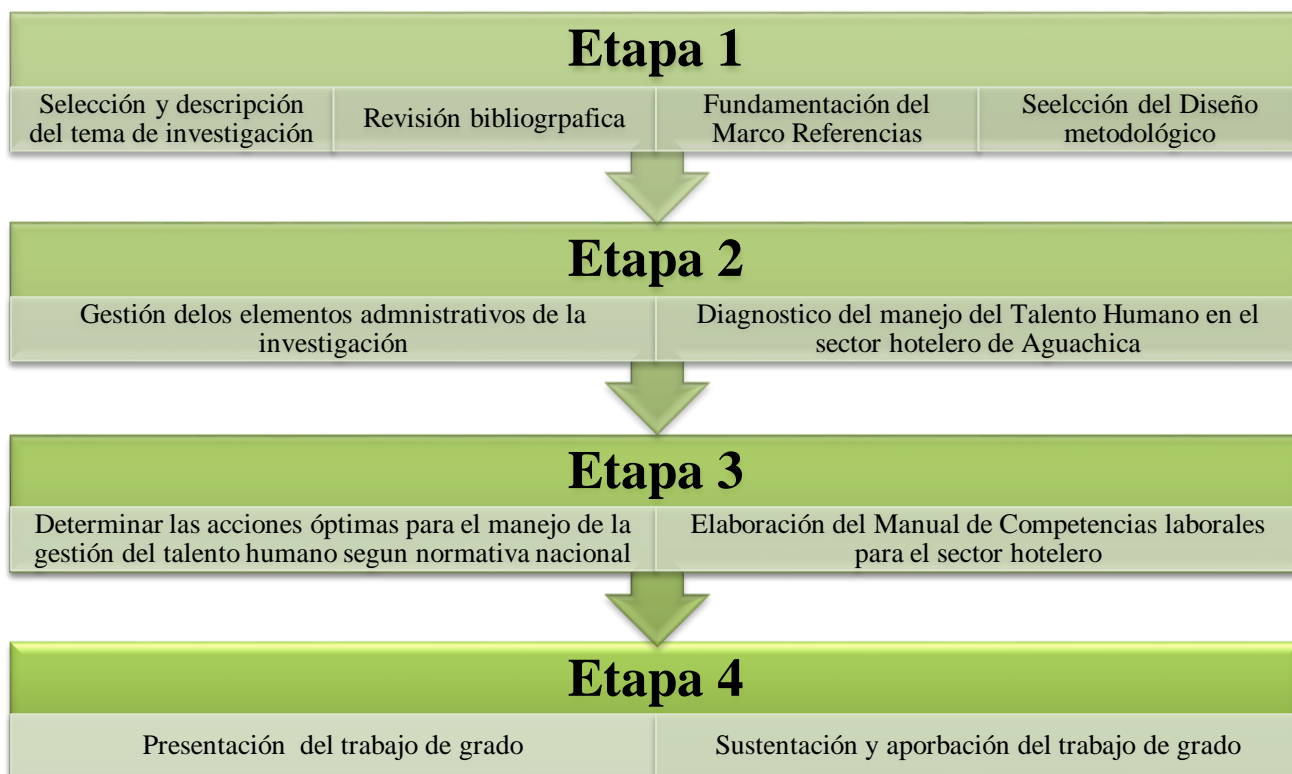
3.5.2 Fuentes de información secundaria.

Para el desarrollo de este trabajo de grado fue relevante el uso de libros físicos y digitales, sitios Web, revistas electrónicas, Artículos, y demás bibliografía con contenidos relacionados a la gestión del talento humano y al sector hotelero colombiano.

3.6 Procedimiento Metodológico

El procedimiento metodológico de la presente investigación se fundamenta en la naturaleza mixta del estudio, el cual se muestra a continuación:

Figura 5. Procedimiento Metodológico



Fuente. Elaboración propia

3.7 Análisis Para El Procesamiento De La Información

Una vez recolectada la información se procederá a la sistematización de la misma mediante la escala de medición de Liker, con los datos provenientes del cuestionario, y posteriormente, realizar el método de triangulación de datos para el análisis de la información, lo que dará respuesta a los objetivos del presente proyecto de investigación.

4 Esquema Temático

4.1 Objetivos Específico 1:

- ✓ Realizar un diagnóstico del manejo de la gestión del talento humano en los hoteles del Municipio de Aguachica, en relación a sus procesos de reclutamiento y selección de personal.

Para el desarrollo de este objetivo se utilizó el modelo de RRHH de Scarpello Ledvinka (1988)

Para algunas empresas del sector privado más aun las MYPIMES presentan problemas organizacionales por la inexistencia de diagnósticos en el departamento de talento humano generando dificultades en los empleados y propietarios de las empresas; debido a la falta de diagnóstico en los hoteles de Aguachica, se ejecuta un estudio que provee identificar problemas de reclutamiento y selección de personal, se tendrá en cuenta investigación del entorno, ambiente interno, y resultados, utilizando un instrumentos de recolección de información y medición.

4.2 Investigación Del Entorno

Los constantes avances que se han venido presentando en el municipio de Aguachica a raíz de su crecimiento ha generado nuevas oportunidades de empleo, el aumento de competitividad global pone en manifiesto las constantes consecuencias que marcan el éxito para las organizaciones haciendo hincapié en nuevas formas de gestionar el capital humano de la empresa que contribuyan al crecimiento y fortalecimiento de los objetivos y metas trazadas.

Las organizaciones hoteleras de Aguachica basadas en una competencia que integren personal calificado ejecutan procesos de selección de forma inadecuada, información que fue recolectada por medio del instrumento de encuestas a 42 administradores de hoteles de un total de 72 hoteles existentes en el caso urbano del municipio.

4.2.1 Competencias básicas del sector

Para añadir valor a la organización, la dirección de gestión de capital humano en los hoteles de Aguachica deberá caracterizar la responsabilidad de contratación y selección desde la gestión por competencias y perfiles por competencia.

Elaboración de perfiles basados en las competencias de los cargos requeridos.

Definir los procesos de reclutamiento y selección.

Mapa de competencias necesariamente en las funciones y responsabilidades del cargo acorde con los objetivos organizacionales.

Sistema de capacitación y formación para el fortalecimiento de las funciones.

Análisis y gestión de clientes.

Aplicación de nuevas tecnologías así como higiene y seguridad.

Actualización en la fuerza laboral desde el ámbito legal suministrado por el ministerio de trabajo para las empresas

4.2.2 Tendencias mundiales del sector

No mantenerse en las tendencias de hotelería genera unas graves consecuencias y repercusiones para un óptimo funcionamiento y estabilidad en el tiempo; los procesos de marketing, servicio al cliente, calidad ayudan a un eficiente desempeño en las empresas del sector hotelero.

Estas son algunas de las tendencias hoteleras en el mundo y donde algunos hoteles de Aguachica han optado por mejorar sus procesos debiéndose al crecimiento y vanguardia que hay en el municipio y su ubicación estratégica, aun así, este estudio busca fortalecer el proceso de reclutamiento y selección en los hoteles del municipio; las tendencias son:

Calidad de higiene y seguridad: esta etapa se basa en la pandemia COVID 19, pues los hoteles han modificado de forma sustancial al proporcionar elementos de desinfección y seguridad a huéspedes.

Reservas en línea: muchas plataformas han contribuido en la búsqueda más segura de un hotel, describiendo los servicios incluidos, ubicación, y precios.

Pagos sin contacto: por el avance tecnológico, el dinero es más fácil moverlo vía online, este mismo ha sido una de las formas más seguras, rápidas y ágiles al momento de realizar un pago.

Experiencia local: otra tendencia que están ofreciendo los hoteles, como productos típicos, tours, comidas, lugares propios y demás.

Sostenibilidad: las empresas hoteleras buscan sostenerse en el sector, es por ello que han mejorado sus procesos, desde el momento de contar con personal idóneo, infraestructura y calidad de servicios.

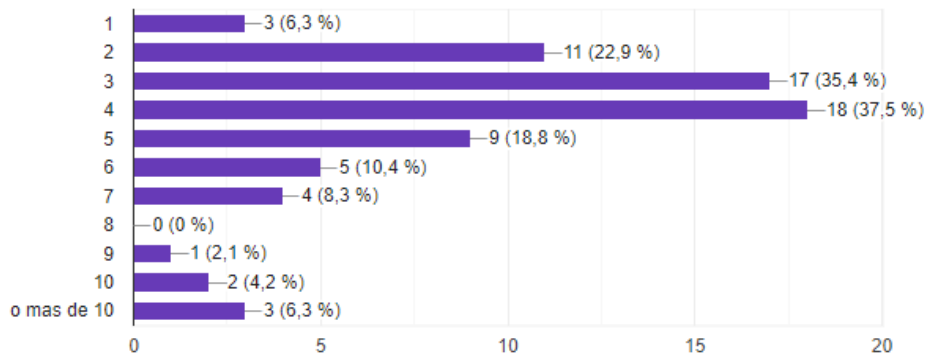
Este aparte se evidencia mediante encuestas el estatus en el que se encuentran los hoteles de Aguachica, evidenciando la falencia desde el proceso de reclutamiento y selección de capital humano hasta el funcionamiento administrativo de RR.HH. de los hoteles.

Figura 6 Frecuencia de Trabajadores

1. Cuantas personas trabajan en el hotel actualmente y en que cargo?



48 respuestas

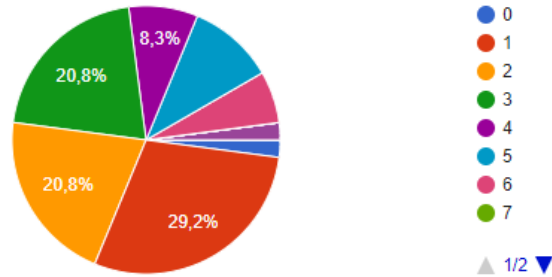


Los resultados indican que un 37,5% es el máximo porcentaje de personas que laboran en un hotel de tamaño mediano, un total de 18 personas entre calificados y no calificados, demostrando que el sector hotelero brinda oportunidades de trabajo.

Figura 7: Empleos directos

¿Cuántos empleados directos manejan el hotel?

48 respuestas



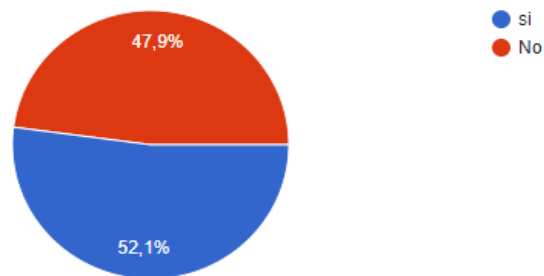
Podemos inferir que un promedio del 4,4% son empleos directos, las MYPIMES encuestadas según la muestra, contratan entre 4 a 10 personas para laborar en el sector hotelero.

Figura 8: Afiliación a prestaciones sociales

¿El hotel paga prestaciones sociales a sus empleados?	FA	FR%
si	26	53%
no	23	47%
Total	49	100%

3. ¿El hotel paga prestaciones sociales a sus empleados?

48 respuestas

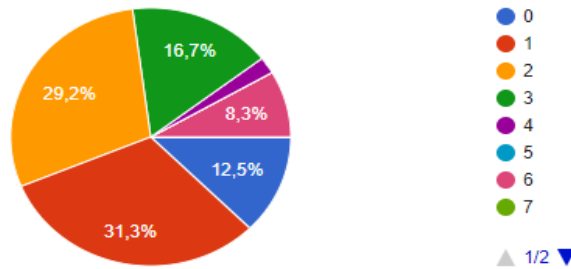


Los resultados indican que de los 49 hoteles encuestados, solo 26 de estos hacen aportes de seguridad social a sus empleados, y los 23 hoteles restantes no hacen aportes a seguridad social, esto indica la falencia que hay al incumplimiento legal ante la obligación de las empresas realizar el proceso de afiliación a seguridad social a todo el capital humano que compone la empresa.

Figura 9: Empleos indirectos

4. ¿Cuántos empleados indirectos maneja el hotel?

48 respuestas



Los resultados indican que un promedio del 2% de toda la encuesta corresponde a empleos indirectos, como actividades puntuales de electricidad o tarea especial.

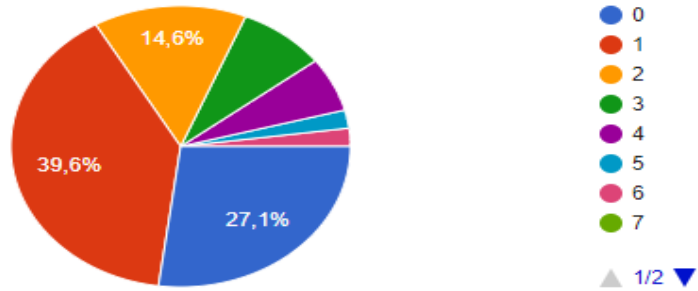
Figura 10: Formación académica

Número de personas contratadas según su formación académica	FA	FR%
Primaria	39	14%
Bachiller	79	28%
Técnico	53	18%
Tecnólogo	48	17%
Profesional	68	24%
Total	287	100%

Indica el número de personas contratadas según su formación académica

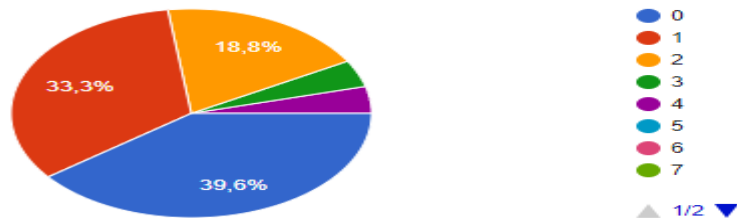
Profesional

48 respuestas



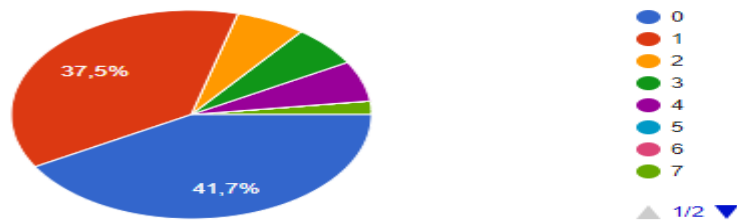
Tecnólogo

48 respuestas



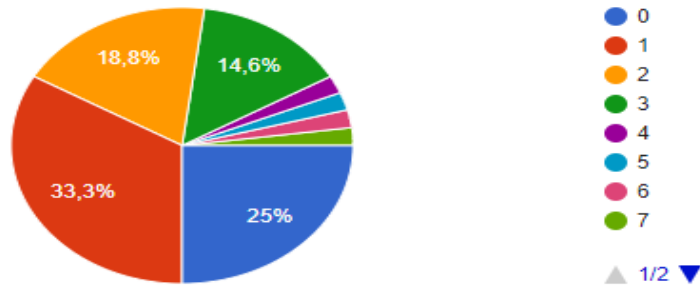
Técnico

48 respuestas



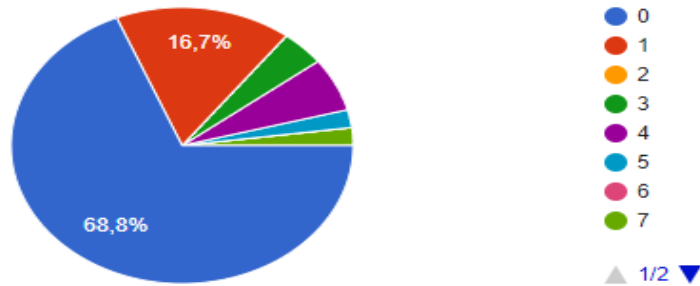
Básica secundaria

48 respuestas



Básica primaria

48 respuestas



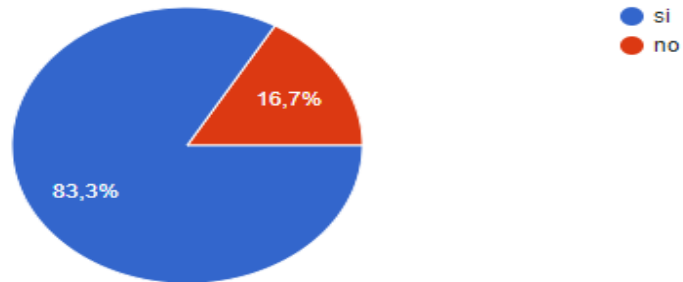
Analizando el resultado de la encuesta, la cadena de hoteles de Aguachica tienen vinculados con un 28% a personas con estudios bachiller, y un 14% con formación primaria, no obstante las demás categorías también cuentan con un promedio similar en favorabilidad.

Figura 11: Empleados en formación

¿En el hotel tienen empleados que se encuentran realizando estudios para su crecimiento profesional?	FA	FR%
si	41	84%
no	8	16%
total	49	100%

6. ¿En el hotel tienen empleados que se encuentran realizando estudios para su crecimiento profesional?

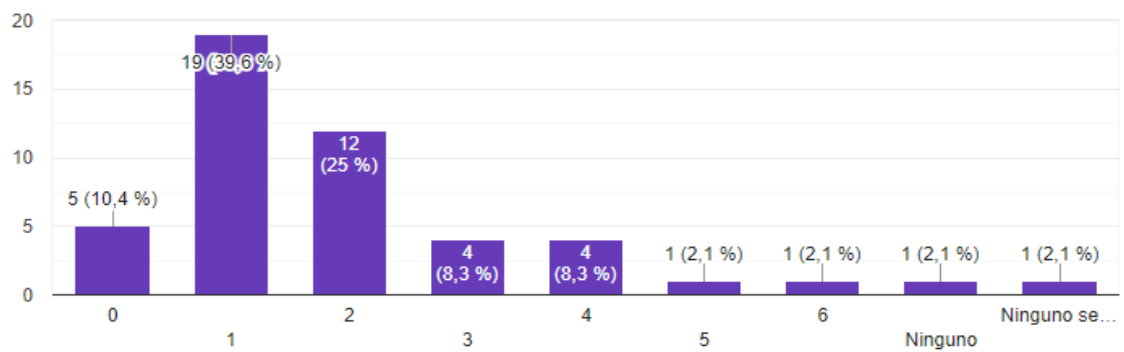
48 respuestas



¿Cuántos?

48 respuestas

 Copiar

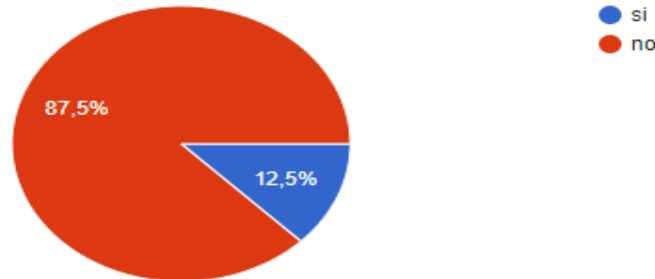


El 84% de los encuestados, se encuentran realizando estudios para el mejoramiento de su vida profesional, según encuesta un total de 69 personas empleadas están en este proceso.

Figura 12: RRHH

7.¿El hotel maneja un área de recursos humanos?

48 respuestas

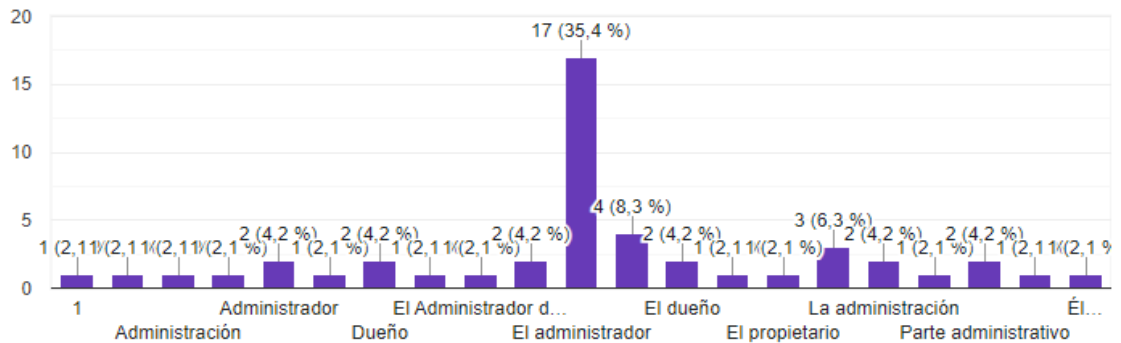


El resultado obtenido, del 87,5% como negativo evidencia la falta de una dirección de capital humano en las MYPIMES hoteleras de Aguachica, esto debido al déficit de conocimiento de las normas para selección, orientación y apoyo a estas empresas locales.

Si su respuesta es negativa ,¿quien hace las veces en la realización de estas funciones?

[Copiar](#)

48 respuestas



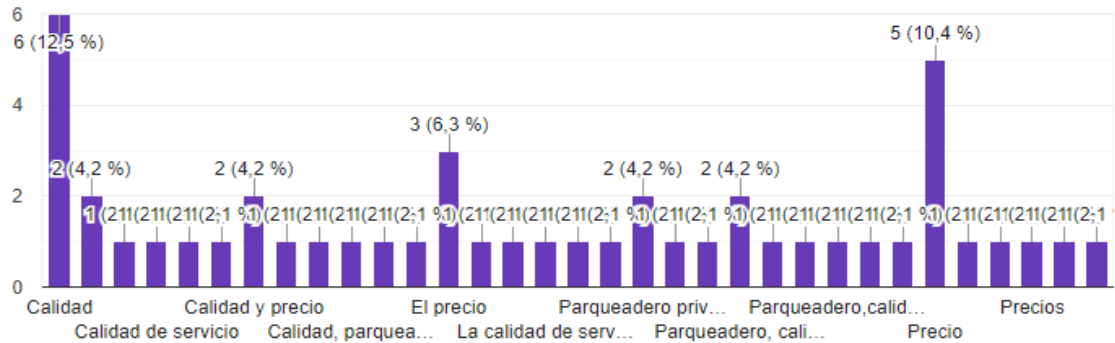
El administrador del hotel es quien tiene la responsabilidad de gestionar la administración de recursos humanos, además de garantizar el funcionamiento general del hotel.

Figura 13: Característica Diferenciador

8. Dentro de su experiencia en el sector ¿Cuál cree usted que es el factor diferenciador de su hotel?



48 respuestas

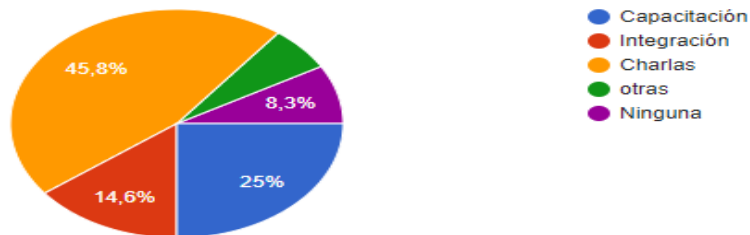


Con respecto al factor diferenciador, los hoteles encuestados definen el factor diferenciador está en el precio o valor de estadía, acompañado de calidad; no se encontró anotación que indicara al buen proceso o gestión administrativa desde el área de recursos humanos.

Figura 14: Formación y desarrollo

9. ¿La empresa potencia la información y desempeño de su talento humano? ¿De que forma?

48 respuestas



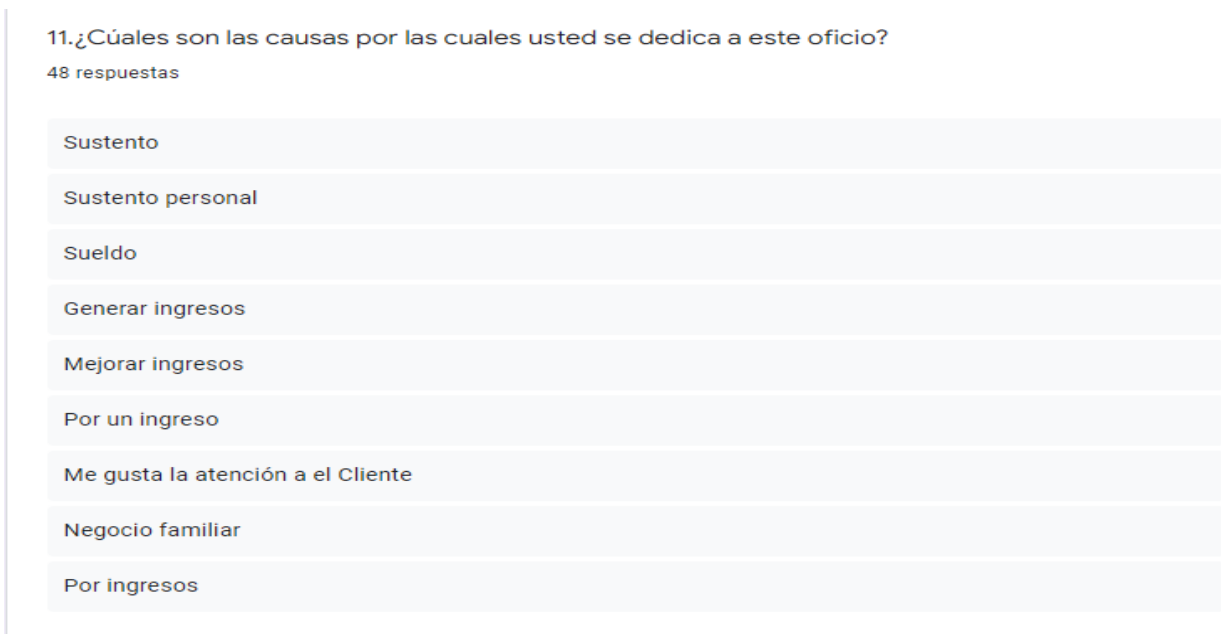
Los resultados indican que el 45% infiere en charlas como potenciador en formación y desarrollo en los hoteles; desmostando el poco interés en capacitaciones por competencias al capital humano que integra la empresa.

Figura 15: Proceso de Reclutamiento



Los resultados indican la falencia al momento de realizar el proceso de reclutamiento de capital humano, los procedimientos legales afirman que se debe realizar una convocatoria abierta al puesto de trabajo cumpliendo con parámetros lógicamente establecidos, en este sentido los encuestados afirman contratar mano de obra por medio de referencias de otras personas del común, así como evaluarle sus conocimientos y actitudes.

Figura 16: Causas



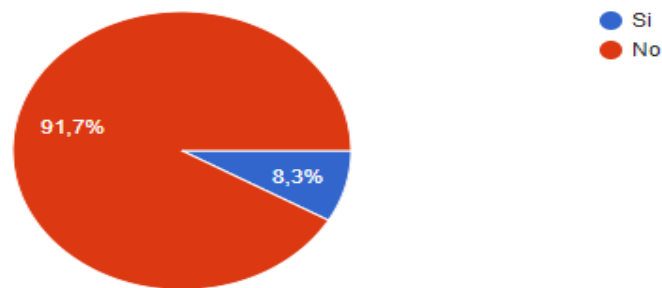
Generar ingresos sustentables, es la mayor razón de los encuestados por el cual ejercen labores en las cadenas hoteleras de Aguachica.

Figura 17: Rotación de personal

12. ¿El hotel ha presentado mucha rotación o despido personal en el último año?	FA	FR%
si	4	8%
no	45	92%
total	49	100%

12. ¿El hotel ha presentado mucha rotación o despido personal en le ultimo año? si su respuesta es afirmativa

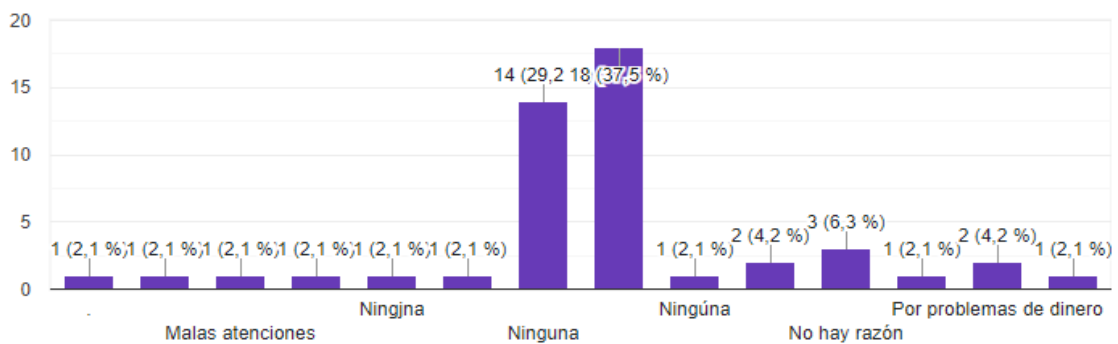
48 respuestas



Si su respuesta es afirmativa ¿Cuál es la razón?

Copiar

48 respuestas



Analizando los resultados de la encuesta, la rotación de personal en la cadena de hoteles es mínima, con la novedad del 8 % que si ha rotado personal se ha debido a temas de dinero como mal manejo de caja o sueldos poco compensatorios.

Figura 18: Competencias de desarrollo

13. ¿Cuáles cree usted que son las competencias o destrezas que debe manejar un empleado que quiera trabajar en el hotel?

47 respuestas

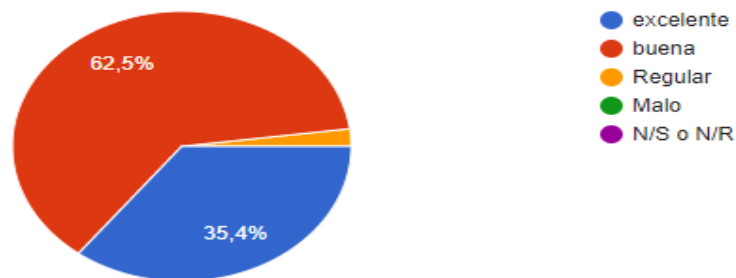
Honestidad , responsabilidad
Servicio
Servicio al cliente
Ser responsable, honesto y respetuoso
Honestidad y Responsabilidad
Buena Atencion al cliente
Honestidad, responsabilidad.
Voluntad de servicio, orientación al cliente, poner a el cliente en el centro.
Honestidad

El valor ético más tenido en cuenta por los administradores de los hoteles con todo el personal es honestidad y responsabilidad, donde 28 encuestados afirmaron que se trata de lo más valorado.

Figura 19: Comunicación

14. En términos generales ¿Cómo se considera usted que es una relación con el personal que labora en su empresa?

48 respuestas



El resultado indica que un 62,5% la comunicación es en terminaos generales “buena” seguido de un 35;4% excelente; lo cual es positivo para mejorar aspectos de calidad en la organización.

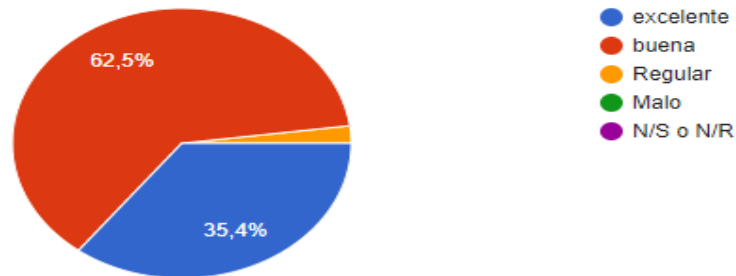
4.3 Ambiente Interno

Para el análisis de ambiente interno este se basa en los siguientes componentes lo cual fueron recogidos con la encuesta aplicada a los 42 hoteles que arrojo la muestra, cultura organizacional, selección de personal, formación y desarrollo, medición de desempeño y mantenimiento de personal.

4.3.1 Cultura organizacional del sector

14. En términos generales ¿Cómo se considera usted que es una relación con el personal que labora en su empresa?

48 respuestas



Dentro de los pilares fundamentales para el buen funcionamiento organizacional, la comunicación es el eje central para los buenos resultados; la encuesta indica que un 62,5% la comunicación es en términos generales “buena” seguido de un 35,4% excelente; para Scarpello y Ledvinka quienes utilizan estos subsistemas en su modelo, como concepción en la dirección de desarrollo humano es acertado construir una buena planificación de comunicación, implementar y evaluar el proceso.

Para otros modelos como el de Chiavenato que se construyen para la evolución del trabajador como una de las herramientas claves en la función del trabajador, afirma que “recursos humanos son reinantes de la propia naturaleza humana” aunque estos modelos puedan venir de la teoría Y de autores como D. McGregor, así la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo o clima por R. Likert. (L. Gonzalez, 2021)

4.3.2 Selección del sector

10. ¿Cuál es el proceso que el hotel utiliza para el reclutamiento, selección y contratación de nuevos empleados?



48 respuestas



Bien claro es el modelo Scarpello y Ledvinka quien su estructura y como resultado es obtener unos excelente productividad desde la planificación, implementación y evaluación de los procesos, donde el departamento de desarrollo humano estructura de forma coherente y eficaz para el proceso de reclutamiento y selección de capital humano, acorde con las necesidades y objetivos de la empresa.

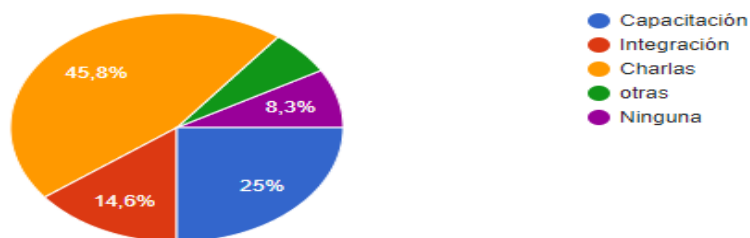
Por tanto estos resultados obtenidos con la encuesta indican la falencia al momento de realizar el proceso de reclutamiento de capital humano, los procedimientos legales afirman que se debe realizar una convocatoria abierta al puesto de trabajo cumpliendo con parámetros lógicamente establecidos, en este sentido los encuestados afirman contratar mano de obra por medio de referencias de otras personas del común, así como evaluarle sus conocimientos y actitudes.

4.3.3 Formación y desarrollo

¿La empresa potencia la información y desempeño de su talento humano? ¿De qué forma?	FA	FR%
capacitación	12	24%
charlas	23	47%
integración	7	14%
ninguna	4	8%
otras	3	6%
total	49	100%

9.¿La empresa potencia la información y desempeño de su talento humano? ¿De que forma?

48 respuestas



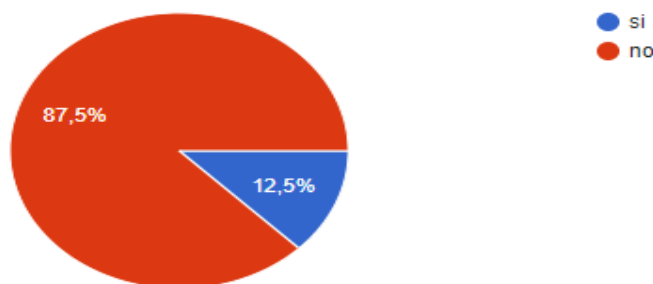
Las organizaciones tienen el deber de desarrollar en sus trabajadores las posibles destrezas y habilidades para lograr un óptimo desempeño, donde ambas partes ganan (empresa y trabajador), por ello, desde la DGTH deberá realizar un diagnóstico de las necesidades de formación y desarrollo del trabajador, implementar planes con bases sólidas alienados a las competencias del personal y planes estratégicos de capacitación constante.

Los resultados indican que el 45% infiere en charlas como potenciador en formación y desarrollo en los hoteles; desmostando el poco interés en capacitaciones por competencias al capital humano que integra la empresa.

4.3.4 Medición del desempeño

7.¿El hotel maneja un área de recursos humanos?

48 respuestas



Como evidencia la encuesta, implementar una dirección de capital humano para las empresas hoteleras de Aguachica sería lo idóneo, desde el modelo Scarpello y Ledvinka planificar programas de desempeño se convierte en instrumentos de alto valor, aportando a una optimo

resultado, cumpliendo con los objetivos organizacionales; estos planes ayudan a aumentar la rentabilidad, la calidad del servicio, los procesos productivos, la efectividad, la iniciativa y los aportes así como la innovación dentro de la empresa.

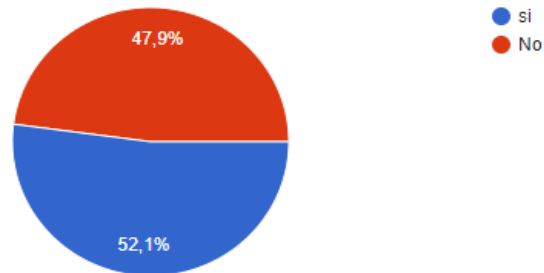
Los resultado obtenidos, del 87,5% como negativo evidencia la mejora desde una dirección de capital humano en las MYPIMES hoteleras de Aguachica, esto debido al desconocimiento de planes de desarrollo y orientación para los trabajadores de la empresa.

4.3.5 Mantenimiento

¿El hotel paga prestaciones sociales a sus empleados?	FA	FR%
si	26	53%
no	23	47%
Total	49	100%

3. ¿El hotel paga prestaciones sociales a sus empleados?

48 respuestas



Como último paso a seguir en el modelo implementado, es la planificación, implementación y evaluación de programas que aporten al mantenimiento del capital humano, como programas de seguridad industrial y salud ocupacional, programas de control de riesgos, programas de dotación y evaluación del puesto de trabajo; pero antes es primordial que la empresa conozca los beneficios y consecuencias de las afiliaciones a seguridad social de todos sus empleados.

Evaluar y dar seguimiento a permite detectar problemas que puedan ser perjudiciales para el buen funcionamiento organizacional, es necesario corroborar cada dato obtenido en los procesos, si es un plan, con encuesta incluida, validar la información para que sea más fiable el resultado.

La encuesta indica que de los 49 hoteles encuestados, solo 26 de estos hacen aportes de seguridad social a sus empleados, y los 23 hoteles restantes no hacen aportes a seguridad social; falla evidente en la medición de la calidad de vida laboral.

4.4 Objetivos Específico 2:

- ✓ Comparar los procesos de reclutamiento y selección que utiliza el sector hotelero municipal frente a los lineamientos exigidos por la ley laboral en Colombia.

Proceso de contratación en Colombia según el C.S.T

Todo proceso de vinculación de talento humano debe respetar la jurisprudencia emanada por las leyes Colombianas, en este sentido, las organizaciones bien sea públicas o privadas, nacionales o extranjeras no pueden ignorar los preceptos contemplados en el Código Sustantivo Colombiano cumpliendo con lo reglamentado por la norma referente al ámbito laboral.

Por lo tanto el área de talento humano de una organización da el inicio del proceso de contratación y selección definiendo funciones específicas, responsabilidades, y vinculación de los nuevos clientes internos.

Tabla 2 Comparación de Procesos

	Selección y reclutamiento	
Procesos	Ley laboral en Colombia	Hoteles de Aguachica
Perfil del cargo	Son las especificaciones y requisitos técnicos mínimos para el puesto que se debe ofrecer. Para el caso de los hoteles existe la norma NTSH 006.	La muestra tomada para la aplicación de la encuesta, evidencia que los hoteles no definen el perfil del cargo tanto técnicas como exigencias para un buen proceso de selección de talento humano.
Publicación de la oferta	Proceso mediante el uso de plataformas buscadores de empleo o servicios público de empleo.	Por medio de encuesta realizada se evidencia que los hoteles de Aguachica, no utilizan plataformas de publicación de empleo, lo cual permite realizar un proceso más amplio y competitivo al momento de seleccionar el candidato idóneo.
Selección de candidatos	Proceso que procura seleccionar al mejor candidato, con calificaciones, técnicas de selección y entrevistas	Los hoteles encuestados evidencian que la forma de realizar el proceso de selección del candidato por medio de una referencia de otra persona amigo o familiar.
Verificación de hoja de vida	Este procedimiento está diseñado para verificar la autenticidad de la información suministrada por los aspirantes en los formularios de solicitud y entrevistas.	Los hoteles no aseguran el procedimiento legal en la verificación de hojas de vida, como verificación de documentos o antecedentes.

<p>Entrevista</p>	<p>Permite la evaluación del candidato para ofrecerle el empleo, para esta entrevista existen una serie de puntos que deben ser tomados en cuenta; antes de comenzar la entrevista se recomienda:</p> <p>Determinar las preguntas que se le hará al solicitante, realizarla en un ambiente tranquilo, dedicarle toda la atención posible al aspirante, observar detenidamente la forma de hablar y el comportamiento del entrevistado.</p> <p>Tipos de entrevista:</p> <ul style="list-style-type: none"> • preliminar • personal • grupal • técnica 	<p>La entrevista a realizar es superficial, sin abarcar datos que son vitales para un buen proceso de selección del candidato, conocer a profundidad habilidades y experiencias.</p>
<p>Pruebas de conocimiento</p>	<p>Con estas pruebas se evalúan de una manera muy general las capacidades y aptitudes que tienen los aspirantes</p> <p>Tipos de pruebas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De personalidad • De aptitud. • De conocimiento. • De muestreo de trabajo. 	<p>Proceso totalmente omitido, en estos casos los hoteles no tienen conocimiento sobre actitudes de sus candidatos seleccionados.</p>

<p>Exámenes médicos</p>	<p>Es muy importante que se practique el examen físico, y que este reconozca una serie de resultados en el proceso de evaluación sobre la salud del trabajador que se encuentra en el proceso.</p> <p>Tipos de exámenes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Examen ocupacional. • Examen de laboratorio: parcial de orina, serología, entre otros • Exámenes específicos y ocupacionales: cuadro hemático, audiometría, optometría, electrocardiograma, colesterol, triglicéridos, de acuerdo al profesiograma de la empresa. 	<p>Los hoteles encuestados no realizan exámenes médicos de ingreso, periódicos o de retiro a sus empleados, la norma indica que es deber del patrono enviar a realizar exámenes ocupacionales a los clientes internos</p>
<p>Contratación (contrato de trabajo)</p>	<p>Superada las demás etapas, la organización dispone de la contratación. La definición de lo qué es el contrato en Colombia se encuentra en el Capítulo I. Definición y normas generales. Art. 22 del C.S.T., se cita lo que dice la ley al respecto: “1. Es aquel por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración. 2. Quien presta el servicio se denomina trabajador, quien lo recibe y remunera, empleador, y la remuneración, cualquiera que sea su forma, salario”.</p>	<p>Se evidencia que los hoteles de Aguachica manejan los contratos fijos en el personal que labora.</p>

<p>Afiliación a seguridad social</p>	<p>Proceso que por ley debe realizar el patrono al momento de contratar al candidato y firmar contrato, estas afiliaciones corresponde a: derecho a eps, la cual puede elegirla el trabajador, fondo de pensión, ARL (aseguradora de riesgos laborales), y caja de compensación familiar. Que se pueden encontrar en el decreto 2353 del 2015, Ley 100 de 1993 y decreto 780 de 2016 entre otros.</p>	<p>En el proceso de encuestas aplicadas se evidencio la falencia sobre el incumplimiento de afiliación a seguridad social por parte del empleador donde casi la mitad de la empresas encuetas no realizan el proceso legal de afiliación a eps, fondo de pensión, arl, y caja de compensación.</p>
<p>Inducción</p>	<p>La inducción es la parte fundamental en el ingreso de los nuevos clientes internos, ya que este debe socializar los objetivos, la misión, visión, políticas, valores y como está conformada la organización, así como el reglamento interno de trabajo, cabe mencionar que existen dos tipos de inducción una general de la organización otra especifica del puesto de trabajo</p> <p>General: información general de la organización para que el trabajador se apropie de la razón de ser como la misión, visión, políticas.</p> <p>Específica: Es información desglosada que debe conocer el trabajador sobre sus funciones y lugar de trabajo, Artículo 62,22 de la Resolución 1295 de 1994.</p>	<p>En la recolección de la información, los hoteles demuestran la falencia en el proceso de inducción del trabajador, siendo débil la información en conocimiento de la empresa</p>

Capacitación	Las empresas han optado por adquirir estos servicios de por medio de entidades que se dedican a las capacitaciones organizacionales, con el fin de fortalecer la productividad organizacional, además de contar con los servicios por SENA, cajas de compensación, también hay terceros como especialistas en algún tema en particular que son contratados para el servicio de capacitación y alcanzar los objetivos planteados. Decreto 154 de 2021, Artículo 54 de la Constitución Política de 1991.	Las empresas están obligadas a dar capacitación a sus trabajadores, además de cumplir con el proceso de bienestar, este fortalece habilidades del trabajador además ayuda al crecimiento organizacional, los hoteles encuestados tienen un déficit en la capacitación de sus colaboradores, que les permita mejorar la atención al cliente.
---------------------	--	---

Fuente: Elaboración propia

4.5 Objetivos Específico 3:

- ✓ Diseñar un modelo de reclutamiento y selección para el personal requerido por el sector hotelero del municipio de Aguachica, conforme a la normativa actual.

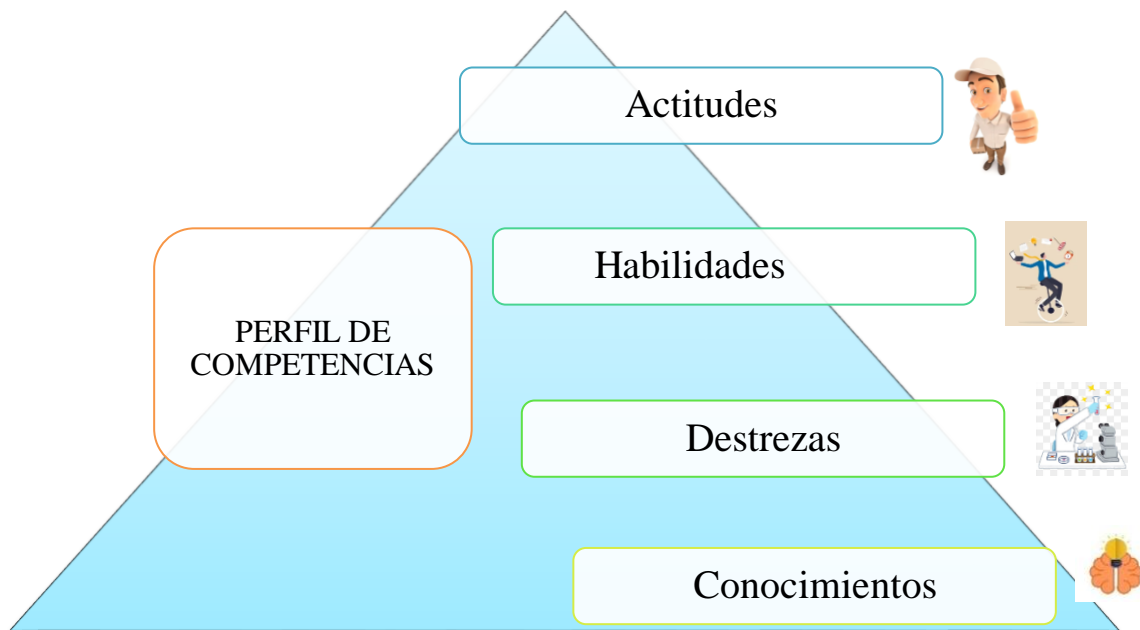
Proceso de selección por competencia

David McClelland es considerado el autor de este modelo para la gestión de capital humano para las organizaciones, no solo es importante los estudios y conocimientos sino que este modelo radica en conductas que demuestra la persona en el desempeño del cargo.

Hay empresas que interpretan el término por competencia como los conocimientos de la persona, donde el verdadero significado es que, las competencias hacen referencia al comportamiento de las personas en el lugar donde laboran.

Antes de cada proceso de selección toda empresa debe definir el perfil, como las competencias a poseer y procedimientos a asegurar.

Figura 20: Perfil de Competencias



Fuente. Elaboración propia

Actitudes: para la selección por competencias, el comportamiento o reacción de las personas en determinado suceso establece la forma de responder ante una eventualidad.

Habilidades: desde el punto de vista del modelo, corresponde al potencial propio de una persona para ejecutar tareas, actividades tanto de orden físico como mentales.

Destrezas: es el resultado de repetir una y otra vez los conocimientos en términos generales, se adquiere experiencia.

Conocimientos: a lo largo de la vida se adquiere estudios, permitiendo a las personas especializarse en uno o varios conocimientos.

Ventajas del modelo selección por competencias

Este modelo permite a la organización además de hacer un excelente proceso de selección, proporciona internamente un desarrollo tanto organizacional como profesional con estándares de calidad, control en el análisis y descripción de los puestos de trabajo, permite atraer el mejor talento y retener evitando rotaciones innecesarias, medición de evaluación de desempeño y capacitaciones o entrenamientos constantes.

Proceso De Gestión De Capital Humano En El Sector Hotelero De Aguachica

Procedimiento: definición del perfil, publicación de oferta, selección, capacitación, desvinculación.

Definir competencias organizacionales y competencias específicas acorde a la misión y visión de la empresa.

Objetivo del proceso de Gestión de TTHH

Determinar la forma en que se define el perfil del cargo, publicación de la oferta por diferentes plataformas, reclutamiento, selección, capacitación y se desvincula el talento humano de los hoteles de Aguachica.

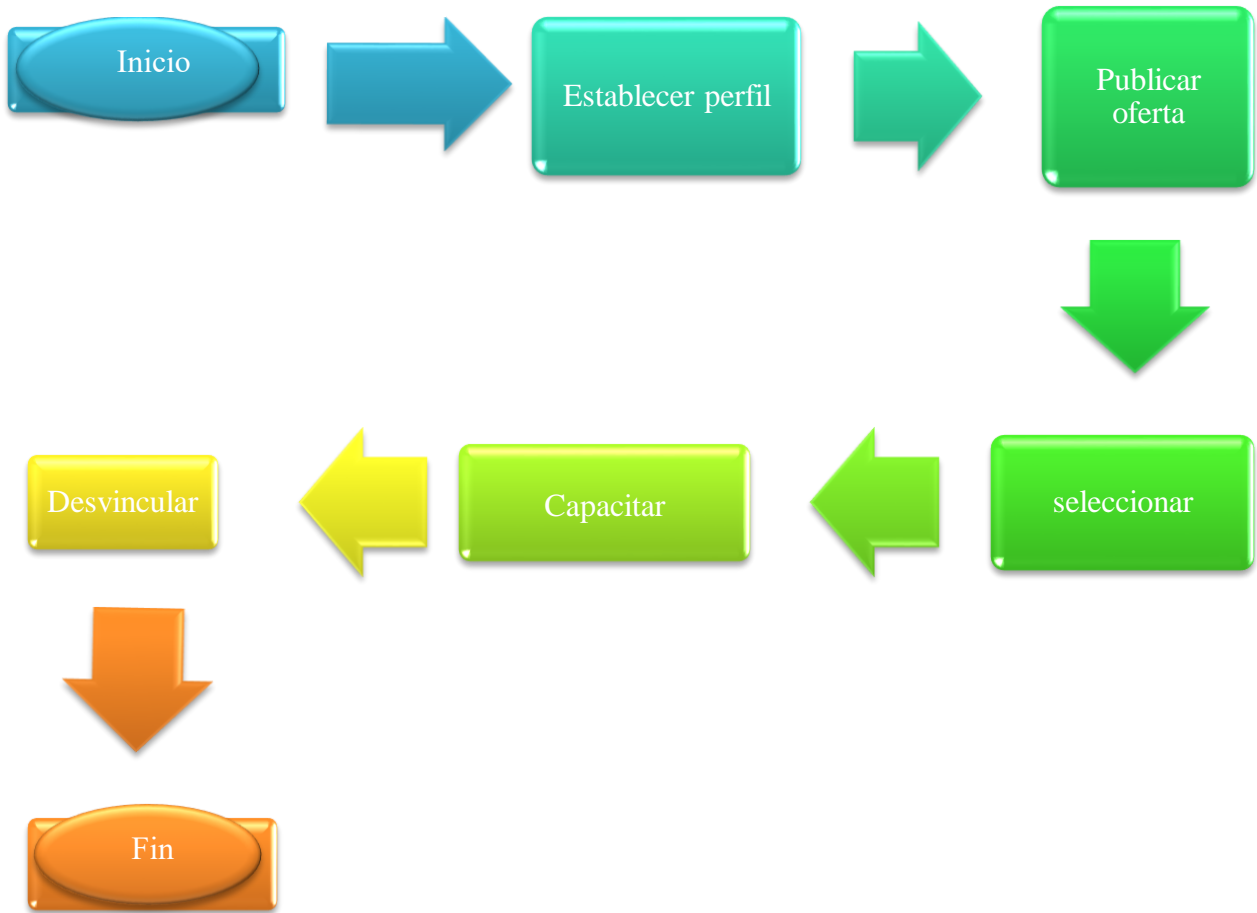
Responsable: Departamento de desarrollo humano, coordinadores administrativos.

Alcance: el proceso de gestión aplica desde la definición del perfil, hasta la desvinculación de personal.

Condiciones a tener en cuenta en el proceso:

- ✓ Para llevar a cabo el manual de funciones o para generar un nuevo perfil se debe realizar una descripción de perfiles de puestos de trabajo.
- ✓ Las evaluaciones sistematizadas.
- ✓ Los documentos solicitados establecidos para la vinculación del personal.
- ✓ El diagnóstico institucional de formación y entrenamiento tiene en cuenta la misión, visión, y políticas.
- ✓ También es importante contar con el informe de control interno sobre la gestión de cada dependencia y con el resultado de las evaluaciones de desempeño.

Figura 21: Flujograma



Fuente. Elaboración propia

Tabla 3 Modelo de Gestión de Selección

Ítem	Descripción	Responsable
	Pasos	
1	Establecer Vacante: Verificando el perfil en el Manual de Funciones y Competencias Laborales.	Dirección de desarrollo humano
2	Publicación de la oferta mediante plataformas, avisos, o carteles públicos	Dirección de desarrollo humano
3	Selección de candidatos postulados en la oferta	Dirección de desarrollo humano
4	Recepcionar las hojas de vida, con sus debidos soportes que acrediten los requisitos (Educación, Formación, Experiencia)	Dirección de desarrollo humano
5	Entrevistar a los aspirantes. Aplicar diferentes tipos de entrevistas, como grupal o individual.	Dirección de desarrollo humano
6	Realizar pruebas psicotécnicas	Dirección de desarrollo humano
7	Realizar pruebas de conocimiento	Dirección de desarrollo humano
8	Recepcionar los resultados de las pruebas	Dirección de desarrollo humano
9	Exámenes médicos ocupacionales	Dirección de desarrollo humano
10	Contratación (contrato de trabajo)	Dirección de desarrollo humano
11	Realizar las respectivas afiliaciones a EPS, ARP, AFP y Caja de Compensación, estas deben coincidir con la fecha de ingreso firmada en el contrato de trabajo.	Dirección de desarrollo humano
12	Inducción	Dirección de desarrollo humano

		humano
13	Capacitación	Dirección de desarrollo humano
14	Bienestar y salud Laboral: cumplimiento con la ley 50 art 21	Dirección de desarrollo humano
15	Evaluación de desempeño: oportunidades de mejora y crecimientos	Dirección de desarrollo humano
16	Desvinculación: pago de legal de liquidación y prestaciones.	Dirección de desarrollo humano

Fuente: Elaboración propia

Principalmente con este modelo permite integrar y gestionar un recurso humano más efectivo y eficiente para la organización, ya que además el mercado está en constante cambio, los hoteles estarían a la vanguardia de los procedimientos de la administración del capital humano.

Es importante que la estructura inicie con un análisis, donde se describe o define el perfil del cargo, las competencias básicas que debe tener el aspirante para el puesto de trabajo además debe ir entrelazado con los objetivos, misión y visión de la organización ya que estos ayudan a comprender mejor las competencias necesarias;

Por consiguiente, la descripción en la publicación de la oferta como los conocimientos de estudios y experiencias laborales genera parámetros claros para la creación de escenarios al momento de evaluar a los aspirantes seleccionados, al finalizar se evalúa los perfiles, las competencias, y los candidato seleccionados para conocer las variables y donde se pueda trabajar aspectos que favorezcan ambas partes trabajador y organización como las promociones y paulatinamente ir asignado cada trabajador en el puesto mejor adecuado a su competencia.

Discusión

Los resultados obtenidos en la investigación del presente proyecto de acuerdo al planteamiento del problema y los objetivos formulados consistían en analizar los procesos de selección y reclutamiento de los hoteles de Aguachica Cesar. En la investigación se identificaron aquellas variables que son traumáticas para un procedimiento dentro del marco legal que tiene que ver con el entorno laboral como lo dictamina el código sustantivo del trabajo.

La falta de buenas prácticas en estos procesos de recursos humanos en los hoteles se evidencia la gestión organizacional pues en por falta de conocer modelos o en otros casos economizar costos, se ven perjudicados en las prácticas adoptadas, repercutiendo al final en el buen servicio al cliente.

La teoría de las relaciones humanas por Elton Mayo señala la importancia del trabajo en equipo y dar relevancia al capital humano, no está lejos la práctica de nuevos modelos orientados a las personas y a fortalecer las organizaciones en su entorno administrativo.

Desde este punto se hace necesario enfatizar en los resultados obtenidos en la investigación respecto a los proceso de gestión de talento humano de los hoteles de Aguachica, dichos resultados se obtuvieron por la aplicación del instrumento de investigación, una encuesta con la formulación de las preguntas diagnosticadas para evaluar el estado de selección y reclutamiento, con un margen de error del 0,5% y los niveles de confiabilidad de un 90%.

Respecto a la pregunta de investigación, ¿Qué herramientas utiliza el sector hotelero del municipio de Aguachica para el proceso de reclutamiento y selección de talento humano? Con los resultados obtenidos con la encuesta se concluyó sobre el deficiente proceso administrativo en selección y reclutamiento de los hoteles en el municipio, por ende se hace una comparación de acuerdo al marco legal por C.S.T y las practicas adoptadas por los hoteles, además se construyó un modelo de selección basado en la selección por competencia Scarpello y Ledvinka donde se tiene en cuenta las variables del entorno, clientes, competencias, tecnologías, fuerza laboral; entre otros acorde a los nuevos aptos administrativos legales en Colombia.

Por último, este estudio también arrojo limitante que se deben trabajar en las direcciones administrativas de los hoteles como los conocimientos de herramientas y modelos vanguardistas que proporcionen crecimiento a las empresas de la región y fortalecimiento a la mano de obra local.

Conclusiones

Con los objetivos planteados en la investigación de este proyecto y la encuesta realizada a los hoteles de Aguachica en referencia al proceso de reclutamiento y selección de capital humano, se ha concluido lo siguiente:

1. Los hoteles de Aguachica no cuentan con el conocimiento en modelos de gestión de desarrollo humano para los procesos de vinculación, sostenimiento y retiro del mismo.
2. Es importante que los hoteles implementen modelos de gestión de adquisición de capital humano para el mejoramiento de calidad y servicio.
3. Las empresas hoteleras de Aguachica deben procurar por mejorar el crecimiento y fortalecimiento en los planes de vinculación laboral.
4. Los propietarios de los hoteles deben implementar la dirección de talento humano idónea para el fortalecimiento de los hoteles.
5. Los pocos hoteles que realizan algunos procesos relacionados con el desarrollo de talento humano, están preocupados por mejorar sus estándares de calidad.
6. Las empresas hoteleras de Aguachica están omitiendo sus responsabilidades con los procesos de seguridad social de sus empleados.

Los hoteles deben buscar el personal idóneo para desempeñarse en los diferentes puestos que ofertan, para lo cual se presenta una serie de pasos claros y aplicando el modelo por competencias siendo este fácil de entender y manejar, además de brindar fortaleza a los cambios futuros que presenten los hoteles; con este modelo e investigación se contribuye al manejo más adecuado y óptimo en los procesos de selección y reclutamiento de los hoteles en el Municipio de Aguachica.

Recomendaciones

Con el desarrollo de esta investigación se hacen las siguientes recomendaciones:

1. Los hoteles deberán implementar un modelo de gestión de talento humano para mejorar los procesos de vinculación laboral que alcance los objetivos y metas organizacionales, en pro de un crecimiento y óptimo servicio al cliente con calidad.
2. Hacer uso de plataformas como servicio público de empleo SENA y Comfacesar, ya que estas optimizan la gestión de perfiles idóneos para los cargos, además de contribuir en capacitación a personas cesantes.
3. Hacer usos de igual forma de plataformas estandarizadas, publicación en carteleras públicas para dar a conocer las ofertas abiertas de las empresas hoteleras.
4. Como organización deberá capacitar al capital humano activo.
5. Mejorar y cumplir con los requisitos mínimos legales con las afiliaciones seguridad social de todo el personal.
6. Proyectar a todos los trabajadores con las metas y objetivos organizacionales, permitido la máxima participación de sus competencias.

Referencias Bibliográficas

- Álava, M. (2019). Modelo de gestión de talento humano para la evaluación del desempeño del área de camareras de piso del Wyndham Manta Sail Plaza Hotel and Convention Center. <https://www.eumed.net/actas/19/trans-organizaciones/02-modelo-de-gestion-de-talento-humano.pdf>
- Sodexo. (2021). Obtenido de <https://www.sodexo.es/blog/historia-gestion-talento-empresarial/>
- A Frias. (diciembre de 2006). *Bid textos univeristarios*. Recuperado el 14 de junio de 2021, de <https://bid.ub.edu/17frias2.htm>
- Adams, Finn, Moes, Flannery, & Rizzo. (2009). The virtual reality classroom. *Childneuropsychology*, 15, 120-135.
- Andres Romero. (21 de 07 de 2017). La importancia del emprendimiento en Colombia. *Blog de derechos de los negocios/ Universidad Externado de Colombia*, pág. 1.
- Anonimo . (3 de junio de 2021). *emprendedores*. Recuperado el 14 de junio de 2021, de <https://www.emprendedores.es/plan-de-negocio/como-elaborar-un-plan-de-negocio/>
- Araujo, & Shadwick. (2008). Tecnología educacional. Barcelona.
- Arraut-Gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. (29 de julio de 2010). *Redalyc.org*. Recuperado el 14 de junio de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20619966002.pdf>
- Artesanías de Colombia. (06 de mayo de 1964). *Artesanías de colombia*. Recuperado el 20 de mayo de 2021, de https://artesaniasdecolombia.com.co/PortalAC/Noticia/50-anos-apoyando-las-artesanias-colombianas_4901
- B, B., & Bricklin M. (1998). *Causa psicologica del bajo rendimiento escolar*. México.
- Baelo, R. Á., & Álvarez Baelo, R. (Noviembre 2009). LAS TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. *Revista Iberoamericana de educación*, 5-10.

- Baelo, R. (Noviembre 2009). LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION EN LA EDUCACION SUPERIOR. *Revista Iberoamericana de Educación*, 5 - 10.
- Bahamon, C. (2017). *Evolución de la gestión del talento humano, su interacción con la Ética, los valores intrínsecos del líder de Área, su rol con los grupos de interés y su impacto estratégico en la cultura organizacional, en diferentes empresas de Bogotá*. Bogotá, D.C.: Universidad Sergio Arboleda.
- Banco Mundial. (08 de 06 de 2020). *Banco Mundial org*. Recuperado el 04 de 12 de 2021, de <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/657071588788309322-0050022020/original/GlobalEconomicProspectsJune2020RegionalOverviewLACSP.pdf>
- Bandera, P. F. (2003). *Programa general de acciones recreativas para adolescentes, jóvenes y adultos*. Bogotá.
- Barreto , Á., & Sierra, L. (2010). Obtenido de <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/1906>
- BBVA. (14 de marzo de 2018). *BBVA*. Recuperado el 15 de junio de 2021, de <https://www.bbva.com/es/que-es-la-inversion/>
- Beaugrande y Dressler (1997)pag 16. (12 de febrero de 2004). El discurso periodístico a través de la lingüística textual. *El discurso periodístico a través de la lingüística textual*. Maracaibo, venezuela: Dialnet.
- Benavides, G. Z. (1998). *Lúdica: Una opción para comprender*. Caldas.
- Bermudez, M. E.-L. (2021). Emprendimientos en tiempos de pandemia. *Sol de Aquino*, 1.
- Betancur, M. (16 de Julio de 2002). *Al tablero*.
- Bravo. (1991). *Psicología de las dificultades del aprendizaje escolar*. Santiago de Chile.
- Calle , M., Lazo, A., & Granados , M. (2018). Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12486/3/GestionDelSectorAlOjamientoHotel.pdf>
- CAMARGO, Y. (2017). ACTIVIDAD EMPRESARIAL EN EL MUNICIPIO DE AGUACHICA: INDICADORES ACTUALES E IDEAS DE DESARROLLO. *INNOCAE*, 2.

- CEUPE. (marzo de 2022). *CEUPE Magazine*. Obtenido de Los nuevos empleos en el sector en el sector hotelero: <https://www.ceupe.com/blog/nuevos-empleos-sector-hotelero.html>
- CHIAVENATO. (2009). *ACADEMIA.EDU*. Recuperado el 12 de 03 de 2023, de https://www.academia.edu/29241489/Gestion_del_talento_humano_3a_ed_
- Cominetti, & Ruiz. (1997). *Algunos factores del rendimiento: las expectativas y el genero*. Honduras.
- CONFECAMARAS. (2022). Recuperado el 01 de 09 de 2022, de <https://confecamaras.org.co/la-confederacion/quienes-somos>
- ConnectAmericas. (28 de 10 de 2015). *Conectamericas.com*. Recuperado el 04 de 12 de 2021, de <https://connectamericas.com/es/content/la-exportaci3n-de-artesanias-una-oportunidad-para-americ-latina>
- Cvillami (Arias 2006 pag 81). (30 de mayo de 2012). *metodologia de la investigacio capitulo 3*. Recuperado el 27 de octubre de 2021, de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092660/cap03.pdf>
- Cvillami -Tesis Pag 98. (13 de junio de 2011). *virtual.urbe.edu*. Recuperado el 27 de octubre de 2021, de marco teorico capitulo 3, metodologia de la investigacion. poblacion: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0089884/cap03.pdf>
- DANE. (2022). *Boletín Técnico Encuesta Mensual de Alojamiento 2022*. Bogotá, D.C.: Departamento Administrativo Nacional de Estadística.
- Drucker. (1985). La innovación y el empresario Innovador. En P. Drucker, *la innovación y e lempresario innovador* (pág. 307). Barcelona España: Edhasa.
- Echeverry, J. H., & Gómez, J. (2009). *Lúdica del maestro en formación*.
- Economia Naranja. (2020). *Economia Naranja*. Recuperado el 04 de 12 de 2021, de Ministerio de Cultura: <https://economianaranja.gov.co/abc-economia-naranja/>
- EIA. (2007). *IISD*. Recuperado el 14 de JUNIO de 2021, de <https://www.iisd.org/learning/eia/es/eia-essentials/what-why-when/>
- F Velazquez. (13 de junio de 2002). *medalyc.org*. Recuperado el 13 de junio de 2021, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21208302>

- F Velazquez-Escuelas e interpretación del pesnamiento administrativo. (13 de junio de 2002). *Redalyc.org*. Recuperado el 13 de junio de 2021, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21208302>
- F Velelazquez. (13 de junio de 2002). *redalyc.org*. Recuperado el 13 de junio de 2021, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21208302>
- Fajardo, G. P., & Riasgos Erazo, S. C. (Enero - Abril de 2011). PROPUESTA PARA LA MEDIACIÓN DEL IMPACTO DE LAS TIC EN LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA. *Educ.Educ*, 14(1), 169-188.
- Fayol. (1916). Proceso Administrtraivo. *Administración industrial y general*. Francia .
- FORBES. (21 de JUNIO de 2021). *FORBES COLOMBIA*. Recuperado el 12 de MARZO de 2023, de 50 CEOs y gerentes en Colombia explican por qué importan la políticas de diversidad en las empresas: <https://forbes.co/2021/06/25/capital-humano/50-ceos-y-gerentes-en-colombia-explican-por-que-importan-la-politicas-de-diversidad-en-las-empresas>
- Francisco Gómez Rondón pag 7. (1993). Mercadotecnia en Venezuela. En F. G. Rondón, *Mercadotecnia en Venezuela*. Caracas, Venezuela: fragor.
- G PRISMA. (18 de abril de 2022). Recuperado el 13 de MARZO de 2023, de <https://grupoprisma.com/blog/seleccion-de-personal-segun-autores/>
- Gallego. (1997). Las estrategias cognitivas en el aula. Madrid.
- Garcia, & Magaz. (2000). Actualidad sobre el TDA-H.
- Genovard, Gotzens, & Montané. (1987). Psicología de la educación. Barcelona.
- Gibson, J. (2008). Los sentidos considerados como sistema de percepción. Boston.
- Gómez, M. d., & García Gómez, A. (Enero - Junio de 2013). PROGRAMA DE ENSEÑANZA LUDICA: Un espacio para todos. *Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*(10).
- Goróstegui. (1997). Síndrome de déficit de atención con hiperactividad.
- Guido, L. M. (2009). *Tecnología de la infromacion y la comunicación*. Argentina.
- H Gantt. (1913). *la oranización científica del trabajo o taylorismo*. Recuperado el 15 de junio de 2021, de https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/introduccion_administracion/unidad2_pdf1.pdf

- H Morales pag 30. (mayo de 2014). *Repository uniminuto*. Recuperado el 14 de junio de 2021, de https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/2922/TEA_MoralesVegaHeidy_2014final.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- H SAMPIERI. (2014). Metodología de la Investigación . En D. R. Sampieri, *Metodología de la Investigación sexta edición* (pág. 589). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- H SAMPIERI, ROBERTO. (2006). *metodologia de la investigacion capitulo 3 pagina 23*. Recuperado el 25 de OCTUBRE de 2021, de ELABORACIÓN DEL MARCO TEORICO.: <https://idolotec.files.wordpress.com/2012/04/sampieri-cap-3.pdf>
- Hernández, F., & Fernandez, S. (2016). *Metodología de la Investigación Sexta Edición*. México: Mc Graw Hill.
- HERNANDEZ, FERNANDEZ, BAPTISTA. (2003). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN*. Recuperado el 13 de OCTUBRE de 2021, de CAPITULO 3: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/blanco_s_nl/capitulo3.pdf
- Historiadelcalzado. (07 de agosto de 2013). *clubensayos.com/historiadelcalzado*. Recuperado el 20 de mayo de 2021, de <https://www.clubensayos.com/Historia/HISTORIA-DEL-CALZADO/946219.html><https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0061851.pdf>
- I Thompson. (julio de 2006). *promonegocios.net*. Recuperado el 14 de junio de 2021, de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html#comentarios>
- J Dominguez pag 10. (marzo de 2014). *Repositoriocomilla.edu*. Recuperado el 14 de junio de 2021, de <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/290/1/TFG000115.pdf>
- J Perez- M Merino. (2010). <https://definicion.de/plantilla/>. Recuperado el 14 de junio de 2021, de <https://definicion.de/plantilla/>
- John, S. (2019). *Diseño de un programa de capacitación en servicio al cliente a los empleados del Hotel D'LEON de Aguachica-Cesar*. Aguachica.
- Kinsbourle, & Kaplan. (1990). Problema de atención y aprendizaje en niños. México.

- Kloter. (Diciembre de 2005). *promonegocios.net*. Recuperado el 15 de junio de 2021, de <https://www.promonegocios.net>
- L Nieto. (15 de NOVIEMBRE de 2012). *repositoriousc.edu*. Recuperado el 14 de junio de 2021, de Del CONCEPTO DE INNOVACIÓN: <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/588/205-380-1-SM.pdf?sequence=1>
- L vega pag 1. (julio de 2014). *Academia.edu*. Recuperado el 14 de junio de 2021, de https://www.academia.edu/34567764/DEFINICIÓN_DE_PROVEEDOR
- L. Gonzalez. (2021). *MODELOS DE DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS*. Recuperado el 15 de 03 de 2023, de Papeles del sicologo: <https://www.papelesdelsicologo.es/resumen?pii=802>
- La Nueva España. (10 de 06 de 2010). el zapato de cuero mas antiguo del mundo. *el zapato de cuero mas antiguo del mundo*, págs. <https://www.lne.es/sociedad/2010/06/10/zapato-cuero-antiguo-mundo-21326543.html>.
- La República. (17 de abril de 2022). Por la reactivación económica: hoteleros ya geenral casi 500.00 empleos en el sector. *La República*.
- Lic. Rodriguez pag29. (17 de julio de 2009). *biblioteca2.ucab.edu*. Recuperado el 14 de junio de 2021, de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR8257.pdf>
- Lic.Rodriguez. (17 de julio de 2009). *Biblioteca2.ucab.edu*. Recuperado el 14 de junio de 2021, de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR8257.pdf>
- Lic.Rodriguez pag33. (17 de julio de 2009). *biblioteca2ucab.edu*. Recuperado el 14 de junio de 2021, de tesis de formulacioón y evaluación de proyecto de creación de una empresa de servicios de encuadernación artistica.: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR8257.pdf>
- Lic.Rodriguez pag35. (17 de julio de 2009). *biblioteca2ucab.edu*. Recuperado el 14 de junio de 2021, de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR8257.pdf>

- Liceth, F. (2019). *Diseño de un plan estratégico de mercadeo para promocionar el hotel Mingo en Aguachica y la región*. Aguachica.
- Litwin, E. (Diciembre 2007). *Cuadernos de Investigación Educativa*. Uruguay: Publicación anual del Instituto de Educación.
- Luis, A. (2010). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. *Revista EAN*, 20-41.
- Luis, A. (2010). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. *EAN*, 20-41.
- M Porter. (1985). Estrategia competitiva. En M. Porter, *ESTRATEGIA COMPETITIVA: creación y sostenimiento de un desempeño superior* (pág. 576). patria.
- M Romero pag 41. (22 de diciembre de 2010). *red. uao.edu*. Recuperado el 14 de junio de 2021, de <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/1628/TCT00756.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- M Romero pag 42. (22 de diciembre de 2010). *red. uao.edu*. Recuperado el 14 de junio de 2021, de <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/1628/TCT00756.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mariño, J. C. (Octubre de 2008). TIC y la transformación de la práctica educativa en el contexto de las sociedades del conocimiento. *Universidad y sociedad del conocimiento*, 5(2).
- Marx. (1946). *filosofía*. Recuperado el 15 de junio de 2021, de <https://www.filosofia.org>
- Matlin, M. (1996). SENSACIÓN Y PERCEPCIÓN. *Prentice Hall*, 554.
- Mc Carthy. (1960). *FP FORMACION PROFESIONAL*. Recuperado el 15 de JUNIO de 2021, de <https://fp.uoc.fje.edu>
- McCarthy-Perrault. (1996). *Marketing planeación estratégica de la teoría a la práctica*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Merton pag 8. (2019). *Itsa.edu*. Recuperado el 14 de junio de 2021, de <https://www.itsa.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf>

- MINCIENCIAS. (2022). Recuperado el 01 de 09 de 2022, de <https://minciencias.gov.co/ministerio/funciones>
- Moreno, M. (2014). *Algunos aspectos históricos de la hotelería en Colombia*. Bogotá, D.C.: Sociedad geográfica de Colombia.
- Natale, V. D. (1990). Estilo de aprendizaje y rendimiento académico. *Estilo de aprendizaje*, 1(5).
- Orjales. (1998). Deficit de atención con hiperactividad. Madrid.
- Oviedo, G. L. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría de Gestalt. *Revista de estudios sociales*, 89-96.
- Pineda. (1996). Disfunción ejecutiva en niños con trastorno por déficit de atención con hiperactividad. *Revista neurológica Colombiana*, 16-25.
- Ponce , E. (2017). Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6213/1/TURTYH002-2017.pdf>
- por, M., Paez, L., & Vera, A. (2020). *Gestión humana por competencias, caso de estudio: hotel Santa Catalina del municipio de San Gil-Santander*. Barranquilla: Universidad de la Costa CUC.
- Price, M. S., & Henao Calderón, J. L. (2011). Influencia de la percepción visual en el aprendizaje. *Universidad de La Salle. Fundación Universitaria del Área Andina* , 9(1), 89.
- Quintero. (2009). Avances en el trastorno por déficit de atención e hiperactividad. *Revista actas esp psiquitria*, 9(6), 352-358.
- Quiroga, G. (2006). METODOS ALTERNATIVO DE CONFLICTOS: PERSPECTIVA MULTIDICIPLINAR. En Q. Gonzalo, *METODOS ALTERNATIVO DE CONFLICTOS: PERSPECTIVA MULTIDICIPLINAR* (págs. 113 -129). Bosnia de Sarajevo: Editorial URG.
- R Luna pag 3. (marzo de 2001). Guía para elaborar estudios de factibilidad de proyectos ecoturísticos. Guatemala: Proarca/carpas/usaid.
- REVFINE. (abril de 2022). *REVFINE Optimising Revenue*. Obtenido de Tendencia hotelras: descubra los nuevos avances en la industria hotelera: <https://www.revfine.com/es/tendencias-hoteleras/>

- Revista La Republica. (31 de Enero de 2022). La Republica. *En todo 2021, la tasa de desempleo fue 13,7% y hubo 3,35 millones de desocupados*, pág. 1.
- Romero , J., & Díaz , Y. (2017). Obtenido de <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/7084>
- ROMERO PAG 34. (22 de 12 de 2010). *MONICA ROMERO CASTAÑDA*. Recuperado el 02 de 09 de 2022, de PLAN_DE_NEGOCIO_PARA_LA_CREACIÓN_DE_UNA_EMPRESA_DE_PRODUCCION_Y_COMERCIALIZACION_DE_CALZADO_PARA_DAMA_EN_LA_CIUDAD_DE_SANTIAGO_DE_CALI
- SAMPIERI. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN 6TA EDICIÓN*. MEXICO: McGraw-Hill Interamericana.
- Scheel, J. E. (2000). *Roles alternativos de las tics en educación:sistema de apoyo al sistema de enseñanza aprendizaje*. Chile.
- Scheel, J. E., & Laval, E. (4,5 y 6 de Diciembre de 2000). Roles alternativos de TIC en educación: sistemas de apoyo al proceso de enseñanza aprendizaje. *Ribie*.
- Skinner. (2009). *Aprendizaje y comportamiento*. Barcelona.
- Solomon. (2010). *Entorno de aprendizaje con ordenadores*. Barcelona.
- Solomon. (2014). NEUROVENTAS. En D. M. Richard Díaz Chuquipiondo. Chris Blank, *Teoria de la persecución del consumidor* (pág. 176). macro.
- Souza, D. (2008). The impact when not diagnosed. *Revista Jbras psiquiatry*, 57(2), 139-151.
- TERRIDATA. (07 de mayo de 2020). Recuperado el 20 de mayo de 2021, de <https://terridata.dnp.gov.co/index-app.html#/perfiles/20011>
- TERRIDATA DNP. (2020). *TERRIDATA DNP* . Recuperado el 27 de OCTUBRE de 2021, de CENSO DE POBLACIÓN Y VIVIENDA 2020 DANE : <https://terridata.dnp.gov.co/index-app.html#/perfiles/20011>
- Tesis de Investigadores. (PRIMERO de JULIO de 2011). *UPEL 2006*. Recuperado el 13 de octubre de 2021, de [tesisdeinvestig.blogspot.:](http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/07/investigacion-de-campo-manual-upel.html) <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/07/investigacion-de-campo-manual-upel.html>

- Toral, A. C. (2020). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/historia-cambios-y-evolucion-de-la-administracion/>
- Vass y Molnar . (1999). Recuperado el 06 de 09 de 2022, de Manual sobre confecciones de zapatos.: <https://biblioteca.org.ar/libros/cueros/mundozapatos.htm>
- Vass y Molnar. (1999). Recuperado el 06 de 09 de 2022, de Manual sobre confeccion de zapatos: <https://biblioteca.org.ar/libros/cueros/taller.htm>
- Vass y Molnar. (1999). Recuperado el 06 de 09 de 2022, de Manual para la confeccion de zapatos.: <https://biblioteca.org.ar/libros/cueros/taller.htm>
- Velazquez, J., & Cruz, E. (2022). gestión del talento humano e innovación en el sector hotelero, el caso de Pachuca, Hidalgo, México. *Cielo*, 32(83).
- wehmeyer, M. (2008). *The intellectual disability construct and its relation to human functioning. Intellectual and Developmental Disabilities* . San Diego.
- Z Pereira P. (30 de junio de 2011). *Revista Electrónica Educare*. Recuperado el 12 de octubre de 2021, de Los diseños de método mixto en la investigación en educación:: <file:///C:/Users/Admin/Downloads/Dialnet-LosDisenosDeMetodoMixtoEnLaInvestigacionEnEducacio-3683544.pdf>
- Zafra, O. (2016). Tipos de investigación. *Revista Científica*(ISSN: 1900-6586).
- Zubiria, F. (2014). *Metodología de la Investigación*. Bogotá, D.C: Estudios.
- Zubiria, J. (2015). *Metodología de la Invesigación*. Bogota, D.C: Mc Graw Hill.

Apéndices

Apéndice A. Información Suministrada por la Cámara de Comercio de Aguachica corte

2021

MATRICULA	EST-MATRICI	RAZON SOCI	DIR-COMERC	MUN-COMEF	TEL-COM-1	TEL-COM-2	TEL-COM-3	CIU-1	CIU-2	CIU-3	CIU-4	ACTIVIDAD
10768	MA	DEL BOSQUE	CALLE 3 19-0	20011 - AGUA	5654293	3185146203		15511 ** Aloj	15611 ** Exp	15619 ** Otrc	G4729 ** Cor	ALOJAMIENTO EN HOTELE
10811	MA	HOTEL REAL	CARRERA 16	20011 - AGUA	5651795	3183381428	3012044564	15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
12374	MA	HOTEL REYM	CALLE 4 16-6	20011 - AGUA	3163856602			15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
1303	MA	HOSPEDAJE I	CARRERA 16	20011 - AGUA	5654740		3203153548	15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
14792	MA	HOTEL MONA	CALLE 5 NO.	20011 - AGUA	3122685745	3153680120	5654295	15511 ** Aloj 15611 ** Expendio a la mesa de comida				ALOJAMIENTO EN HOTELE
15564	MA	HOTEL DAILI	CALLE 6A 16	20011 - AGUA	5661657	3163983346	3166239446	15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
16151	MA	HOTEL D'LEO	CARRERA 30	20011 - AGUA	5651912		5652510	15511 ** Alojamiento en hoteles				HOTEL HOSPEDAJE
16768	MA	HOTEL Y CAF	VEREDA LOS	20011 - AGUA	3218535109			15511 ** Aloj 15613 ** Exp	H5310 ** Act			Actividades post ALOJAMIENTO EN HOTELE
1703	MA	HOTEL VILLA	CALLE 4 18-5	20011 - AGUA	5659831			15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
17882	MA	HOTEL MAN	CALLE 3 16-5	20011 - AGUA	5654471		3003611445	15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
18207	MA	HOTEL LOS E	CALLE 5 38-4	20011 - AGUA	3173685078			15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
21432	MA	HOTEL CASA	CALLE 5A 12	20011 - AGUA	3006275216			15511 ** Aloj 15611 ** Expendio a la mesa de comida				ALOJAMIENTO EN HOTELE
22011	MA	HOTEL EL SA	CARRERA 13	20011 - AGUA	5659879		3005117281	15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
224	MA	HOTEL Y RES	CALLE 5 32-2	20011 - AGUA	3188482407			15511 ** Aloj 15611 ** Exp	15621 ** Catering para eve			ALOJAMIENTO EN HOTELE
24461	MA	HOTEL LOS C	CALLE 5 38-2	20011 - AGUA	3104001191			15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
25307	MA	HOTEL KEVIN	CARRERA 36	20011 - AGUA	3208581701	5662419		15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
25936	MA	HOTEL DOÑA	CALLE 3 39-3	20011 - AGUA	3103511830			15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
27471	MA	HOTEL DAY F	ALTO DE LA C	20011 - AGUA	3104370577			15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
27856	MA	HOTEL PARK	CARRERA 17	20011 - AGUA	3153046168			15511 ** Alojamiento en hoteles				SERVICIO DE HOSPEDAJE
28319	MA	HOTEL ESCO	CARRERA 17	20011 - AGUA	5654535			15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
28410	MA	HOTEL NEJA	CALLE 4 36-6	20011 - AGUA	3127775092			15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
29396	MA	HOTEL SILOE	CARRERA 14	20011 - AGUA	5652019	3156382132		15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
30824	MA	HOTEL D' LUC	CARRERA 15	20011 - AGUA	3173599210			15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
31976	MA	HOSPEDAJE I	CALLE 4 30-1	20011 - AGUA	3174396433		3174396433	15511 ** Aloj G4632 ** Cor	N8299 ** Otras actividade			ALOJAMIENTO EN HOTELE
32814	MA	HOTEL W PL	CALLE 3 15-1	20011 - AGUA	3145449756			15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
33686	MA	HOTEL D'LEO	CARRERA 30	20011 - AGUA	5651912			15511 ** Alojamiento en hoteles				HOTEL HOSPEDAJ
33765	MA	HOTEL PRAD	CARRERA 30	20011 - AGUA	3126154073		3126154073	15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
34458	MA	HOTEL CHUT	KM 3 VIA AL	20011 - AGUA	3172978965		3172978965	15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
34877	MA	HOTEL LUZ N	CALLE 5 33	20011 - AGUA	3158435294	5651178		15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
35472	MA	HOTEL EL GR	CALLE 2 39A	20011 - AGUA	3126927134			15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
35579	MA	HOTEL PARQ	CARRERA 40	20011 - AGUA	3113822994	3174405548		15511 ** Aloj G4530 ** Cor	H5221 ** Act	G4520 ** Ma		ALOJAMIENTO EN HOTELE
35879	MA	HOTEL MAJE	CALLE 5 22-1	20011 - AGUA	5655031			15511 ** Aloj L6810 ** Actividades inmobiliarias real				ALOJAMIENTO EN HOTELE
37036	MA	PARADERO E	FINCA NUEV	20011 - AGUA	3186318828			15511 ** Aloj 15611 ** Expendio a la mesa de comida				Alojamiento en hoteles. E
37119	MA	HOTEL EL SO	CARRERA 27	20011 - AGUA	5656290	3214586056		15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
37778	MA	HOTEL VILLA	CALLE 1A Nrc	20011 - AGUA	3182879776			15511 ** Aloj 15611 ** Expendio a la mesa de comida				ALOJAMIENTO EN HOTELE
38423	MA	HOTEL LIGHT	CARRERA 30	20011 - AGUA	3178865632			15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
40084	MA	HOTEL ARIZC	CARRERA 12	20011 - AGUA	5662186			15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
40122	MA	HOSPEDAJE I	CARRERA 39	20011 - AGUA	3167291881			15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
42334	MA	RESIDENCIA	CALLE 5 16-2	20011 - AGUA	3184702827			15511 ** Aloj 15530 ** Servicio de estancia por horas				ALOJAMIENTO EN HOTELE
4251	MA	RESIDENCIA	KILOMETRO 1	20011 - AGUA	3102516209			15511 ** Aloj 15611 ** Expendio a la mesa de comida				ALOJAMIENTO EN HOTELE
4281	MA	HOTEL MARC	CARRERA 16	20011 - AGUA	5658406			15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
43121	MA	HOTEL MORF	CALLE 6 16-7	20011 - AGUA	5661393	3182517359		15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
43169	MA	HOTEL LA GR	CALLE 6 N 14	20011 - AGUA	5661911	3123159245		15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
43212	MA	HOTEL BRISA	CALLE 16 11	20011 - AGUA	3145205558			15511 ** Aloj 15530 ** Serv	15621 ** Cate	15611 ** Exp		ALOJAMIENTO EN HOTELE
43901	MA	SCHEREZADE	CARRERA 15	20011 - AGUA	3127814406			15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
43913	MA	HOTEL FUJIY	CARRERA 26	20011 - AGUA	3004875487			15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
44115	MA	HOTEL CALLE	CALLE 5 21 7	20011 - AGUA	5657990		3164682581	15511 ** Aloj 15611 ** Exp	15630 ** Exp	G4724 ** Cor		ALOJAMIENTO EN HOTELE
44176	MA	APARTAMEN	CALLE 4 15	20011 - AGUA	3167687794			15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
44674	MA	HOTELES Y S	KILOMETRO 1	20011 - AGUA	3103344239			15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
4606	MA	HOTEL MON	CALLE 3 39-5	20011 - AGUA	3115023251	3116652060		15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
46232	MA	APTOS LA BE	CARRERA 39	20011 - AGUA	3114756841			15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
4632	MA	HOTEL CASA	CARRERA 30	20011 - AGUA	3184086324	5651685		15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
47850	MA	HOTEL MAYL	CARRERA 10	20011 - AGUA	3015664613			15511 ** Aloj G4711 ** Cor	G4719 ** Cor	C1084 ** Ela		ALOJAMIENTO EN HOTELE
47990	MA	HOTEL CASIN	CALLE 3 15-0	20011 - AGUA	3168645851			15511 ** Aloj 15611 ** Exp	G4724 ** Comercio al por			ALOJAMIENTO EN HOTELE
48061	MA	HOTEL LA FL	CARRERA 14	20011 - AGUA	3165571143			15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
48729	MA	HOTEL DUNA	CALLE 3 16	20011 - AGUA	3175457247			15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
49690	MA	POSADA MO	CARRERA 40	20011 - AGUA	3215003804			15511 ** Aloj C1084 ** Ela	15611 ** Expendio a la me			ALOJAMIENTO EN HOTELE
50515	MA	HOTEL CLAN	CARRERA 30	20011 - AGUA	3176461645			15511 ** Alojamiento en hoteles				Alojamiento en hoteles.
51209	MA	HOTEL RUTA	VEREDA ALT	20011 - AGUA	3213585045			15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
51317	MA	HOTEL DORA	KILOMETRO 1	20011 - AGUA	3103777429			15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
5207	MA	RESIDENCIA	CARRERA 31	20011 - AGUA	3168214038			15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
52312	MA	HOTEL HARA	CARRERA 17	20011 - AGUA	3217519021	3106585301		15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
54674	MA	LA NUEVA C	CALLE 3 16-4	20011 - AGUA	3182265926			15511 ** Aloj H5221 ** Act	G4520 ** Mantenimiento			Alojamiento en hoteles A
55606	MA	HOTEL RUTA	KDX 6 1 vere	20011 - AGUA	3126910665			15511 ** Alojamiento en hoteles				Alojamiento en hoteles
55653	MA	HOTEL IMPE	CALLE 5 38-2	20011 - AGUA	3104001191			15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
55690	MA	HOTEL Y PAR	CALLE 5 25-5	20011 - AGUA	3145214989			15511 ** Aloj H5221 ** Actividades de estaciones via				ALOJAMIENTO EN HOTELE
55757	MA	HOTEL SAMY	CARRERA 39	20011 - AGUA	3168402805			15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
56218	MA	LA POSADA	CARRERA 18	20011 - AGUA	3167403442			15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
6625	MA	FINCA HOTEL	ALTO LA CAN	20011 - AGUA	3112042239	3214322820		15511 ** Aloj H5221 ** Actividades de estaciones via				ALOJAMIENTO EN HOTELE
9442	MA	HOTEL EL MC	CALLE 5 N. 3	20011 - AGUA	5659446			15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
9481	MA	HOTEL TEQUI	CALLE 6 16-8	20011 - AGUA	5651367			15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE
9802	MA	HOSPEDAJE I	CARRERA 40	20011 - AGUA	316577518		316577518	15511 ** Alojamiento en hoteles				ALOJAMIENTO EN HOTELE

Apéndice B. Cuestionario a Hoteles de Aguachica



UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR, SECCIONAL AGUACHICA
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CUESTIONARIO TRABAJO DE GRADO



CUESTIONARIO A HOTELES DEL MUNICIPIO DE AGUACHICA

Este cuestionario es aplicado como instrumento de recolección de información para el proyecto denominado Análisis de la Gestión del Talento Humano del Sector Hotelero en el Municipio de Aguachica, Cesar, realizado como opción de grado para el programa de Administración de Empresas.

OBJETIVO: Recopilar información para determinar el manejo de la gestión del talento humano en el sector hotelero de Aguachica, Cesar.

Nombre del Hotel: _____ Tipo de empresa: _____

Edad _____ Cargo _____ Antigüedad en la empresa _____

1. ¿Cuántas personas trabajan en el hotel actualmente y en que cargos?

2. ¿Cuántos empleos directos e indirectos maneja el hotel?

3. ¿El hotel paga prestaciones sociales a sus empleados?

SI
NO

4. ¿Cuántos profesionales tiene contratados el hotel, cuántos de nivel técnico y cuantos en el nivel operativo?

5. ¿El hotel maneja un sistema de incentivos o bonificaciones a empleados? Si la respuesta es afirmativa, ¿De que tipo?

Magda Yurany Aldana Quintero
Manuela Alejandra Velásquez Herrera

6. ¿En el hotel tiene empleados que se encuentran realizando estudios para su crecimiento profesional? Si su respuesta es afirmativa, ¿Cuántos?

7. ¿El hotel maneja un área de recursos humanos? Si su respuesta es negativa, ¿Quién hace las veces en la realización de esas funciones?

8. Dentro de su experiencia en el sector, ¿Cuál cree usted que es el factor diferenciador de su hotel?

9. ¿La empresa potencia la formación y desempeño de su talento humano? ¿De qué forma?

10. ¿Cuál es el proceso que el hotel utiliza para el reclutamiento, selección y contratación de nuevos empleados?

11. ¿Cuáles son las causas por la cuales usted se dedica a este oficio?

12. ¿el hotel ha presentado mucha rotación o despido de personal en el último año? Si su respuesta es afirmativa, ¿Cuál es la razón?

13. ¿Cuáles cree usted que son las competencias o destrezas que debe manejar un empleado que quiera trabajar en el hotel?

14. En términos generales, ¿Cómo considera usted que es su relación con el personal que labora en su empresa?

Excelente ___ Buena ___ Regular ___ Mala ___ N/S o N/R ___

¡¡Gracias por su colaboración!!

*Magda Yurany Aldana Quintero
Manuela Alejandra Velásquez Herrera*