

**Propuesta de un modelo de selección de personal para la empresa Scherezade Hotels &
Resorts.**

Kelly Andrea Sánchez Sánchez

Karen Lorena Trillos Saravia

Liseth Karina Trujillo

Mayra Alejandra López Herrera

Yeritza zayas meza

Asesor:

Adriana Maribel Romero

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Diplomado de profundización en Gerencia del Talento Humano

2022

Página de aceptación

Adriana Maribel Romero

Director Trabajo de Grado

Jurado

Jurado

Dedicatoria

Los autores dedican el presente trabajo, principalmente a Dios, quien inspiro nuestro camino y espíritu, también agradecemos a nuestros padres quienes nos brindaron la vida, consejos, apoyo, educación, pero aún más nos enseñaron sus valores para convertirnos en personas de bien, siendo de gran ayuda para la sociedad.

Por supuesto a nuestros tutores quienes ayudaron en el proceso de aprendizaje.

Agradecimientos

Nuestro mayor agradecimiento por permitirnos realizar el proyecto de grado, lo brindamos a Dios por guiarnos para llegar hasta donde hemos llegado y a nuestra familia por brindarnos su apoyo en todo momento.

Gracias a nuestros padres, hermanos, esposos e hijos, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

A nuestra directora de proyecto Adriana Maribel Romero por ser nuestro mentor y guía en el desarrollo de una idea, por su esfuerzo y dedicación, quien, con sus conocimientos, nos ayudó a terminar nuestro trabajo de investigación.

También nos gustaría agradecer a nuestros profesores durante toda nuestra carrera profesional, porque todos han aportado con su conocimiento a lograr nuestra formación profesional.

Y por último a la Universidad Nacional abierta y a distancia Unad Seccional Aguachica cesar por abrirnos este espacio para investigar sobre un tema de gran importancia y poder desarrollar un aporte económico social a la sociedad.

Resumen

El presente trabajo de titulación expone la creación de una propuesta modelo de un plan de selección de personal para una empresa del sector turístico, localizada en la ciudad de Aguachica Cesar, bajo el nombre de Scherezade hotels & Resorts. Dicha empresa viene presentando problemas de bajo rendimiento en cuanto al servicio al cliente que por ende afecta su estabilidad económica y en el mercado. Se pudo analizar que la organización Hotel Scherezade, actualmente no cuenta con un diseño, ni plan de selección de personal formalmente establecido. El objetivo de esta propuesta es Diseñar un protocolo para el proceso de selección y contratación para la empresa hotelera Scherezade Hotel & Resorts, acorde con las necesidades identificadas que permita proveer de manera adecuada y oportuna personal idóneo y calificado. A lo largo de la investigación se aplicó el método descriptivo el cual se enfoca en garantizar el levantamiento de información cualitativa y cuantitativa. para hacer esto posible fue necesario la aplicación de una encuesta dirigida a los empleados del hotel y de acuerdo a los resultados arrojados se elaboró el debido plan de acción para garantizar la ejecución del sistema de selección del personal y satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Palabras claves: Propuesta, empresa, selección, talento humano, investigación

Abstract

The present titling work exposes the creation of a model proposal of a personnel selection plan for a company in the tourism sector, located in the city of Aguachica Cesar, under the name of Scheherazade hotels & Resorts. Said company has been presenting problems of low performance in terms of customer service that therefore affects its economic stability and in the market. It was possible to analyze that the Hotel Scheherazade organization currently does not have a formally established design or personnel selection plan. The objective of this proposal is to design a protocol for the selection and hiring process for the hotel company Scheherazade Hotel & Resorts, in accordance with the identified needs that allow the adequate and timely provision of suitable and qualified personnel. For market research and analysis, the descriptive method focused on the collection of qualitative and quantitative information was applied. For this, surveys were carried out on the clients and employees of the company. Based on the results, an appropriate plan was prepared for the business line focused on providing customer service.

Keywords: Proposal, company, selection, human talent, research

Tabla de contenido

Lista de figuras	8
Problema	11
Justificación	13
Objetivos.....	15
Objetivo general:	15
Objetivos Específicos:	15
Antecedentes.....	16
Marco teórico.....	18
Etapas en el proceso de selección.....	20
Marco legal	24
Metodología de investigación.....	27
Tipo de investigación.....	27
Hipótesis	28
Instrumento de recolección de información.	28
Materiales:	28
Métodos:	29
Estructura del cuestionario	29
Resultados.....	30
Conclusiones.....	39
Recomendaciones	42
Referencias Bibliográficas.....	43

Lista de figuras

Figura 1 Por favor selecciona el área de la empresa a la que perteneces.	30
Figura 2 ¿Cuánto tiempo tiene desempeñando sus funciones dentro de la empresa Scherezade Hotel & Resorts?.....	30
Figura 3 ¿Al momento de su contratación, recibió toda la información clara de sus funciones y la inducción correspondiente?	31
Figura 4 ¿Está convencido de que el puesto de trabajo que ocupa es el que le corresponde por sus capacidades y preparación?	31
Figura 5 En el tiempo que tiene laborando, ¿ Scherezade Hotel & Resorts le ha otorgado algún tipo de incentivo o beneficio por su desempeño?.....	32
Figura 6 ¿Usted está satisfecho con los tipos de beneficios que le brinda el hotel?	33
Figura 7 ¿Cree usted que son suficientes los incentivos o beneficios que otorga el hotel por su trabajo?	33
Figura 8 ¿Conoce que criterios o aspectos de su trabajo son evaluados para otorgarle algún tipo de incentivo o beneficio?	34
Figura 9 ¿Siente usted necesita más atención por parte del área de recursos humanos?.....	35
Figura 10 El reconocimiento de sus habilidades en el cargo que desempeña por parte de la empresa influye positivamente en su desempeño.....	35
Figura 11 ¿Cuándo inicio su etapa laboral le hubiese gustado que el proceso de contratación incluyera un profundo análisis de sus habilidades para dirigirlo al puesto de trabajo?	36
Figura 12 ¿considera una estrategia positiva la implementación de un sistema de selección del personal?.....	37

Introducción

Muchas empresas hoy en día buscan optimizar el desarrollo de sus procesos internos, ya de esto depende el sustento de y el equilibrio de la organización; si bien es cierto el nivel de competitividad es cada vez más alto, pues hoy en día la competencia se ajusta a las diferentes metodologías creadas como estrategias dirigidas para cada una de las áreas internas especialmente el área de recursos humanos. Hoy en día resulta más importante enfocarse en que la captación del personal sea óptima e impecable ya que de esto depende la ejecución de cada una de las tareas dentro de la empresa, un personal altamente calificado trabaja en pro de satisfacer las necesidades de cada cliente y especialmente se enfoca en alcanzar al máximo los objetivos propuestos por el directos, los cuales son claves para mantener su punto de equilibrio en el entorno en que se desempeña.

Resulta muy importante identificar correctamente las características de cada puesto a través de una evaluación generalizada de las actividades que se requieren para suplir cada necesidad, con base a estos resultados es que se podrá actuar frente al nombramiento de los responsables que estarán orientados a cada puesto de trabajo; la correcta gestión del talento humano no debe considerarse como un atraso de procesos ni pérdida de tiempo o dinero, hoy en día muchas empresas lo ven como un factor clave para alcanzar el éxito en el mercado de hoy altamente competitivo. Existen muchas herramientas que se ajustan a cada uno de los intereses y atributos que muestran cada una de las partes en función de los objetivos que se desean alcanzar durante la selección, inducción y capacitación del personal que estarán al frente de los procesos y serán la imagen de la corporación.

El presente trabajo se realiza con el fin de implementar un sistema de selección del personal dentro de la empresa Hotel Scherezade; debido a que la mayoría de las empresas en sus

inicios o tal vez por el tamaño en donde son consideradas pequeñas, o ven la importancia de ejecutar este proceso de manera estratégica ya que lo consideran como algo superficial que se puede aplicar solo a través de la voz a voz y que de esta manera los les genera pérdida de dinero o tiempo. lo cierto es se ha comprobado que a raíz de este pensamiento arcaico, la empresa no puede acertar correctamente durante la elección del personal para cada cargo por lo que muchos no duran lo suficiente o no se desempeñan de manera óptima o calificada, generando pérdidas aún más de tiempo, dinero y los más importante pérdida y quejas de nuestros preciados clientes.

Todos estos altibajos conllevan a la creación de este modelo de selección del personal, el cual estará enfocado en gestionar de una forma acertada la selección del personal para cada puesto y si bien es cierto que esto genera un costo monetario, será una estrategia de implementación que ampliará las ganancias y mejorará significativamente la productividad y la gestión de cada proceso dentro del hotel con la aplicación de pautas necesarias para realizar correctamente el reclutamiento, desde la contratación, la admisión e inducción y capacitación de los colaboradores.

Problema

La selección de personal es un procedimiento esencial del departamento de recursos humanos (RR. HH.). Consiste en la elección de los profesionales que han de ocupar los puestos vacantes en la empresa. Por ello, debe ser realizado de manera objetiva y exhaustiva y por profesionales cualificados para ello. (Ceupe, s.f.)

Hoy en día las empresas u organizaciones, han desarrollado procesos de selección de personal, reclutamiento, evaluación de desempeño, capacitaciones entre otras funciones que establece el departamento de recursos humanos, logrando así completar los objetivos organizacionales, mantenerse en el mercado y tener éxito en todos los aspectos.

En la ciudad de Aguachica Cesar, encontramos una empresa dedicada del sector turístico, dedicada hace 5 años brindar un servicio de hospedaje para los turistas y empresarios que llegan a la ciudad. Desde hace un tiempo viene presentando problemas de bajo rendimiento en cuanto al servicio al cliente que por ende afecta su estabilidad económica y en el mercado.

Se pudo analizar que la organización Hotel Scherezade, actualmente no cuenta con un diseño, ni plan de selección de personal formalmente establecido, lo que está conllevando a la parte directiva a contratar personal por recomendaciones personales de las personas que allí laboran, sin tener en cuenta habilidades o estudios requeridos para el cargo seleccionado.

La empresa ha venido presentando grandes molestias en la parte de atención al cliente, puesto que los recepcionistas no cuentan con los estudios, actitudes y aptitudes para el cargo, Presentando así pérdida de clientes, problemas de imagen, mala reputación frente al mercado y la competencia, por tal motivo se está notando una desestabilidad económica dentro de la organización.

Por tal motivo, se procede a realizar una intervención en el área del talento humano, con el fin de dar solución a esta problemática, presentando un plan de selección de personal, que le permita a la empresa tener candidatos aptos tanto como personal como profesionalmente, con habilidades, conocimientos y un perfil que sea de aporte para la empresa. De esta forma la empresa podrá recuperar su buena imagen, clientes, tendrá cifras económicas positivas, y todas las ventajas que conlleva un buen proceso de selección

Justificación

La presente investigación se enfocará en la creación de un sistema de selección del personal dentro de la empresa Hotel Scherezade, ya que desde sus inicios se han ejecutado de manera incorrectas los procesos durante la captación del talento humano para cada puesto de trabajo dentro de la organización causando algunas inconsistencias durante la ejecución de las actividades dirigidas a satisfacer las necesidades de los clientes que contribuyen con el sustento de la empresa a diario. Este trabajo permitirá no solo tomar control de todas estas falencias a través de un plan de mejora que constituye este sistema de selección, sino que a su vez ofrece estrategias que le permitirán al gerente delegar funciones durante el momento de contratar el talento humano y se haga de forma eficiente no solo la selección, también la inducción, entrenamiento y capacitación; contribuyendo a la correcta gestión de las actividades dispuestas para cada uno de los puestos de trabajo y los objetivos propuestos por la organización.

La creación e implementación de este sistema presentará impactos significativos ya que la productividad se verá reflejada con servicios de calidad para los clientes llevando a la organización a una mejor gestión humana, ya que facilita el adecuado reclutamiento y selección del personal, siendo estos necesarios para su crecimiento en los mercados actuales.

Su objetivo es obtener excelencia en cada uno de los colaboradores de la compañía, haciendo el respectivo aprovechamiento de habilidades y conocimientos de cada candidato. Buscando el aumento de los beneficios, la productividad y el éxito de la empresa sin dejar a un lado que todo depende de la calidad de colaboradores con los que se cuente, pues estos son el pilar para el fortalecimiento de las organizaciones.

A raíz de esto, podemos conocer que el talento humano es la estrategia de la organización que participa activamente en el mercado. Además, un buen proceso de captación de candidatos

se puede llegar a obtener los mejores y más capaces trabajadores que la empresa necesita, con las competencias necesarias para los cargos implementados,

Seguidamente del talento humano, se debe tener en cuenta que un acorde proceso de inducción e introducción del nuevo empleado a la empresa permite que este entre en confianza, se sienta capaz y seguro de manejar las actividades que le serán administradas. También, permite un fortalecimiento y creativa que se puede obtener por el trabajo en equipo y el manejo adecuado de la comunicación y distribución de las tareas asignadas.

Actualmente, teniendo en cuenta los factores comerciales internos, la empresa se esfuerza por garantizar la calidad del servicio a nuestros clientes y se asegura de mantenerse a la vanguardia del avance tecnológico y la unificación de servicios. Para que las empresas contraten a los mejores candidatos, debe haber un proceso de selección en el que se ponga a disposición la información personal de los solicitantes para que puedan solicitar puestos, vacantes y cubrirlos, seguido de un proceso de selección en el que se analicen los currículums de los solicitantes.

iniciar por determinar si se cumplen los requisitos de cada solicitante antes de pasar al proceso de selección, asegurándose de que la conexión se implemente con éxito de acuerdo con las políticas establecidas y las expectativas de la línea de negocios.

Objetivos

Objetivo general:

Diseñar un protocolo para el proceso de selección y contratación para la empresa hotelera Scherezade Hotel & Resorts, acorde con las necesidades identificadas que permita proveer de manera adecuada y oportuna personal idóneo y calificado.

Objetivos Específicos:

Identificar la fuente del problema que da lugar a la necesidad de implementar un sistema de selección del personal dentro de la empresa.

Considerar las posibles alternativas de solución que permitirán ejecutar correctamente la labor del proceso de selección.

Establecer y ejecutar el plan de acción que permitirá la identificación y contratación del personal idóneo para cada uno de los puestos de trabajo.

Antecedentes

La selección de personal en las empresas es fundamental para crear un equipo enfocado y que aporte a los objetivos de la empresa, por ello, debe estar dentro la estrategia empresarial.

Es importante realizar una buena selección, definir bien las competencias, experiencia y KPI'S (indicadores) del puesto serán claves para ello, así como hacerlo sin etiquetas, es decir, seleccionar desde las aptitudes y actitudes, y de manera transparente y objetiva, cuidando que los candidatos sean los más idóneos para desempeñar el puesto de trabajo y lograr así los objetivos planteados por la organización, también es importante que los valores y propósitos de los candidatos estén alineados con los de la compañía, esto asegurará un mejor ajuste, y reducirá tiempos en la curva de aprendizaje. (Incapie, 2021)

El realizar una mala selección de personal, ocasiona costos para la compañía, en tiempo, recursos y dinero. Pero ¿Qué tan grave es realizar una mala selección de profesionales en nuestra empresa? La especialista de la consultora Mercer Perú, Midori Akamine, detalla las 5 consecuencias de cometer este error.

La primera consecuencia Incrementa rotación de personal, debido a que una mala contratación de personal requerirá reiniciar el proceso de contratación. Asimismo, demandará tiempo para ajustar y mejorar las herramientas de selección, con el fin de evitar no repetir el error, y que se vea afectada la imagen y la productividad de la empresa. Recordemos también que la curva de aprendizaje del nuevo talento puede ser lenta, y al requerir el apoyo de otros trabajadores para adaptarse, se consumen valiosos recursos de la empresa.

La segunda consecuencia afecta el, si hablamos de pérdidas económicas, el costo de volver a iniciar un proceso de selección es de aproximadamente el 20% del salario del puesto, lo cual impacta directamente en el presupuesto y costos de la compañía, así como los derivados de

un eventual despido. Existen empresas con una alta rotación de personal por malos procesos de selección y la repetición de esta situación puede sumar grandes pérdidas anuales.

La tercera consecuencia genera clima laboral poco saludable, ya que contratar personal inadecuado impacta en el personal que ya pertenece a la compañía, pues fomenta un clima laboral poco estable y deteriora la cultura organizacional. “Se aconseja contratar personal que se adapte a la cultura empresarial, que motive a los empleados y comprendan la misión de la organización, esto en conjunto hace que valga la pena la inversión en la contratación”, señala la especialista de Mercer Perú.

Como cuarta consecuencia tenemos la Pérdida de clientes y ganancias, una mala contratación significa indirectamente la pérdida de clientes y ganancias, ya que el tiempo promedio de un proceso de reclutamiento para puestos de liderazgo o jefaturas es 3.5 meses, según el Informe de Tendencias de Contratación de Líderes Mercer 2019. Se recomienda, sobre todo en puestos clave, no alargar innecesariamente los procesos, ya que pueden suponer grandes pérdidas para la empresa.

Y como quinta y última consecuencia se presenta la Pérdida de oportunidades, el 23% de las organizaciones evalúa de manera errónea las capacidades de sus candidatos, y el 27% consideran que el período de contratación prolongado es el factor que más pesa en la incapacidad para contratar e incorporar líderes talentosos. “Las empresas terminan perdiendo la oportunidad de contar con buenos talentos, ya que los mejores profesionales suelen dejar de estar disponibles en 10 días, y muchas veces terminan en la competencia”, dice Akamine. (Andina.pe, 2020)

Marco teórico

Comenzando por la importancia que tiene el talento humano dentro de las organizaciones, es crucial mantener un ajuste personal ideal para cumplir con los requisitos organizacionales y lograr la efectividad en la prestación de servicios. Al hacerlo, también se asegurará que los procesos de selección se lleven a cabo de manera eficiente y oportuna y que la gestión del talento tenga conocimiento de los comportamientos y habilidades de los candidatos.

Para tener claridad sobre el tema es importante conocer sobre la historia para llevar a cabo un proceso de selección idóneo para la organización en estudio:

Según Furnham (2001), el término "psicología industrial" se usó para describir el comportamiento organizacional desde principios del siglo XX hasta los primeros años de la Segunda Guerra Mundial. En ese momento, se creía que los empleados eran la mano del trabajo. En términos de teoría económica racional, se tomaron en consideración a la gerencia y los empleados. Los psicólogos industriales de esa época creían que su trabajo era aumentar la productividad. Quizás en ese momento surgió la imagen del psicólogo que viaja en el tiempo, que separa al lado de los trabajadores y los observa sin interesarse por su sufrimiento ni alentarlos a mejorar.

Otro hecho fundamental fue el reclutamiento militar durante las dos guerras mundiales significó que los psicólogos tuvieran mucho que hacer. Cuando se reclutan cientos de miles de personas de todas las clases sociales, alguien debe determinar si serán los más aptos para pilotar un avión, trabajar como pagadores, expertos en contrainteligencia o como cocineros. A finales de este periodo se empezó a seleccionar a las personas para los puestos idóneos, someterlas a evaluación y darles orientación vocacional. (Furnham; 2001).

La comprensión y adaptación a los cambios que se iniciaron al final de este período continuó en la tercera fase que estamos viviendo actualmente. Esto se debe a que los avances tecnológicos y los factores macroeconómicos comenzaron a demostrar cómo las organizaciones necesitaban adaptarse a las nuevas prácticas laborales.

Importancia del proceso de selección

(Morris, 1997) Menciona que el mayor desafío para un psicólogo es hacer coincidir las características de los empleados con los requisitos del trabajo. Los empleadores suelen tener en cuenta una variedad de factores al determinar si un solicitante está calificado para un trabajo, como el conocimiento, las habilidades, la personalidad y la motivación del trabajador. Después de eso, mientras toman la decisión final del contrato, deciden qué tan importante es cada uno de estos factores para ese trabajo en particular. Es por eso que entre más calificados estén los solicitantes, más selectivos deben ser los empleadores para decidir a quienes contratar.

La selección es un proceso por medio del cual se descubre, a través de una serie de técnicas y a un bajo costo, al candidato adecuado para ser ubicado en un puesto determinado en el cual desarrolle sus funciones actividades y responsabilidades (Llanos, 2005), con resultados eficientes y eficaces de forma que se asegure su permanencia en la empresa, así como su desarrollo personal y profesional en beneficio propio y de la compañía.

En consecuencia, como afirman Blum y Dunette Según (Castillo 2006), el proceso de selección se concibe como un conjunto de actividades lógicamente organizadas que determinan cuál de los candidatos disponibles debe ser contratado. Al igual que lo menciona Dessler (2001), existen tres criterios fundamentales que se utilizan para elegir a los mejores candidatos para el empleo. En primer lugar, siempre dependerá parcialmente del desempeño de sus subordinados porque se beneficiará más al contratar empleados con las habilidades y características adecuadas.

Los empleados que carezcan de estas habilidades o que se dediquen a molestar u obstaculizar una determinada tarea no tendrán un buen desempeño y, en consecuencia, tanto ellos como la empresa sufrirán las consecuencias.

Etapas en el proceso de selección

La elección de un método de evaluación que permita la descripción del potencial humano, así como la predicción precisa del comportamiento de un individuo en una determinada situación laboral refleja un proceso complejo que conlleva varias fases posteriores y puede, en el futuro, extenderse a través de un equilibrio.

De esta forma, se obtendrá información sobre los candidatos al puesto mediante una variedad de herramientas y técnicas que siguen un orden específico que se describe en los siguientes pasos:

El reclutamiento

“El reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización” (Chiavenato, 2000, p. 208).

Por otro lado, Shamil (2001) dice que el reclutamiento es una parte del la ARH que se ocupa del proceso de llenar una vacante, que incluye la examinación del puesto, la valoración de las fuentes de las cuales pueden obtenerse candidatos, la forma de contactar a los candidatos, así como la atracción de aspirantes.

Definición de la necesidad

Solicitud de reclutamiento, en esta etapa “El proceso inicia con la definición de una necesidad que se formaliza cuando el responsable jerárquico implicado realiza una demanda de reclutamiento” (Rodríguez, 2005, p. 26)

Según Shamil (2001), la decisión de reclutar y el análisis de puesto es esencial para la selección efectiva del personal. Por otro lado, Llanos (2005) dice que “es la técnica mediante la cual se recopilan, en forma ordenada y sistemática, los requisitos mínimos necesarios para llevar a cabo el desempeño exitoso de las funciones de un puesto” (p. 55).

Descripción del puesto es el “documento que concentra las funciones que deben ejecutarse en un puesto, considerando a dichas diligencias como una totalidad” (Llanos, 2005, p. 67).

Por otra parte, Shamil (2001) señala, que la descripción del puesto se refiere a los propósitos, alcances, deberes y responsabilidades que se deben desempeñar en cada puesto. Así mismo menciona las características que debe tener: nombre del departamento, título del puesto, Función y alcance del puesto, principales deberes y responsabilidades, cadena de autoridad (bajo el mando de quién está), especificaciones que debe tener la persona (cualidades, habilidades y experiencia), detalles del salario.

Búsqueda de candidatos

La Búsqueda interna se refiere a la búsqueda de candidatos para ocupar un puesto entre los mismos empleados de la organización, los cuales tendrán que pasar por todas las etapas del proceso, aun cuando ya formen parte de la organización (Rodríguez, 2005, p. 27). En este punto es importante mencionar que aun cuando no existan vacantes en la empresa otros empleados pueden ser entrenados para ocupar otros puestos, de esta manera la empresa podrá anticiparse a la eventualidad de tener que reclutar a una persona, ya que tendrá un inventario de personal capacitado para hacerlo (Woods, 2002).

En la búsqueda externa Chiavenato (2000) señala que “en esta clase de investigación sobresalen dos aspectos importantes: la segmentación del mercado de recursos humanos y la

localización de las fuentes de reclutamiento” (p. 216). Por otro lado, este mismo autor dice que la segmentación del mercado se refiere a la descomposición de éste en segmentos o clases de candidatos con características definidas, lo que ayuda a analizarlo y estudiarlo de manera específica. Señala que es importante que la segmentación se haga de acuerdo con los intereses de la organización. Y menciona que el problema fundamental de las organizaciones es detectar y localizar las fuentes de suministro de recursos humanos que le interesen.

De acuerdo con Llanos (2005) la selección de candidatos es el “proceso por el cual se descubre (mediante una serie de técnicas y a un bajo costo) al candidato adecuado para ubicarlo en un puesto determinado” (p.114)

En esta etapa de primera selección de candidatos se eliminan los candidatos que no cubren con el perfil que busca la empresa, esto se realiza a través de criterios observados en el currículum vitae y en las cartas recomendación (Rodríguez, 2005). Dessler (2001) por su parte menciona, que unas de las técnicas de selección son las pruebas, la investigación de antecedentes y los exámenes médicos. Sin embargo, Shamil (2001) señala que la entrevista es la más popular.

Cuestionario

En la entrevista Acosta et. al. (2002) señala que esta es una de las herramientas más efectivas y definitorias en donde el “entrevistador confirma y profundiza en aquellos puntos fuertes y débiles para el puesto obtenido a través de pruebas realizadas, test e información escrita (currículo vitae o solicitud de empleo)” (p. 108)

Asumiendo que se ha encontrado al candidato correcto, lo que procede es hacerle una oferta formal, y suponiendo que éste la acepte, se procede a la contratación y es en este momento en el que el reclutamiento ha concluido (Shamil, 2001).

La negociación de las condiciones de contratación como lo define Rodríguez (2005) se refiere al planteamiento del sueldo y las condiciones de trabajo.

Finalmente se procede a la firma del contrato, “La firma del contrato es la última etapa de este proceso y la prueba del acuerdo entre ambas partes” (Rodríguez, 2005, p. 27).

De acuerdo con las teorías anteriores, se realizó un análisis a la empresa Scherezade Hotels & Resorts de la ciudad de Aguachica Cesar, donde se pudo comprobar que no hay un proceso de selección, ni tienen en cuenta la importancia que este posee para contar con candidatos competentes y eficientes, que aporten al cumplimiento de los objetivos empresariales, sin embargo, es evidente que se puede establecer un proceso de selección acorde a la empresa y sus políticas del cual puedan seguir haciendo uso, para de esta forma mejorar el servicio al cliente y cumplimiento de objetivos.

Marco legal

Decreto N°.1567 de 1998: Por el cual se crean el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado.

Decreto 2663 De 1950: El presente Código regula las relaciones de Derecho Individual del Trabajo de carácter particular, y las de Derecho Colectivo del Trabajo, oficiales y particulares art 3. (Ministerio de trabajo, 2022)

Decreto 2158 de 1948: Aplicación de este Código. Los asuntos de que conoce la Jurisdicción Ordinaria en sus especialidades laboral y de seguridad social se tramitarán de conformidad con el presente Código Art 1. (Ministerio de trabajo, 2022)

Decreto 1497 del 03 de agosto de 2022. Por el cual se acepta una renuncia y se realiza un encargo.

Decreto 2361 del 2019. Por el cual se establece el auxilio de transporte.

Decreto 2360 del 2019. Por el cual se fija el salario mínimo mensual legal.

Decreto 1833 de 2016 - actualizado a agosto 2018. por medio del cual se compilan las normas del Sistema General de Pensiones. (Ministerio de trabajo, 2022)

Decreto 961 del 22 de agosto de 2021: Por el cual se fijan las remuneraciones de los empleos que sean desempeñados por empleados públicos de la Rama Ejecutiva, Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible, y se dictan otras disposiciones.

Ley 1857 del 26 de julio de 2017 Artículo 3: Por la cual se especifican los horarios laborales para garantizar la flexibilidad de los colaboradores. (Ministerio de trabajo, 2022)

Ley 2208 de 2022: Por medio del cual se establecen incentivos económicos para generar motivación. (Ministerio de trabajo, 2022)

Ley 1917 de 2018, artículo 8º: Por medio de la cual se reglamenta el Sistema de Residencias Médicas en Colombia, su mecanismo de financiación y se dictan otras disposiciones.

Ley 1846 de 2017: Por medio de la cual se modifican los artículos 160 y 161 del Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones.

Ley 1780 de 2016: Por medio de la cual se promueve el empleo y el emprendimiento juvenil, se generan medidas para superar barreras de acceso al mercado de trabajo y se dictan otras disposiciones. (Ministerio de trabajo, 2022)

Ley 1610 de 2013: Por la cual se regulan algunos aspectos sobre las inspecciones del trabajo y los acuerdos de formalización laboral. (Ministerio de trabajo, 2022)

Ley 1562 de 2012: “Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional” (Ministerio de trabajo, 2022)

Resolución 4141 de 2022: Por medio de la cual se ordena el pago y transferencia a través de las entidades financieras del Incentivo para la generación de nuevos empleos para los beneficiarios de la nómina de agosto de 2022, postulados en el ciclo del mes de septiembre de 2022 (Ministerio de trabajo, 2022)

Resolución 0049 de 2022: Solicitud actualización de la información en el índice de transparencia y acceso a la información ITA- de conformidad con las disposiciones del art 23 de la ley 1712 de 2014. (Ministerio de trabajo, 2022)

Resolución 186 de 14 de mayo de 2020: Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal del Departamento Administrativo de la Función Pública

Resolución 131 del 23 de marzo de 2022: Por el cual se asignan los empleos que integran los Grupos Internos de Trabajo del Departamento Administrativo de la Función Pública y se designan los coordinadores de los mismos.

Resolución 1016 de 89. Programas de Salud: Directiva presidencial 01 de febrero 03 de 2020. Vinculación y contratación de jóvenes entre 18 y 28 años.

Resolución 093 de 06 de febrero de 2019 Artículo 1 y 2: Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para unos empleos del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Resolución 036 del 17 de enero de 2019 Artículo 1 al 31: Por el cual se ajusta el sistema propio de evaluación del desempeño laboral para los empleados públicos de carrera administrativa, en periodo de prueba y de libre nombramiento y remoción del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Resolución 137 del 26 de febrero de 2019 Artículo 1 y 2: Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para un empleo del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Resolución 082 de 07 de febrero de 2018 Artículo 1 al 27: Por la cual se asignan los empleos que integran los Grupos Internos de Trabajo del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Metodología de investigación

Tipo de investigación

Investigación general: Esta investigación se implementará para el desarrollo de la propuesta y está centrada en la toma de controles de todas estas falencias de la organización, a su vez las estrategias y objetivos que le permitirán a la empresa un mayor crecimiento. Está basada en un enfoque cuantitativo, con el fin de adquirir datos e información importante a través de la recopilación de datos y el manejo de las herramientas ofimáticas, con el objetivo de conocer y ejecutar la creación del sistema de selección y contratación para la empresa hotelera Scherezade Hotel & Resorts.

Investigación específica: Esta investigación se implementará para el desarrollo de la investigación está centrada en analizar, capacitar y fortalecer el sistema para su implementación y el debido desarrollo de la empresa. Está basada en un enfoque inductivo ya que le permite acceder a datos de suma importancia para su implementación, pues le facilita el adecuado reclutamiento y selección del personal, siendo estos necesarios para su crecimiento en los mercados actuales. Con esto buscamos una mejor estructura en la creación, con la finalidad de apreciar y evaluar las acciones para la organización.

Población: La población objetivo para la investigación son las pequeñas y medianas empresas del sector hotelero en el municipio de Aguachica Cesar.

Muestra: La muestra objetivo para la investigación es la empresa hotelera Scherezade Hotel & Resorts, que cuenta con su debido registro ante la cámara de comercio en el municipio de Aguachica, Cesar.

Variables: La variable para la investigación es de carácter dependiente, con la finalidad de identificar las necesidades y analizar los posibles efectos para la empresa con la implementación del sistema.

Con esto se busca valorar las herramientas utilizadas para la investigación y así mismo proceder en el transcurso de este proceso, por lo tanto le permiten a la empresa diseñar un protocolo para el proyecto de selección y contratación, fortaleciendo los criterios con la finalidad de garantizar la estabilidad de la empresa en los mercados actuales.

Con la implementación de este sistema contribuimos al mejoramiento de la competitividad en el sector hotelero de la empresa Scherezade Hotel & Resorts.

Hipótesis

Las empresas que no aplican correctamente la estrategia de reclutamiento, tiene menos probabilidades de tener éxito y alcanzar el punto de equilibrio frente a la competencia.

Instrumento de recolección de información.

Iniciando el desarrollo de la propuesta de investigación se realizará internamente una encuesta bien estructurada que estará dirigida a los empleados de la empresa, especialmente a la que hoy se considera la persona encargada de seleccionar el personal, ya que es importante entender sus intereses y su manera de aplicar el proceso actual para captar y capacitar a los colaboradores para cada puesto de trabajo

Materiales:

Formato de encuesta digital.

Teléfono celular

Métodos:

Entrevista personal

Cuestionario personal

Estructura del cuestionario

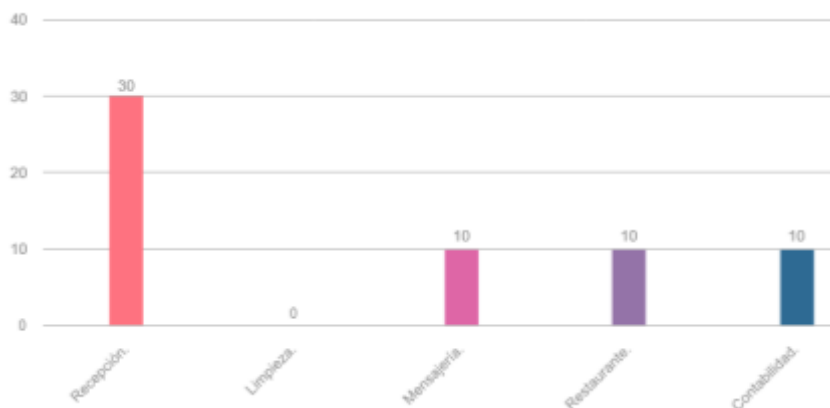
<https://syevrus.com/appSurvey/default.aspx?ENC=2cZILpav76bB28/358q1Ug==>

Muestra: 12 empleados distribuidos en cada una de las áreas.

Resultados

Figura 1

Por favor selecciona el área de la empresa a la que perteneces.



Fuente: Autoría Propia

Análisis de la pregunta 1

La empresa cuenta con diferentes áreas, de las cuales el personal corresponde a un 30% del área de recepción, 10% de mensajería, 10% de contabilidad, 10% en restaurante y el 40% del área administrativa para según los cargos correspondientes en la organización.

Figura 2

¿Cuánto tiempo tiene desempeñando sus funciones dentro de la empresa Scherezade Hotel & Resorts?



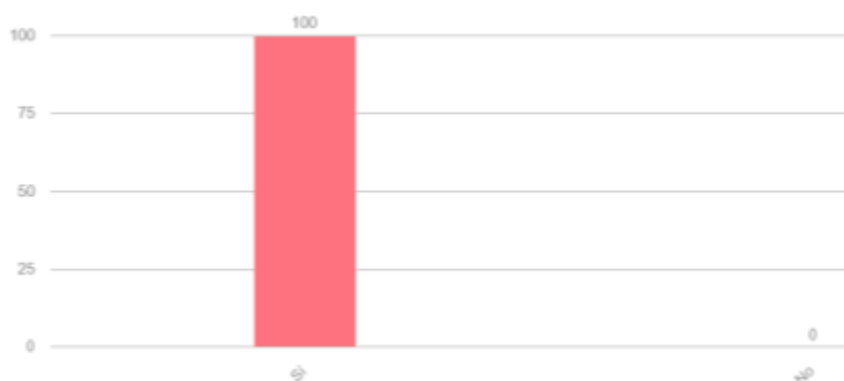
Fuente: Autoría Propia

Análisis de la pregunta 2

Como nos muestra los porcentajes la mayoría de los empleados vienen desempeñando el 90% 1 y 2 años y el 10% 1 año.

Figura 3

¿Al momento de su contratación, recibió toda la información clara de sus funciones y la inducción correspondiente?



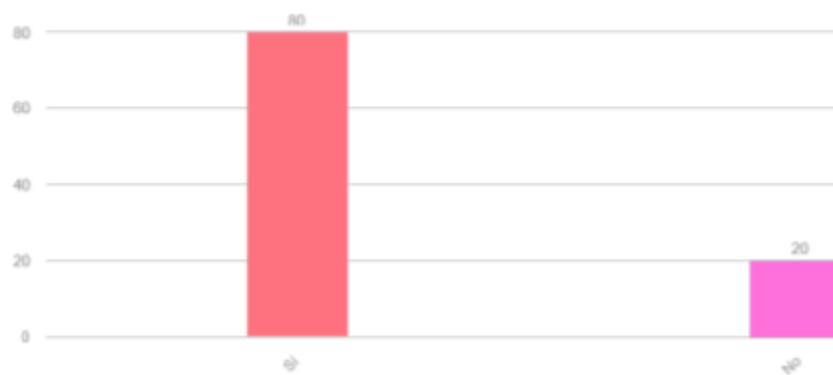
Fuente: Autoría Propia

Análisis de la pregunta 3

El 80% de los colaboradores dijeron que, si recibieron la inducción adecuada para su puesto, pero el 20% dijeron que no generando insatisfacción a la hora de realizar sus funciones en el cargo correspondiente.

Figura 4

¿Está convencido de que el puesto de trabajo que ocupa es el que le corresponde por sus capacidades y preparación?



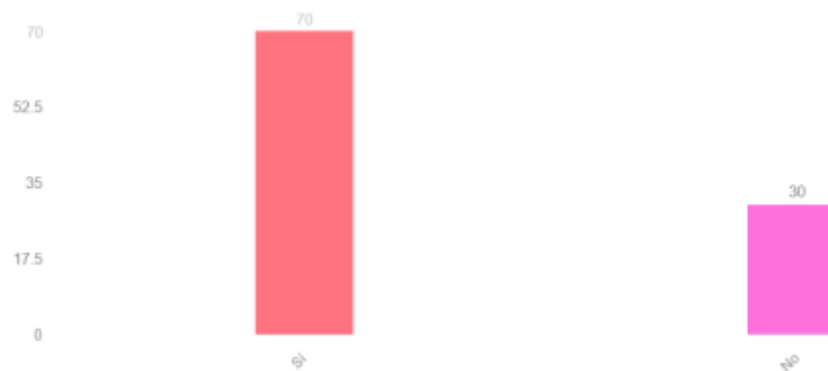
Fuente: Autoría Propia

Análisis de la pregunta 4

La empresa arroja un porcentaje de sus colaboradores, correspondiendo a un 100% de la cual nos dice que están convencidos de las capacidades y preparación para cada una de las vacantes que se presentan.

Figura 5

En el tiempo que tiene laborando, ¿ Scherezade Hotel & Resorts le ha otorgado algún tipo de incentivo o beneficio por su desempeño?



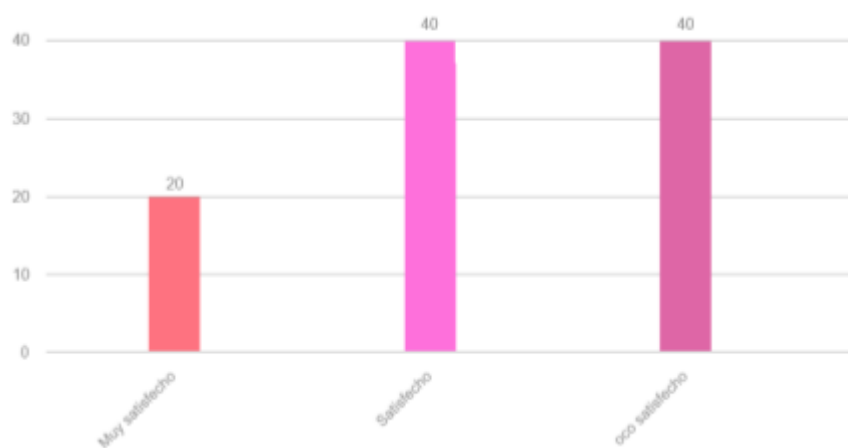
Fuente: Autoría Propia

Análisis de la pregunta 5

Según las respuestas de los encuestados se estima que son más los empleados satisfechos con los beneficios que le otorga la empresa ya que el 70% de los trabajadores respondieron que sí, pero el 30% que la verdad es un porcentaje bastante alto dijeron que no; entonces el análisis de este resultado le permite a la empresa la oportunidad de gestionar estrategias que le permitan beneficiar e incentivar a los empleados equitativamente y así mantener un buen desempeño y productividad de la empresa.

Figura 6

¿Usted está satisfecho con los tipos de beneficios que le brinda el hotel?



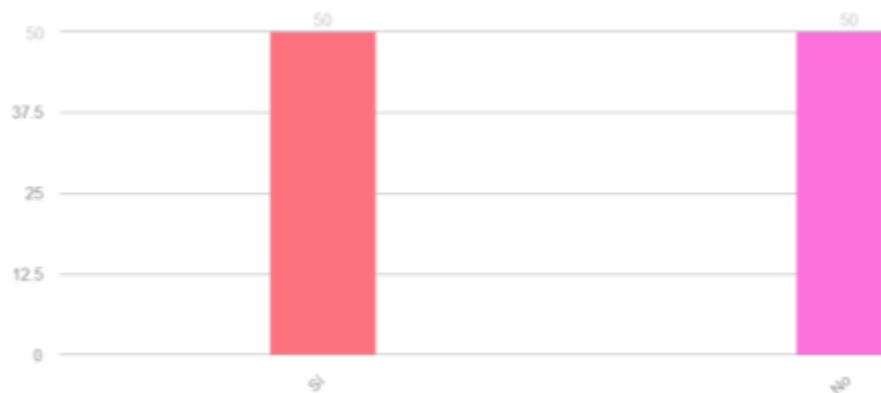
Fuente: Autoría Propia

Análisis de la pregunta 6

La satisfacción de la empresa tiene un 40% de satisfecho y un 40% poco satisfecho esto hace notar que está en un empate y con un 20% muy satisfecho es un porcentaje bajo de satisfacción con los beneficios que ofrece la empresa. Esto afecta la productividad de la empresa.

Figura 7

¿Cree usted que son suficientes los incentivos o beneficios que otorga el hotel por su trabajo?



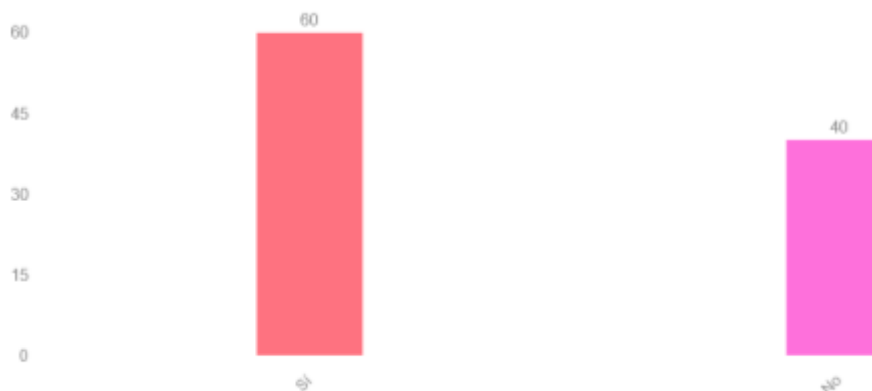
Fuente: Autoría Propia

Análisis de la pregunta 7.

La empresa nos arroja un porcentaje correspondiendo a un 50% del SI y un 50% del NO, lo que nos permite inspeccionar de manera detallada el programa de incentivos que la empresa le está ofreciendo a sus colaboradores, con el fin de mejorar tácticas que permitan implementar novedosas estrategias, lograr la satisfacción completa de todos los trabajadores, el aumento de las actividades y producción en la empresa.

Figura 8

¿Conoce que criterios o aspectos de su trabajo son evaluados para otorgarle algún tipo de incentivo o beneficio?



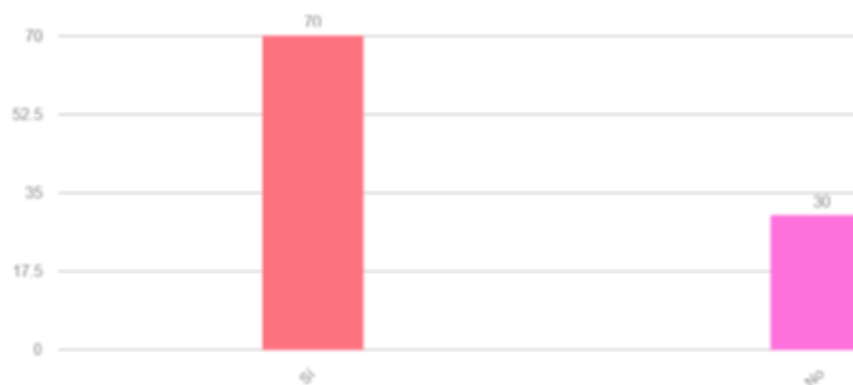
Fuente: Autoría Propia

Análisis de la pregunta 8

El análisis de la respuesta a esta pregunta es relevante en el sentido de que admite reafirmar este problema en la empresa porque el 40% de los empleados no tienen la información suficiente que le permitan tener conocimiento de que meta deben cumplir para poder recibir beneficios, aunque el 60% dijo que si y tuvieron una percepción más afirmativa.

Figura 9

¿Siente usted necesita más atención por parte del área de recursos humanos?



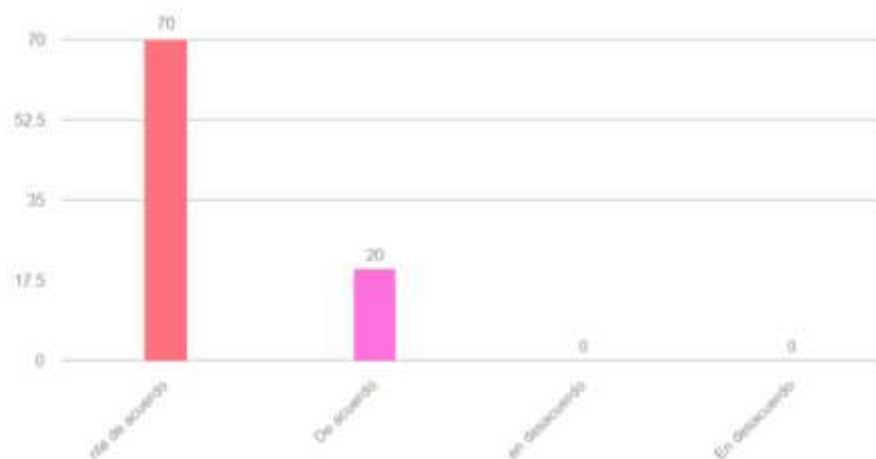
Fuente: Autoría Propia

Análisis de la pregunta 9

Un porcentaje muy alto arroja esta grafica donde se necesita más atención en el área de recursos humano con 70% se siente que están olvidados por parte de esta área esto afecta las necesidades formativas de los colaboradores.

Figura 10

El reconocimiento de sus habilidades en el cargo que desempeña por parte de la empresa influye positivamente en su desempeño.



Fuente: Autoría Propia

Análisis de la pregunta 10

Nos arroja que el reconocimiento influye un 70% en el desempeño porque Cuando una persona tiene el reconocimiento externo puede construir mejor su autoestima y reforzar su propia confianza. La seguridad propia aumentará su valentía ante las situaciones nuevas que deba enfrentar a diario en la empresa.

Figura 11

¿Cuándo inicio su etapa laboral le hubiese gustado que el proceso de contratación incluyera un profundo análisis de sus habilidades para dirigirlo al puesto de trabajo?



Fuente: Autoría Propia

Análisis de la pregunta 11

El 88,89% se basa en que si les gustaría que influya el análisis de sus habilidades para la contratación y así dirigirlo a su puesto de trabajo para ejercer un mejor desempeño laboral, con el fin de que la tenga un mejor servicio.

Pregunta

¿Qué necesidades personales podrían ser satisfechas por un sistema de selección del personal dentro de la empresa?

Bonos por cumplimiento de metas, pago de las prestaciones, bonos anuales, carisma, experiencia de cada candidato, menos enfrentamientos, ninguna, rendimiento laboral, tener un mejor horario de trabajo en la empresa, un área de descanso y vacaciones.

Análisis de la pregunta

Basándonos en los resultados de la encuesta podemos notar que según las necesidades personales de los colaboradores varían de sus escasas dentro de la organización, esto debido a sus deseos de tener mejores de horarios de trabajo, bonos, áreas de descanso y demás necesidades que hacen de la labor una motivación, con el fin de implementar mejores tácticas para sus colaboradores dentro de sus procesos de selección.

Figura 12

¿considera una estrategia positiva la implementación de un sistema de selección del personal?



Fuente: Autoría Propia

Análisis de la pregunta 12

Según los datos arrojados por la encuesta, el 100% corresponde a un SI, ya que una estrategia positiva conlleva a la empresa a su crecimiento, la selección del personal es la base fundamental para el rendimiento en el mercado, contar con el personal capacitado para cada área, hace de las actividades un funcionamiento óptimo para la empresa.

Conclusiones

Se concluye que la propuesta de modelo para la selección de personal en la empresa Scherezade hotels & Resorts, cumple a cabalidad con todas las expectativas y está enfocada en la misión, visión y objetivos de la empresa. Se cumplió con la recolección de información donde se pudo analizar y hallar que el hotel no contaba con un proceso debidamente estructurado que le permitiera realizar una excelente selección de personal. Se analizó que la selección del talento humano dentro de una empresa es de vital importancia ya que esta tiene una gran influencia en todas las áreas de la empresa, de esta depende la eficacia con la que se manejan los procesos de cada área. (Kelly Andrea Sánchez)

La propuesta para la empresa Scherezade hotels & Resorts arroja beneficios significativos para aumentar su productividad, pues con el correcto análisis de los resultados se establece que la mayoría de las falencias presentadas internamente se deben a la incorrecta gestión del personal desde el ingreso, como bien sabemos una empresa para alcanzar su punto de equilibrio debe garantizar que cada procesos se ejecute de acuerdo a la planeación y a las necesidades de la organización, de aquí la importancia de implementar un modelo de selección de personal para la empresa Scherezade Hotels & Resorts, en donde se corrijan todos estos factores que dan lugar a las fallas internas.

La investigación nos permite recolectar información que nos permitirán direccionar la propuesta, además crear estrategias concisas que la apoyen; teniendo claro el camino apropiado que debemos tomar podemos brindar las respectivas recomendaciones basándonos en el análisis de los resultados los cuales nos dirán de qué manera debemos implementar cada uno de nuestros procesos. (Mayra Alejandra López).

El proceso de contratación debe buscar y retener el mejor potencial humano disponible para preservar y desarrollar el capital intelectual de la empresa y cubrir las oportunidades de empleo que ofrece la organización. Como resultado, es imposible aceptar la ligereza, por lo que la empresa debe proceder de una manera más convencional, teniendo en cuenta este proceso como parte integral de la vida y desarrollo de la empresa y tratándolo como tal.

Es necesario enfatizar que los procesos internos de negocio deben estar guiados por estándares que promuevan la adecuada progresión de las tareas, con la claridad de una descripción de puesto que permita el adecuado avance de las actividades de los empleados. Si el proceso de contratación de empleados no se realiza correctamente y se contrata a un empleado que no está calificado para el puesto, podría resultar en una disminución de la productividad en la empresa, lo que podría aumentar la rotación de personal, entre otras cosas, y aumentar los costos. Desarrollar una filosofía empresarial no tiene sentido sin un marco administrativo que la respalde.

Este procedimiento estaría diseñado para recoger, evaluar, procesar y generar resultados, constituyendo herramientas sólidas y confiables para la toma de decisiones en la elección del personal idóneo. (Liceth Karina Trujillo Cadena)

La empresa Scherezade hotels & Resorts busca tener un mayor reconocimiento para optimizar la calidad de vida de sus colaboradores, permitiéndole generar un mayor compromiso de sus funciones con la empresa, así mismo aumentando los niveles de satisfacción y bienestar laboral, buscando promover ese sentido de pertenencia de los trabajadores con la organización. Tener un capital humano comprometido, competente y responsable ante sus funciones hace de la empresa óptima para alcanzar sus objetivos organizacionales.

Esta investigación tuvo como fin el reconocimiento de los resultados según los datos arrojados, información que será de ayuda para la toma de decisiones enfatizando en la creación de nuevas estrategias para cada proceso de la organización (Karen Lorena Trillos)

Se concluye que la satisfacción de los empleados es muy importante y para que ellos logren un alto grado de eficiencia es necesario contar con un buen ambiente motivador y participativo en donde el personal pueda identificarse con las metas de la empresa. Los esfuerzos para mejorar o mantener un buen clima organizacional se da siempre cuando hay un buen trabajo en equipo y exista confianza y respeto entre los integrantes del departamento así, como también de la institución.(Yeritza zayas)

Recomendaciones

Se recomienda que el departamento de recursos humanos desarrolle un plan de mejoras que permita demostrar la rendición de cuentas, metas y resultados para el adecuado proceso de selección de personal. Esto permitirá seleccionar personal para puestos organizacionales durante las convocatorias y permitirá la implementación de procedimientos que permitirán el desarrollo de un mejor proceso de selección de personal.

La creación de un manual de puestos de trabajo que permita la identificación de actividades, responsabilidades y funciones de los colaboradores que apoyen la postulación a puestos de trabajo, ayudará en la definición clara de lo que un empleador espera de un empleado y pondrá el capital intelectual de la organización en la posición más adecuada. habilidades y competencias a su alcance.

Se recomienda que la empresa Scherezade hotels & Resorts lleve a cabo un proceso de contratación adecuado y transparente, tomando en consideración los antecedentes y habilidades del postulante.

Revisiones periódicas en el lugar de trabajo, así como desarrollar y poner en marcha estrategias que permitan conocer el grado de satisfacción del cliente con el servicio recibido en la empresa.

Fomentar un ambiente de trabajo positivo y acogedor para los empleados y mantener canales de comunicación asertivos entre el líder y los miembros del equipo.

Referencias Bibliográficas

Cabal, O. (2017). *Estilo APA UNAD – Cali*. Sitio web: <https://estiloapaunad.wordpress.com/>

Centro de Escritura Javeriano (2017). Normas APA Sexta Edición. Sitio web:

<http://portales.puj.edu.co/ftpcentroescritura/Recursos%20C.E/Estudiantes/Referencia%20bibliogr%C3%A1ficas/Normas%20APA%206a%20actualizada.pdf>

Dirección Nacional de Bibliotecas INACAP (2015). *Guía para citar textos y referencias*

bibliográficas según Norma de la American Psychological Association (APA) 6° edición.

Sitio web:

https://estiloapaunad.files.wordpress.com/2017/09/guia_para_citar_y_referencias_bibliograficas_-apa_sexta_ed.pdf

Moreno f. (2010). *Cómo escribir textos académicos según normas internacionales*. Ediciones Uninorte.

Normas APA (2017). *Aspectos básicos*. Sitio web: <http://normasapa.net/>

Viloria, M. (2017). Consentimiento informado. Sitio web:

https://issuu.com/viloriamarca/docs/consentimiento_informado_grupo_35

<https://syevrus.com/appSurvey/default.aspx?ENC=2cZILpav76bB28/358q1Ug==>

Anexo A. Encuesta

Estructura de la encuesta aplicada al hotel caso de estudio.

Cuestionario

Con el fin de investigar y mejorar las condiciones laborales y el clima organizacional en donde se ha establecido cada puesto de trabajo. Le solicitamos su valiosa colaboración diligenciando la presente encuesta, la cual estará orientada a recolectar información importante para fortalecer el sistema de gestión del personal dispuesto por la empresa.

Tu opinión es muy importante para nosotros. No hay respuestas correctas o incorrectas, Por favor señale con una X y con sinceridad. ¡Sólo te llevará 3 minutos!

Por favor selecciona el área de la empresa a la que perteneces.

Recepción.

Limpieza.

Mensajería.

Restaurante.

Contabilidad.

Administrativa.

¿Cuánto tiempo tiene desempeñando sus funciones dentro de la empresa Scherezade Hotel

& Resorts?

Menos de 1 año.

Entre 1 a 2 años.

Entre 3 a 6 años.

Mas de 6 años.

¿Al momento de su contratación, recibió toda la información clara de sus funciones y la inducción correspondiente?

Si

No.

¿Está convencido de que el puesto de trabajo que ocupa es el que le corresponde por sus capacidades y preparación?

Si

No

En el tiempo que tiene laborando, ¿ Scherezade Hotel & Resorts le ha otorgado algún tipo de incentivo o beneficio por su desempeño?

Si

No

¿Usted está satisfecho con los tipos de beneficios que le brinda el hotel?

Muy satisfecho ()

Satisfecho ()

Poco satisfecho ()

Nada satisfecho ()

¿Cree usted que son suficientes los incentivos o beneficios que otorga el hotel por su trabajo?

Si

No

¿Conoce que criterios o aspectos de su trabajo son evaluados para otorgarle algún tipo de incentivo o beneficio?

Si

No

¿Siente usted necesita más atención por parte del área de recursos humanos?

Si

No

9. El reconocimiento de sus habilidades en el cargo que desempeña por parte de la empresa influye positivamente en su desempeño.

Total mente de acuerdo ()

De acuerdo ()

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

¿Cuándo inicio su etapa laboral le hubiese gustado que el proceso de contratación incluyera un profundo análisis de sus habilidades para dirigirlo al puesto de trabajo?

Si

No

¿Qué necesidades personales podrían ser satisfechas por un sistema de selección del personal dentro de la empresa?

¿considera una estrategia positiva la implementación de un sistema de selección del personal?

Si

No

- **¡Muchas gracias por su colaboración!**