



ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL EN LOS HOTELES DE SANTA MARTA (COLOMBIA)

Karol Viviana Ospino Jiménez

Viviana Patiño Carrascal

Wendy Paola Mantilla Montes

Universidad Magdalena

Facultad, (Ciencias Empresariales y Económicas)

Programa (Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras)

Santa Marta, Colombia

2020



ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL EN LOS HOTELES DE SANTA MARTA (COLOMBIA)

Karol Viviana Ospino Jiménez

Viviana Patiño Carrascal

Wendy Paola Mantilla Montes

Trabajo presentado como requisito parcial para optar al título de:

Administrador de Empresas Turísticas y Hotelera

Director (a):

Docente, Freddy de Jesús Vargas Leira

Línea de Investigación:

Innovación, Emprendimiento y Competitividad en Turismo

Universidad del Magdalena

Facultad, (Ciencias Empresariales y Económicas)

Programa (Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras)

Santa Marta, Colombia

2020

Nota de aceptación:

Aprobado por el Consejo de Programa en cumplimiento de los requisitos exigidos por el Acuerdo Superior N° 11 de 2017 y Acuerdo Académico N° 41 de 2017 para optar al título de (Administración de Empresas Turísticas y Hotelera)

Jurado

Jurado

Santa Marta, 28 de mayo de 2020

Dedicatoria

A Dios por haberme regalado la sabiduría y disciplina para poder cumplir cada uno de los objetivos propuestos en mi vida profesional y personal. Sin él no sería posible llegar al éxito; con fe y perseverancia todo se puede lograr.

A mis padres que son mi motor de vida y que siempre han sido incondicionales, me han acompañado en todo este proceso y que además este logro es por ellos y para ellos. Los amo mucho.

Y para todas aquellas personas especiales, amigos y familiares que estuvieron apoyándome y confiaron en mis capacidades para lograr alcanzar este gran sueño. Los quiero mucho.

Karol Viviana Ospino Jiménez

Dedicatoria

A Dios principalmente por darnos la vida, la inspiración y guiarnos para realizar este proyecto.

A mis padres: Rafael y Rosiris por su amor y esfuerzo para con mis hermanos y yo, sacrificándose día a día para que culmine mis estudios profesionales.

A toda mi familia en especial a mi abuela Osmelia que me acompaña siempre. A mi tía Enadys que me apoyo en mis estudios.

A mis compañeros y amigos que hicieron parte durante de este proceso y de toda la carrera

Así mismo de manera especial a mi tutor de tesis que nos guió no solo en este proyecto sino durante toda mi carrera, que gracias a sus conocimientos nos aconsejó y corrigió para que esta investigación fuera un hecho.

A la Universidad del Magdalena por recibirme y abrirme sus puertas.

Viviana Patiño Carrascal

Dedicatoria

A Dios por guiarme en mi camino de vida y en mi carrera, brindándome siempre salud y fortaleza para alcanzar mis objetivos y superar obstáculos.

A mis padres Mónica Patricia Montes Monsalvo y Cesar Alfonso Mantilla Montes, quienes me han apoyado siempre y han sido el motor de mi vida día a día.

A mis amigos y compañeros de Universidad por brindarme alegría y positivismo en todo mi proceso de formación.

A todos muchas gracias.

Wendy Paola Mantilla Montes

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darnos la sabiduría y fuerza para culminar esta etapa académica y por ser el principal guía en nuestro camino de lucha y perseverancia en el proyecto.

A nuestro director de tesis Freddy de Jesús Vargas Leira, por sus consejos y excelente labor de enseñanza desde las aulas de clases compartiendo sus conocimientos durante el proceso de nuestra fase profesional, gracias por la entrega, paciencia, comprensión y apoyo a lo largo de esta investigación.

A la Universidad del Magdalena por brindarnos la oportunidad de ser parte de este maravilloso campus brindando siempre las herramientas necesarias para trabajar cómodamente y resolver nuestras dudas, además de ser como un segundo hogar.

A todos los docentes, directivos y compañeros de la Universidad por ser parte de este proceso.

RESUMEN Y ABSTRACT

RESUMEN

La selección y contratación del personal es un proceso importante ya que de esto depende el buen desarrollo y funcionamiento de las actividades de las empresas, por tal motivo es importante que se conozca el mejor camino para realizarlo correctamente, y esto es lo que este trabajo intenta presentar, como es el proceso de selección de personal de las empresas hoteleras en Santa Marta. Principalmente se abordan datos e información necesaria para conocer cuáles son las técnicas más usadas para la contratación en los hoteles, así mismo teniendo como referencia aquellos estudios e investigaciones realizados por diferentes autores que muestran los procesos de selección y técnicas más usadas, la implementación de nuevos procesos, casos específicos en la contratación de hoteles en algunos países y si se dan esas mismas técnicas en la Ciudad. Además se tendrá en cuenta lo contemplado en la ley conforme a los contratos del personal. En este documento se encuentra el planteamiento del problema, un marco teórico, contextual y legal, los objetivos, el alcance de la investigación y los resultados y conclusiones obtenidas.

Palabras clave: contratación, personal, hoteles, Recursos Humanos.

ABSTRACT

The selection and hiring of personnel is an important process since the proper development and operation of the companies' activities depends on this, for this reason it is important that the best way to do it correctly is known, and this is what this work tries to present. As is the process of personnel selection of hotel companies in Santa Marta. Mainly, data and information necessary to know which are the most used techniques for hiring in hotels are addressed, also having as reference those studies and research carried out by different authors that show the selection processes and most used techniques, the implementation of new processes, specific cases in hotel contracting in some countries and if this techniques are given in the City. In addition, what the law says according to the personnel contracts will be taken into account. In this document you will find what is the approach to the problem, a theoretical, contextual and legal framework, the objectives, the scope of the research and the results and conclusions obtained.

Keywords: hiring, staff, hotels, human resources.

Contenido

	Pág.
Resumen	VIII
Contenido	IX
Lista de Gráficos	X
Lista de tablas	XI
Introducción	1
Planteamiento del problema.....	2
Objetivos.....	4
Marco de referencia.....	4
Marco teórico.....	6
Marco legal.....	12
Marco conceptual.....	14
Aspectos metodológicos.....	16
1. Capítulo 1	20
1.1 Síntesis del capítulo.....	29
2. Capítulo 2	30
2.1 Síntesis del capítulo.....	40
Conclusiones	43
Bibliografía	47

Lista de Gráficos

	Pág.
Gráfica 1. RNT 2017 Alojamiento y Similares.....	17
Gráfico 2. Medio por el que los empleados se enteran de las vacantes.....	23
Gráfico 3. Filtros o etapas para el proceso de contratación.....	24
Gráfico 4. Consideración al proceso de selección.....	25
Gráfico 5. Calificación al proceso de inducción.....	26
Gráfico 6. Trato por parte del personal de Recursos Humanos.....	27
Gráfico 7. Contratación de personal según el mes.....	28
Gráfica 8. Modalidad de contratación.....	32
Gráfica 9. Vinculación a la empresa.....	32
Gráfica 10. Fondo de pensión al que está afiliado.....	33
Gráfica 11. E.P.S al que está afiliado el trabajador.....	34
Gráfica 12. Prestaciones sociales y aportes parafiscales.....	35

Lista de tablas

Pág.

Tabla 1. Número de alojamientos y similares.....17

Tabla 2. Tipos de hoteles y tamaño de la muestra.....18

INTRODUCCIÓN

Introducción

Este documento tiene como propósito describir el proceso de contratación laboral en los hoteles de la ciudad de Santa Marta, teniendo en cuenta el papel de los gerentes y de la gestión del departamento de recursos humanos al momento de la selección del personal, la implementación de nuevos procesos para la contratación y la respuesta a las prácticas deficientes cuando los empleados son contratados y no se les cumple con lo pactado en el “acta de contratación”.

Se mostrará a través de antecedentes que se obtuvieron mediante la revisión de literatura aportes de autores que permiten conocer cómo es el proceso de contratación en otros destinos distintos a la ciudad de Santa Marta y cuáles son los procedimientos más usados para este fin. También se plantea el problema de investigación y los objetivos propuestos para llevarse a cabo, así como el alcance que se utilizó en la investigación y los resultados que se esperan obtener de la misma.

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL EN LOS HOTELES DE SANTA MARTA (COLOMBIA)

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Colombia el concepto de contratación de personal escasamente se encuentra definido, y no hay un claro consenso con respecto a cómo puede identificarse en la práctica. Para algunos, es el proceso por el cual existe un convenio o acuerdo entre el empleador y el empleado para la realización de un determinado trabajo, donde estipulan las condiciones y compensaciones a recibir. por otro lado, la ley 1459 de 2010 expedida por el Congreso de la República, Ley de formalización y generación de empleo busca generar más empleos formales, en cuanto a la contratación donde se le garantice al trabajador el pago de sus aportes y prestaciones legales, además mejorar los ingresos de la población informal, de igual modo establece las características que debe tener una empresa ya constituida hacia sus empleados directos, para ello establece que las empresas cuando inician sus actividades operativas y consideren a sus empleados directos en la realización de su actividad económica y laboral estas tienen la obligación de brindarle afiliación contributiva en salud, pensión, riesgos profesionales y cesantías, además de recibir pagos por sus vacaciones y primas legales a todos sus empleados (Departamento Nacional de Planeación de Colombia, 2019).

Considerando que el turismo en Colombia es una actividad que ha crecido año tras año en visitas tanto nacionales como internacionales, considerado como el tercer rubro incluso generando más que las exportaciones de flores, así mismo que el sector hotelero es uno de los generadores de empleo del País y que en la Región Caribe colombiana este sector tiene gran influencia, ya que está bien representada la operación turística y hotelera, por lo que nos podemos preguntar cómo se encuentran los hoteles en la ciudad de santa marta en cuanto a los procesos de contratación, si bien este sector es uno de los que genera empleos, como lo hacen y contratan estos establecimientos a sus empleados.

El empleo en el sector turismo está regido por el perfil ocupacional y la remuneración ofrecida por parte de las empresas, la mayoría de los puestos de trabajo son operativos y sólo un porcentaje muy bajo son administrativos, lo que hace pensar a los gerentes de las organizaciones que el área operativa representa bajos costos en nómina para la empresa, ya que puede ser cubierta por mano de obra poco calificada como se evidencia en las cifras obtenidas en el análisis del empleo generado por el sector turístico en el Magdalena realizado por Cotelco y Situr (2018) de este Departamento, que arroja que la formación de bachillerato predomina en la actividades productivas del turismo con un 50% de representación, olvidando así que ésta es el área fundamental en la oferta de servicios turísticos.

En la actualidad se evidencia que al momento de seleccionar el talento humano de un establecimiento turístico los hoteles aplican las mismas estrategias de recursos humanos independientemente de su categoría o estrategia competitiva. Según un estudio realizado por Chytiri et al. (2018), En la industria hotelera griega en hoteles de 5 y 4 estrellas, resaltan que las tendencias actuales en la aplicación y eficiencia de las prácticas de contratación y selección aún siguen efectuando métodos de contratación anticuados, además de esto dan a conocer que no existe diferencia alguna si son de categoría 5 o 4 estrellas, los métodos empleados para la selección siguen siendo los mismos en ambos casos.

Por otro lado, algunas empresas descartan la posibilidad de la experiencia empírica debido a que para realizar contratación dentro de su establecimiento requiere personal profesional y no están dispuestos a llegar a capacitarlos y formarlos para el cargo al cual se encuentran aspirando. Es por esto que por medio de este documento se busca llegar a conocer ¿Cuáles son las prácticas más usadas para realizar la selección y contratación del personal evitando deficiencia laboral en los hoteles de Santa Marta?, Por ello se

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL EN LOS HOTELES DE SANTA MARTA (COLOMBIA)

considera que éstas son algunas de las razones por las que se presenta la malas prácticas de contratación del personal en el sector hotelero de Santa Marta, teniendo en cuenta que la Ciudad es potencia en las actividades de sol y playa del País, y que además el turismo representa una de las principales fuentes de empleo para la población con un 34.60% en comercio, hoteles y restaurantes (Cámara de Comercio Santa Marta, 2018) y a pesar de esto, la problemática continúa.

OBJETIVOS

Objetivo General

Describir las prácticas utilizadas en la selección y contratación del personal por parte de los establecimientos hoteleros en la ciudad de Santa Marta.

Objetivo Específicos

- Identificar los métodos de contratación de personal en los hoteles de la ciudad de Santa Marta.
- Conocer las posibles acciones legales que se pueden presentar por la contratación inadecuada del personal en los hoteles de Santa Marta.
- Mencionar los parámetros más pertinentes para la selección y contratación del personal en la ciudad de Santa Marta.

MARCO DE REFERENCIA

ANTECEDENTES

Es importante como primera medida conocer cuáles son las prácticas más usadas para realizar la selección del personal en un hotel, por lo cual a continuación se mencionan algunos de los antecedentes más relevantes.

En primer lugar, un estudio realizado por Appaw-Agbola (2016) en el país africano de Ghana en hoteles medianos, reveló que los currículos de los solicitantes, las entrevistas y las referencias eran los métodos de selección más utilizados. Además, afirma que la falta de políticas de empleo justas restringe la selección de los empleados; también recomienda que exista la necesidad de discutir el enfoque de recursos humanos creativos y los programas para aumentar el compromiso de los empleados en la industria hotelera de este país y sugiere que el desempeño de los empleados podría mejorarse si se utilizaran procedimientos de selección efectivos y justos.

Por otro lado, en España un estudio hecho por Marco-Lajara & Úbeda-García (2013) revela que en los enfoques de la gestión de recursos humanos en hoteles españoles se usan estrategias de reclutamiento, contratación y capacitación, algo no muy diferente al anterior caso mencionado de Ghana, lo que puede dar a entender que, sin importar el lugar, las estrategias o planes que se implementan para el reclutamiento de los recursos humanos de un hotel pueden ser los mismos o poseer mínimas variaciones. Este mismo estudio muestra a través de una encuesta en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Valencia que los hoteles aplican las mismas estrategias de recursos humanos independientemente de su categoría o estrategia competitiva.

Del mismo modo, en Colombia un estudio realizado por Díaz-Contreras (2018) resalta la importancia que tiene el capital humano como un factor estratégico para el desarrollo competitivo del sector hotelero en Cartagena, teniendo en cuenta el importante papel que desempeñan las personas que operan en esta área estratégica de los hoteles. Por otro lado, la metodología aplicada en este estudio correspondió a una investigación documental, en la cual se realizaron técnicas de investigación cualitativa, en las que se analiza a Cartagena como un destino de talla nacional e internacional con una alta

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL EN LOS HOTELES DE SANTA MARTA (COLOMBIA)

demanda turística, por lo que las estrategias que se implementen deben estar enfocadas a fortalecer el recurso humano de los hoteles.

Así mismo, en Ocaña (Colombia) una tesis realizada por Vantrahlen-Valle (2018) pretende dar a conocer cuáles son los perfiles más demandados en el sector hotelero del municipio de Ocaña, mediante una caracterización del capital humano que trabaja en estos hoteles, para así poder determinar cuáles son los cargos más solicitados teniendo en cuenta el proceso y los criterios de selección por el que estos optan para el reclutamiento del personal solicitado por los empresarios del sector hotelero.

Igualmente, en Tunja (Colombia) una investigación realizada por Rodríguez-Moreno, Granados-Avila & Velandia-Rodriguez (2015) planteó que el área de recursos humanos opera dentro de parámetros establecidos para maximizar el campo de acción y alinear los propósitos de la entidad social. Dichos parámetros se conocen como prácticas de gestión humana, para lo cual se emplearon los enfoques de investigación cualitativa y cuantitativa con el fin de establecer las características de las prácticas de la gestión humana de estas empresas del sector turístico: hoteles, restaurantes y bares de la ciudad de Tunja.

MARCO TEÓRICO

A lo largo de este marco teórico se busca mostrar las teorías sobre el reclutamiento y la selección de personal, teniendo como referencia principales investigadores en esta área para lograr identificar algunos de los conceptos principales para realizar la selección del personal.

Teorías administrativas relacionadas y aplicadas al reclutamiento y selección del personal

Según Araya (2007), la teoría de las relaciones humanas surgió en el año 1927, la cual se originó por la necesidad de que hubiera una mejor eficiencia en la producción dentro de una armonía laboral entre el empleado y su jefe. A partir de la obra que realizó Elton Mayo se identifican ciertos aportes de la psicología a la teoría de la organización, especialmente en el campo de la gestión de los recursos humanos.

El principal representante de la teoría de las relaciones humanas es el psicólogo y profesor Elton Mayo el cual realizó un experimento “Hawthorne Studies” que trató sobre qué tanto hacen las empresas por la productividad de trabajo de sus empleados, es decir cuáles son las condiciones en las que estos laboran (luminosidad, ruidos, calor, frío, entre otros aspectos); dicho estudio constó de cuatro fases y se realizó en la fábrica Western Electric Company, esto con el fin de determinar la relación entre la intensidad de la iluminación y la eficiencia de los trabajadores en la producción (Araya, 2007).

Así mismo, la teoría general de sistemas se dio a conocer en los trabajos del biólogo alemán Ludwig Von Bertalanffy publicados entre 1950 y 1968; el cual resalta de manera importante el concepto de sistemas, que fue invadiendo todos los campos de la ciencia y en los medios de comunicación masiva. Ha sido tanto su auge que todos los avances tecnológicos han sido diseñados basados en este concepto, el cual ha venido a revolucionar y estandarizar los adelantos en un mundo donde esta área crece cada día más y más (Domínguez y López, 2016).

Por otro lado, la pirámide de las necesidades de Maslow fue propuesta por Abraham Maslow en su obra teoría sobre la motivación humana en el año de 1943, en la que postula una jerarquía de necesidades humanas en la que justifica que conforme se

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL EN LOS HOTELES DE SANTA MARTA (COLOMBIA)

satisfacen las necesidades básicas, los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más altos. Dicha teoría es muy utilizada en las áreas, secciones y departamentos de recursos humanos de las empresas. Las necesidades de Maslow se clasifican en fisiológicas, seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización (Hernández, 2011).

Concluir lo anterior permite deducir que en el ámbito laboral esta teoría se puede aplicar muy fácilmente a las necesidades que tenga el empleado, por ejemplo en lo fisiológico podría estar el tener una oficina cómoda y confortable con todos los objetos necesarios para poder cumplir con sus labores; en la seguridad deberá tener un ambiente laboral seguro y estable; en la afiliación la empresa deberá permitir que el empleado pueda tener tiempo para compartir con sus familiares y poder trabajar en un ambiente agradable con sus compañeros; en el reconocimiento el empleado deberá tener una autoestima alta, deberá sentirse seguro y esto no solo será beneficioso para él sino también para la empresa, ya que un empleado que labore bien y esté motivado le puede llegar a dar unos resultados muy positivos a la compañía; y por último se encuentra la autorrealización en la que el empleado se debe encontrar en su máximo esplendor reflejando una felicidad absoluta, armonía y amor que le permitan tener unos gestos amables con las demás personas, estar siempre disponible a ayudar al otro sin excusas, pero en este punto también cabe destacar que esta es una de las etapas más difíciles de conseguir del ser humano, ya que depende más del ser interior que del exterior.

En los últimos años las anteriores teorías cobran importancia, teniendo en cuenta que las empresas e instituciones han optado por formular e implementar mecanismos y herramientas de selección de personal, iniciando la tarea de promover espacios y oportunidades de desarrollo profesional y personal mejorando en sus servicios y permanencia a través del tiempo.

Postulados teóricos relacionados con informalidad en los procesos de contratación laboral

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, Bolaños y Guerrero (2011) afirman que la informalidad en el mercado laboral se ve más representada en la población femenina y en Colombia se ha vuelto tendencia ya que, a pesar de que en las últimas décadas la mujer colombiana ha aumentado su participación en el área laboral sigue estando alrededor de un 10% por debajo del hombre.

Del mismo modo, Naranjo (2012) toma como principal lugar de investigación a la ciudad de Barranquilla, donde se realizó una investigación para saber si los procesos de selección y contratación en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Barranquilla se realizan de manera justa, cuidando de las políticas y procedimientos de la empresa, para lo cual se realizó un muestreo de 260 encuestas con el fin de mostrar la realidad de la situación laboral de las empresas y de los procesos de selección, estableciendo procesos que incluyan la transparencia frente a los procesos de contratación y además tomar como principal medida nuevos modelos de competencia permitiendo obtener la transparencia frente a la selección de personal. Por otro lado de las conclusiones obtenidas en este estudio, el 54% de la población manifestó que al momento de la selección no son valoradas sus competencias si no que en gran parte es por recomendación esto es debido a que en estas medianas empresas no tienen establecido un departamento de recursos humanos que se encargue de la verificación y seguimiento del proceso de selección, lo que genera traumatismo cuando no se escoge a la persona más calificada para un cargo, por eso sugieren adoptar nuevos paradigmas gerenciales e instalen nuevos procesos internos que consoliden y fortalezcan estas empresas para que sean más competitivas.

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL EN LOS HOTELES DE SANTA MARTA (COLOMBIA)

Además, Castellano de la Torre (2013) con iniciativa de generar una propuesta de mejora del proceso de reclutamiento y selección dentro de las empresas, afirma que la selección de personal resulta muy importante, ya que tiene como principal objetivo el obtener a los trabajadores con mejor desempeño en la empresa. Es por esto que, se debe emplear un mejor análisis en lo que se refiere al proceso de reclutamiento y selección, evitando efectos de rotación de personal, baja productividad, falta de compromiso, entre otros. Por ello, hace énfasis en la evaluación de los candidatos, en lo que se refiere a la persona evaluadora, a las pruebas y a que se logre la mejor proyección sobre el desempeño de los trabajadores en la organización. De esta manera, el esfuerzo y buen desarrollo del proceso de selección y reclutamiento no sólo trae beneficios directos a quien realiza la selección demandada, sino que genera efectos de mejora desde el punto de vista del bienestar laboral y compromiso con la empresa.

No obstante, Bertranou et al. (2013), Examinan en su artículo la calidad y la segmentación del empleo para el caso Argentina e inciden en el análisis de la informalidad laboral analizando los principales cambios que han ocurrido en las últimas décadas con respecto a la calidad del empleo, para esto caracterizaron las diferentes modalidades del empleo incluyendo: la informalidad del trabajo asalariado, el independiente no calificado y el empleo asalariado calificado. Con sus evidencias demostraron que la informalidad es el principal aspecto a tener en cuenta en las empresas y las brechas salariales que ésta ocasiona.

También, Rico Díaz (2013) analiza la igualdad laboral entre mujeres y hombres llevando a cabo una investigación según la norma mexicana utilizando datos estadísticos donde muestran la participación más alta de las mujeres pero en micro negocios y de una manera informal; sin embargo, esta norma atiende la indiferencia entre géneros con

respecto a la segregación ocupacional, las condiciones de trabajo, el salario y la falta de protección social, estableciendo requisitos donde se integre una buena definición de trabajo.

Por otro lado, Oscoco (2015) da a conocer que la integración del talento humano está relacionado directamente al reclutamiento de personal, el cual puede ser llevado a cabo de dos maneras: el reclutamiento dentro de la misma institución y fuera de la institución. Además, afirma que la integración de personal no sólo busca reclutar, sino que también quiere encontrar la selección de personal adecuada para los puestos que se encuentran ofertados.

En ese mismo sentido, Zayas (2010) argumenta que al valorar la historia de la selección del personal se pueden caracterizar las etapas que han venido ayudando al surgimiento y desarrollo de ésta como un proceso. Y que además contiene otros hechos ocurridos en el pasado que se dieron en el momento de la historia de la selección de personal tales como: la revolución industrial, el nacimiento de la administración, la primera y segunda guerra mundial, entre otros. También hubo unos momentos muy importantes que abarcan la historia de la selección de personal como algunos cambios en la gestión de recursos humanos y la entrada de las competencias.

Por otro lado, Lancheros y Moreno (2014) realizaron una investigación en la cual se aplicó a una empresa ya existente cada uno de los procesos para la vinculación de personal tales como el reclutamiento, la selección, la inducción y la contratación; en el área de gestión humana de la compañía, ya que ésta no tenía estos procesos claramente definidos y por lo tanto no se estaban evaluando de manera correcta.

Del mismo modo, en un documento emitido por la Organización Internacional del Trabajo, Wintjen (2017). Argumenta que en Santa Marta se vive un ambiente de

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL EN LOS HOTELES DE SANTA MARTA (COLOMBIA)

informalidad bastante generalizada, el cual se puede evidenciar en la gran cantidad de apartamentos que se alquilan pero que no cuentan con Registro Nacional de Turismo; con el gran flujo de vendedores ambulantes en las playas de la ciudad ofreciendo todo tipo de servicios, alimentos y actividades. En algunos casos más graves, las autoridades y algunos gremios del sector han ido realizando campañas de sensibilización y brigadas de inspección, respondiendo así con algunas sanciones como los cierres de algunos negocios o la clausura de la playa en la noche. Se debe tener en cuenta que este proceso debe ir acompañado con un fortalecimiento de capacidades, tanto de empresas como personas que desean mejorar sus opciones laborales, perfeccionando los programas de formación para que respondan a las demandas del sector turístico de la ciudad.

Por otro lado cabe resaltar que no se identificaron muchos estudios específicos en hoteles, pero se presume que el comportamiento es similar al de otras empresas dado que las leyes que regula el gobierno sobre la contratación laboral; todas las empresas se deben regir bajo estas normativas, y que la empresa que incumpla con cualquiera de estos reglamentos podría ser sancionada o multada según la falta que se haya incumplido. Además que los diferentes tipos de contratos pueden ser aplicados por cualquier empresa y que asimismo los procesos de reclutamiento que llevan los establecimientos son similares.

MARCO LEGAL

Es importante conocer los tipos de contratación que existen en Colombia para saber cuáles son las formas en que las empresas deben contratar su personal de trabajo de manera correcta evitando todo tipo de informalidad a la hora de hacerlo. A continuación, se mencionan los tipos de contratación que existen en el País:

- El primero es contrato a término fijo (Art. 46 del Código Sustantivo de Trabajo y Art. 28 de la Ley 789 de 2002).
- Contrato a Término Indefinido (Art. 47 del Código Sustantivo de Trabajo).
- Contrato de Obra o labor (Art. 45 del Código Sustantivo de Trabajo).
- Contrato de aprendizaje (Art. 30 de la Ley 789 de 2002).
- Contrato temporal, ocasional o accidental (Art. 6 del Código Sustantivo de Trabajo).
- Contrato civil por prestación de servicios (Art. 34 del Código Sustantivo de Trabajo).

Del mismo modo, es importante tener en cuenta cuáles podrían llegar a ser las posibles demandas realizadas por empleados o ex-empleados cuando los hoteles contratan personal ocasionalmente para prestar un servicio, pueden verse expuestos a que ellos presenten demandas cuando estos no les brindan las condiciones necesarias para poder desempeñarse laboralmente, algunas de las demandas que se pueden presentar podrían ser “por las siguientes causales”:

- No inscripción a la seguridad social y al seguro de riesgo laboral.
- “Ausencia de prestaciones legales”.
- Accidente laboral.
- Por contratación inadecuada para “reducir costos”.
- Ausencia de contratos de trabajo.
- Retención de liquidación de prestaciones sociales y/o del último sueldo.
- Pago de salario por debajo del SMMLV.
- Sobrepaso de la jornada laboral máxima.
- No pago de horas extras.
- No suministro de dotación.

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL EN LOS HOTELES DE SANTA MARTA (COLOMBIA)

- No suministro de elementos de protección personal.
- Descuentos de nómina no autorizados.
- No pago de incapacidades u obligación a trabajar durante estos periodos.
- Retraso exagerado en pago de sueldos.
- Despido injustificado.
- Entre otros.

Por otro lado, vale la pena mencionar las multas o sanciones que puedan llegar a tener las empresas por parte del Estado si éstas no cumplen con el sistema de gestión en seguridad y salud del trabajo colocando en riesgo la vida y seguridad personal de los empleados de las organizaciones.

Según el Ministerio de Trabajo Decreto 0472 de 2015 existen multas que se pueden generar por accidentes de trabajo o por enfermedades que se hayan presentado durante el tiempo que esté laborando; esto es teniendo en cuenta que estas infracciones se aplican según el tamaño de la empresa y según su razón social. Además, este Decreto también señala cuáles son todos aquellos requisitos y procedimientos que se deben cumplir para llevar a cabo las sanciones.

En el caso de las empresas prestadoras de servicios turísticos sino cuentan con el RNT (Registro Nacional de Turismo) se les ordena el cierre total de sus establecimientos, ya que éstas entrarían en la modalidad como empresas informales.

MARCO CONCEPTUAL

El desarrollo de los principales conceptos utilizados en este trabajo fue extraído principalmente de un estudio comparativo de Pereyra, Lizurek & Uriel (2015) “Prácticas y tendencias en las técnicas de reclutamiento y selección de personal en las MIPYMES de

Alojamiento Turístico” y Pérez, (2014) “Selección de personal por competencias en las empresas de servicios”. Para Báez & Santos (2014), la administración de recursos humanos es una parte importante del establecimiento debido a que es el departamento que se encarga de seleccionar, contratar, emplear, controlar y mantener a los empleados que formarán parte de la organización. También una de sus funciones implica controlar la relación existente entre la organización y los empleados. Es por esto que se debe tener en cuenta la selección por competencias, las cuales son consideradas como una técnica que los expertos en recursos humanos utilizan para seleccionar personal cuando su objetivo es encontrar profesionales que, además de una formación y experiencia adecuadas, posean unas competencias concretas predeterminadas por la empresa que ofrece el empleo (Perales, 2014). Por otro lado, el proceso de reclutamiento y selección de personal (RSP) es un conjunto de procedimientos que tienden a atraer candidatos y ser sometidos a una serie de pruebas que permitan seleccionar un candidato potencialmente calificado para ocupar un cargo (Pesantez, 2015).

La Organización Internacional para el Trabajo define la informalidad laboral desde un punto estructuralista, ya que considera informales a las empresas de menos de cinco empleados, los cuenta propia no profesionales y a los empleados sin remuneración, y la asocia con la pobreza y la limitación de la empresa al acceso de factores de producción en escala competitiva (OIT, 2008).

Además, los profesionales del área de gestión del capital humano consideran al proceso de reclutamiento y selección de personal como un elemento clave para su departamento, desde el punto de vista de rendimiento como de productividad de la organización los cuales logran crecer, cuando se ha realizado un proceso de provisión alineado con el perfil requerido (Pereyra, Lizurek & Uriel, 2015). Asimismo, estos autores definen la selección como un conjunto de acciones que se llevan a cabo para elegir,

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL EN LOS HOTELES DE SANTA MARTA (COLOMBIA)

dentro de un grupo de candidatos, al más idóneo para cubrir una vacante existente dentro de la organización, permitiendo conocerse si el candidato está interesado en continuar con el proceso de selección y con el ofrecimiento concreto si la organización está interesada en incorporar.

METODOLOGÍA

Este trabajo se llevó a cabo como una investigación empírica debido a que se realizó a partir de los datos recolectados por el grupo investigador, lo que dio lugar a la elaboración de propuestas de mejora en la hotelería de la ciudad de Santa Marta. Asimismo, esta investigación tuvo un enfoque mixto debido a que fue necesario un análisis cualitativo y cuantitativo de la información a investigar, donde se reflejaron las características, los procesos y beneficios que dieron como resultado la solución de los objetivos. Dichos análisis se hicieron a través de la aplicación de encuestas a empleados y entrevistas al representante de recursos humanos de cada hotel, quienes se escogieron muestra través de un muestreo de participantes voluntarios.

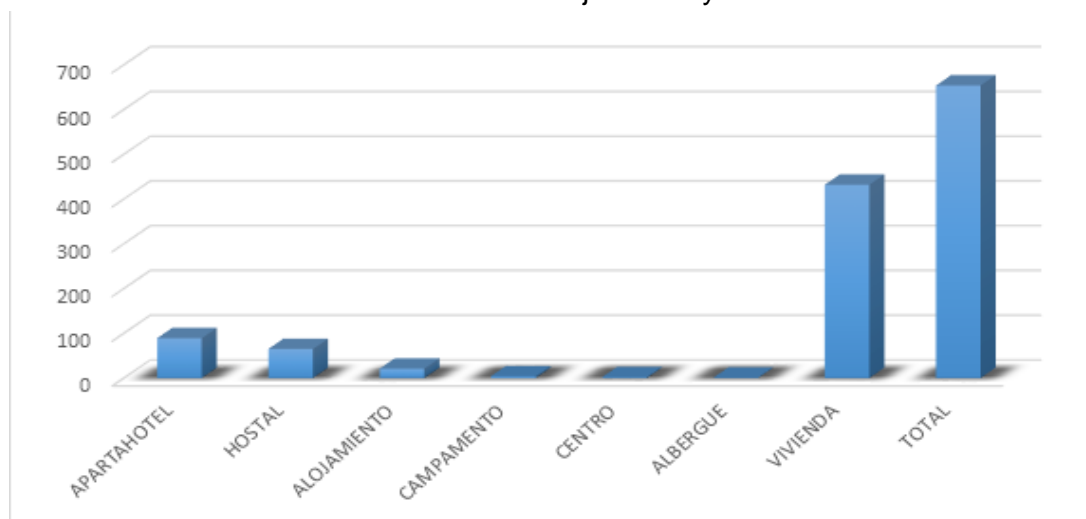
Por último, se contó con un diseño exploratorio secuencial con alcance descriptivo, ya que a través de este se pudo investigar de manera general respecto al tema de estudio, puesto que no es un tema estudiado ampliamente en el ámbito local, específicamente en lo que a la ciudad de Santa Marta se refiere. Además, se considera que este tipo de diseño puede preparar el terreno para una investigación más a fondo utilizando otros tipos de alcance en el futuro.

Para la selección de la muestra se tuvo en cuenta el informe económico de la cámara de comercio relacionado al RNT en alojamiento y similares de 654 durante el año 2017 clasificados según su tipo, en la Tabla 1 se detalla claramente.

Tabla 1. Número de alojamientos y similares.

HOTEL	APARTAHOTEL (HOSPEDAJE NO PERMANENTE)	HOSTAL (HOSPEDAJE NO PERMANENTE)	ALOJAMIENTO RURAL (HOSPEDAJE NO PERMANENTE)	CAMPAMENTO	CENTRO VACACIONAL	ALBERGUE (HOSPEDAJE NO PERMANENTE)	VIVIENDA TURÍSTICA	TOTAL
40	89	65	21	4	2	1	432	654

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 1. RNT 2017 Alojamiento y Similares.

Fuente: Cámara de Comercio (2017). Elaboración propia.

De lo anterior se estableció que la muestra de hoteles fue del 50% de los 40 hoteles con RNT vigente en el 2017 (ver Gráfica 1). Específicamente detallados de la siguiente forma (ver tabla 2).

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL EN LOS HOTELES DE SANTA MARTA (COLOMBIA)

Tabla 2. Tipos de hoteles y tamaño de la muestra.

Tipo de Hoteles	Tamaño de la muestra
Hoteles Urbanos o de Ciudad	4
Hoteles de Playa	4
Hoteles Familiares	4
Hoteles Boutique	4
Hoteles de Cadena	4
Total	20

Fuente: Elaboración propia.

Además se determinó que la mejor forma de extraer la muestra será a través de un muestreo no probabilístico, específicamente el muestreo por cuotas con el fin de encontrar y documentar los diferentes criterios que obedezcan a lo planteado en este documento.

Dicho lo anterior, como herramientas de recolección de la información, se utilizaran las primarias, por medio de encuestas a empleados y entrevistas semiestructuradas a los jefes de departamentos de recursos humanos de los hoteles que serán tomados en cuenta para este estudio, con el fin de conocer la situación actual de los hoteles en Santa Marta en cuanto a los procesos de selección y contratación del personal, adicional a esto

la presentación de los resultados obtenidos se harán a través de la tabulación en Excel y a través de tablas, gráficas y figuras con un previo análisis de las mismas.

CAPITULO 1**1. Capítulo 1****Métodos y parámetros para la contratación en los hoteles de Santa Marta**

Santa Marta posee una gran variedad de hoteles, dentro de los que se encuentran establecimientos de cadenas, urbanos, de playas o boutique, los cuales siguen uno o varios métodos de contratación de personal pero, ¿Cómo saber cuáles o qué métodos utilizan? Para ello se creó una encuesta que fue aplicada a 10 empleados de cada uno de los 4 hoteles boutique y de los 2 hoteles urbanos escogidos al igual que una entrevista para los jefes o encargados de Recursos Humanos en estos establecimientos; y obtener así los datos necesarios para la presente investigación. Los datos recolectados fueron de gran utilidad para la obtención del primer y tercer objetivo de este proyecto y que a su vez serán necesarios para las conclusiones de la presente investigación.

En primer lugar, se llevó a cabo el análisis de la información que se pretendía obtener y con base a dicha información se realizaron los diferentes interrogantes, desde el medio por el que recibió la información del puesto de trabajo, la modalidad de trabajo hasta las prestaciones pagadas o no pagadas. En segundo lugar, los empleados tenían la opción de escribir su nombre o solo dar respuesta anónima a la encuesta al igual que las entrevistas a los jefes o encargados de recursos humanos que al ser grabados no estaban obligados en dar su nombre o del hotel, lo anterior para brindar seguridad y confianza mientras se obtenían los datos necesarios para el estudio.

En efecto, para obtener la información requerida en las encuestas y en las entrevistas a cada hotel se redactó una carta aprobada por la Universidad del Magdalena y el director del programa de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras para solicitar un

CAPITULO 1

espacio en el que éstas se aplicarían, y una vez respondidas las solicitudes se acordaría un día con fecha y hora para la aplicación de las mismas.

Cabe aclarar que en su mayoría no responden las solicitudes por razones de tiempo o por no estar de acuerdo en brindar la información requerida, también se presentó el obstáculo de la pandemia del COVID–19, motivo por el cual los hoteles solo recibían personal autorizado, otros dieron vacaciones a sus trabajadores e incluso algunos cerraron, por lo tanto los hoteles que decidieron brindar la información fueron dos hoteles urbanos y cuatro hoteles boutique. Claro está, que además de ser hoteles pequeños también son reconocidos en el Centro Histórico de la ciudad de Santa Marta, logrando así obtener un total de 56 encuestas y 6 entrevistas.

Por otro lado, a modo de conocer y dar claridad de cómo están desarrollando estas empresas turísticas sus procesos internos en cuanto a la selección del personal, sabiendo que muchas veces el sector turístico hotelero es catalogado como un sector informal, se quiere dar claridad por medio de los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas de la situación actual en los hoteles frente a esta situación; teniendo en cuenta que el tema de investigación puede ser información privada para muchos establecimientos y suelen ser cautelosos con la información que brindan para no incurrir en algún inconveniente legal. Por esta razón, lo único que el equipo procuró fue investigar académicamente los procesos de contratación de personal.

También, en su mayoría el personal indagado calificó como muy buena su experiencia en el proceso de selección para su puesto de trabajo y el trato recibido, esto se debe también a que la tendencia de los hoteles hoy en día es el bienestar y motivación de sus empleados. Y para el trabajo de campo realizado se pudieron observar varios aspectos

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL EN LOS HOTELES DE SANTA MARTA (COLOMBIA)

tanto positivos como negativos, debido a toda la cantidad de datos que se tenían para recolectar.

De esta forma, dentro de los aspectos negativos se encontró que no todos los hoteles estaban dispuestos a suministrar la información que se necesitaba para el análisis y desarrollo de la investigación. Otro factor, tuvo que ver con el hecho de que no se pudieron aplicar las encuestas y entrevistas del estudio a la cantidad de hoteles que desde un principio se había planteado en la metodología del trabajo por la pandemia del Covid-19.

Cabe resaltar que solo se obtuvo la información necesaria de dos tipos de hoteles, urbanos y boutique, donde se había planteado desde un principio de la investigación que serían cinco tipos de hoteles. Por último, pero no menos importante, es importante mencionar la gran crisis mundial que se vivió durante la aplicación del trabajo de campo con la aparición del Covid-19, lo que incidió en que no se pudiera llevar a cabo en su totalidad el trabajo de campo que se tenía planeado, dado que la mayoría de los hoteles cerraron por las múltiples restricciones que el Gobierno decidió implementar para mitigar el contagio.

Por otro lado, en los aspectos positivos encontrados, se destaca la metodología que se implementó, puesto que ésta facilitó el análisis y la extracción de los datos necesarios para la evolución del trabajo de investigación. Otro aspecto positivo es que el tema de estudio aún no tiene antecedentes significativos para la ciudad de Santa Marta, por lo que se espera que en el futuro este estudio podría llegar a tener un potencial relevante desde el punto de vista académico, específicamente en lo que tiene que ver con la investigación en el ámbito turístico.

CAPITULO 1

Hallazgos del trabajo de campo

A continuación, se presentan el análisis de los datos obtenidos en esta investigación, cabe aclarar que los datos fueron tabulados y cuidadosamente estudiados para posteriormente graficarlos y tener claridad de los mismos, con un total de 6 entrevistas y que de las 56 encuestas hubo una variación de acuerdo al número de empleados manejados por los hoteles.

Gráfico 2. Medio por el que los empleados se enteran de las vacantes.



Fuente: Elaboración propia.

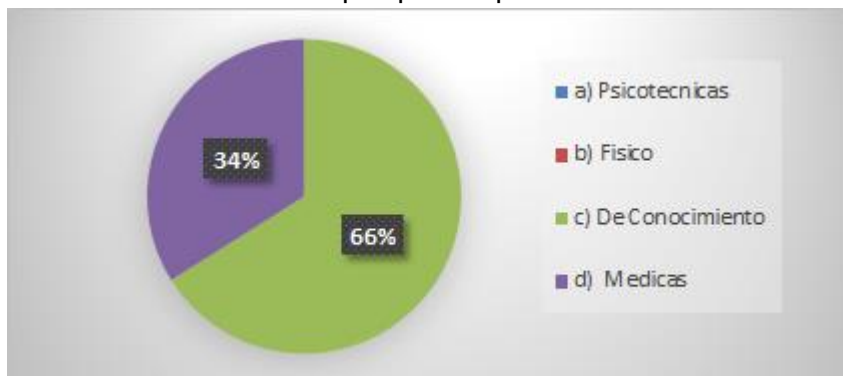
De los establecimientos hoteleros donde se realizaron encuestas a los empleados, se obtuvo que el 55% de los empleados reciben la información del puesto de trabajo mediante un amigo o conocido, mientras que el 38% de ellos lo reciben por internet (ver Gráfico 2). Por otro lado, si se comparan estos resultados con la entrevista realizada a los encargados de recursos humanos de los hoteles analizados, estos prefieren recibir las hojas de vida vía correo electrónico, razón por la cual se puede inferir que el uso de las TICs es un factor fundamental en la gestión de procesos de reclutamiento en los hoteles de Santa Marta, así como un elemento importante para analizar en futuras investigaciones.

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL EN LOS HOTELES DE SANTA MARTA (COLOMBIA)

No obstante, cinco de los seis hoteles consultados, prefieren recibir las hojas de vida personalmente, ya que así pueden tener una interacción inmediata con el futuro empleado y pueden analizar algunas conductas o cualidades, mientras que solo un hotel prefiere recibir los currículos a través de un sitio web especializado. Por último, solo un hotel prefiere recibirlas por las recomendaciones de personas confiables, pues de esta forma se sienten más seguros y no tienen que estudiar un gran número de hojas de vidas.

Teniendo en cuenta lo anterior, puede afirmarse que el “voz a voz” es una vía eficaz para difundir la información de una vacante o un puesto de trabajo, mientras que por medio del internet puede llegar a ser más complejo encontrar una persona que cumpla con los requisitos que necesitan los hoteles o, en su defecto, tardan en responder una solicitud de hoja de vida.

Gráfico 3. Filtros o etapas para el proceso de contratación.



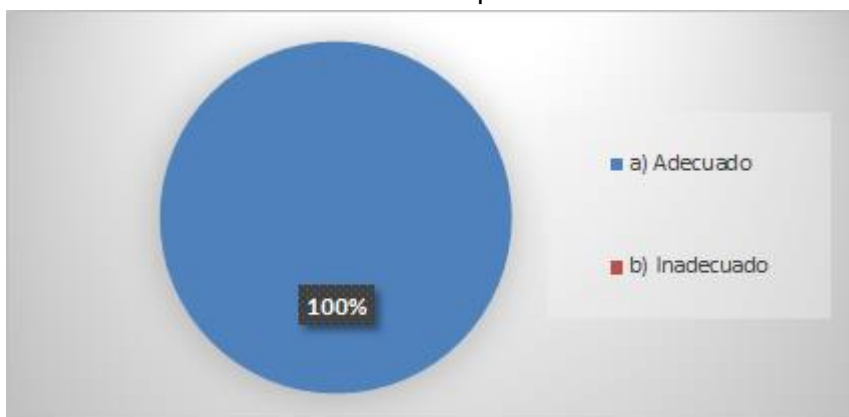
Fuente: Elaboración propia.

Otro aspecto destacado en las encuestas fue que durante el proceso de contratación el 66% pasó por pruebas de conocimiento, mientras que el 33% fue seleccionado únicamente por el resultado obtenido en sus pruebas médicas (ver Gráfico 3). Esto quiere decir que los empleados afirman que para el proceso de contratación no debieron pasar por otro filtro diferente a los ya mencionados. Asimismo, ellos señalan que durante el proceso de reclutamiento, su experiencia y trato por parte del personal de los hoteles fue

CAPITULO 1

favorable (ver Gráfico 4). La anterior afirmación se relaciona con el hecho de que el 100% de los empleados consideró que hubo un trato adecuado por parte del personal encargado de su proceso de selección, asegurando un ambiente laboral acogedor, ya que hoy en día es tendencia para el sector hotelero brindar comodidad a sus empleados, lo que conlleva a una motivación y redonda en una mayor calidad en su desempeño.

Gráfico 4. Consideración al proceso de selección.



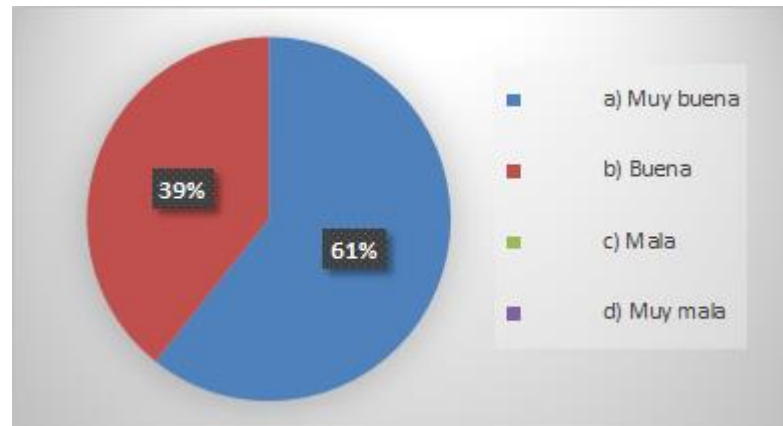
Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, en lo que respecta a las entrevistas realizadas, en la que se solicita la descripción de cómo lleva a cabo en la empresa el proceso de reclutamiento, se identificó que en dos de los hoteles visitados, el primer paso que ellos realizan es contratar al personal según las recomendaciones que les den. Esto es algo fundamental para estos establecimientos, dado que buscan que sus empleados sean los mejores y realicen muy bien sus labores para cumplir con los objetivos de la compañía. Por otro lado, solo un hotel realiza un periodo de prueba de un día, para observar cómo se desempeña el futuro empleado en su área de trabajo y cómo se siente éste, si le gustan o no sus funciones y tareas. Asimismo, en otro de los establecimientos consultados prefieren estudiar a profundidad cuál es la persona más apropiada para el cargo, debido a que buscan tener calidad y excelencia en sus empleados. Por último, es importante destacar a otros dos

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL EN LOS HOTELES DE SANTA MARTA (COLOMBIA)

hoteles, los cuales prefieren realizar un examen físico y de conocimiento, en los procesos de reclutamiento que llevan a cabo.

Gráfico 5. Calificación al proceso de inducción.



Fuente: Elaboración propia.

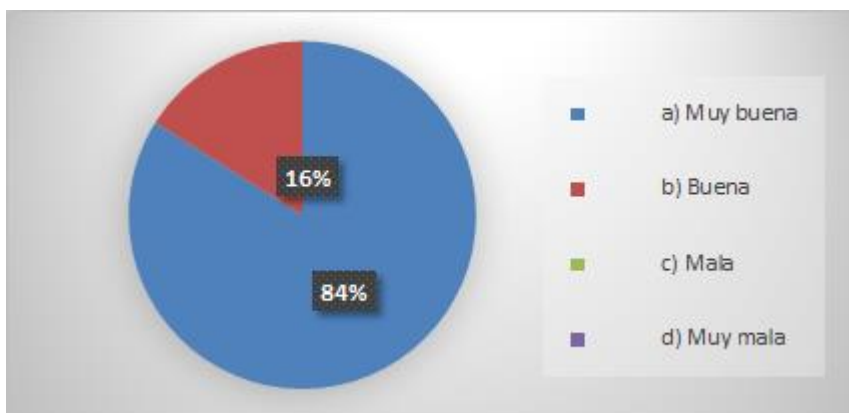
Del mismo modo, el estudio permitió establecer que algunos de los empleados en el momento de la inducción para el puesto de trabajo su experiencia fue muy buena en un 61% y buena en un 39% (ver Gráfico 5). No obstante, es importante aclarar que algunos de los establecimientos entrevistados únicamente reconocen como capacitación el proceso de inducción previa a la hora de contratar al personal, es decir, que esto da a entender que no están realizando las capacitaciones periódicas y adecuadas que les permitan mejorar la satisfacción del servicio al cliente; así como mejorar la eficiencia en los puestos de trabajo del personal, debido a que tienen un pensamiento errado de lo que son las capacitaciones e inducciones de empleados, haciéndolas únicamente en la primera etapa de contratación.

De igual forma, se indaga para este estudio lo que tiene que ver con el tipo de política que maneja la empresa para el reclutamiento del personal, encontrando que entre los seis hoteles entrevistados, dos de ellos prefieren contratar según las recomendaciones que

CAPITULO 1

reciban del personal que trabaja en el mismo, ya que esto les genera más confianza porque la mayoría de las personas que recomiendan ya han tenido experiencia en el cargo y se han desempeñado adecuadamente. Por otro lado, uno de los seis hoteles entrevistados a la hora de contratar tiene en cuenta las habilidades y cualidades de la persona que quiere ejercer en el puesto, así como el hecho de que además sea recomendada por algún conocido que no específicamente trabaje con ellos en el establecimiento. Asimismo, dos hoteles manifiestan que prefieren contratar exigiendo que ya anteriormente haya tenido experiencia en el cargo. Por último, tres de los seis hoteles en estudio prefieren manejar el reclutamiento del personal según la formación académica que éste tenga.

Gráfico 6. Trato por parte del personal de Recursos Humanos.

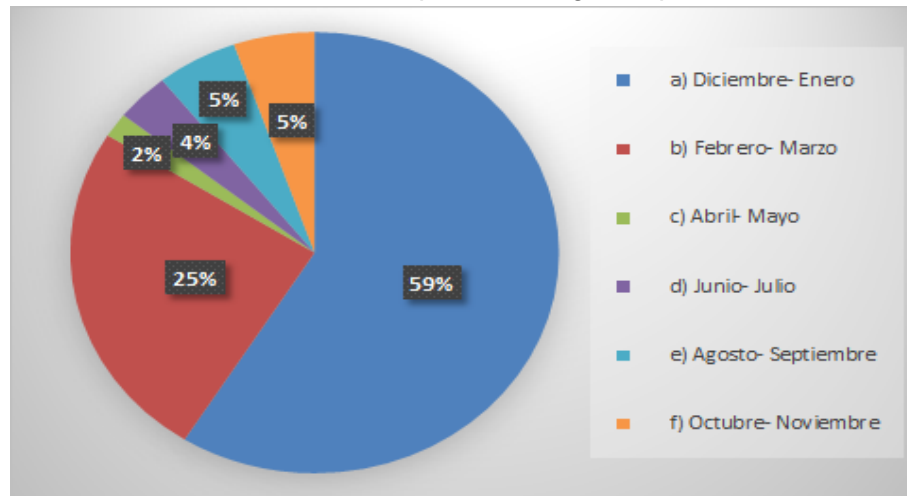


Fuente: Elaboración propia.

En el Gráfico 6 se logra observar que el 84% de los trabajadores afirman que el trato recibido por parte del personal que les realizó el procedimiento de reclutamiento fue muy bueno, mientras que un 16% aseguran de que dicho trato fue bueno, esto quiere decir que para el departamento de Recursos Humanos una de sus funciones es adaptar al nuevo personal en el mejor ambiente laboral brindando un trato agradable y satisfactorio donde el nuevo personal de trabajo se sienta conforme.

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL EN LOS HOTELES DE SANTA MARTA (COLOMBIA)

Gráfico 7. Contratación de personal según el periodo del año.



Fuente: Elaboración propia.

Según los resultados obtenidos de los jefes o encargados del departamento de recursos humanos de los hoteles entrevistados, ellos afirmaron que no han contratado personal sin el lleno de requisitos legales, a pesar de que mencionan que en las épocas de temporada alta puede llegar la necesidad de contratar personal extra debido a condiciones de “fuerza mayor” por la alta demanda de turistas en la ciudad de Santa Marta; esto sin contar los resultados obtenidos de la encuesta a los empleados (ver Gráfico 7), en la cual se muestra que los meses del año donde hubo mayor contratación fue en los meses de diciembre – enero con un 58%, siendo este periodo la temporada con más alta de demanda hotelera del año.

Finalmente, los entrevistados sostienen que cuando requieren contratar personal para laborar por algunos días, al momento de cancelar su sueldo les incluyen las garantías y prestaciones sociales de ley. Además, ellos opinan que este comportamiento se da en la ciudad de Santa Marta debido a que de esta forma pueden reducir costos y ahorrar dinero.

CAPITULO 1

Síntesis del Capítulo

De los datos obtenidos en el trabajo de campo de la presente investigación para el primer capítulo, en cuanto a los gráficos se puede observar los porcentajes que representan en respuesta a los 56 encuestados brindando claridad del proceso que recibieron al ser reclutados por dichos hoteles. Además, se observó compatibilidad en algunas de las respuestas dadas por los jefes o encargados de recursos humanos y las opciones de respuestas escogidas por los empleados, pero también se pudo observar las contradicciones que daban los empleados en cuanto a su tipo de contrato o la explicación del mismo. Un ejemplo sería el caso de un encargado de recursos humanos que aclaró que el hotel sigue todos los parámetros legalmente, pero éste es contradicho por un empleado. Esto puede darse como una lógica respuesta al no querer hacer quedar mal al hotel o en su defensa, por lo cual queda la sensación de que algunos de estos funcionarios no suministraron información completa y/o verdadera.

CAPITULO 2**2. Capítulo 2****Consecuencias legales de la contratación inadecuada en hoteles de la ciudad de Santa Marta**

Los establecimientos hoteleros deben considerar la importancia de sus empleados y ofrecerles un ambiente de trabajo adecuado, esto con el fin de crear un entorno laboral en el cual se genere satisfacción para sus colaboradores, mejorando a su vez la productividad del talento humano. Sin embargo, un mal manejo en el en el proceso de contratación puede llevar a que los empleados instauren demandas, ocasionando esto sanciones o incluso podría tener consecuencias legales para los hoteles.

Precisamente es por eso que los hoteles deben siempre trabajar en sus procesos conforme a lo que establece la legislación vigente, ya que por más garantías o aumentos del salario que ofrezcan a sus empleados, esto no los hace exentos de ser demandados o sancionados, por eso es importante que tanto empleadores como empleados conozcan claramente la ley y de esta forma mantengan una relación laboral fluida.

Del mismo modo, los establecimientos hoteleros deben garantizar a sus empleados las garantías óptimas para desempeñar sus labores como lo que señala el Artículo 25 de la Constitución Política de Colombia (1991), el cual establece que “toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas” (Art. 25). Un derecho que le pertenece a todas la personas, es por eso que todos los establecimientos hoteleros deben acogerse a este artículo y, de no hacerlo, podrían incurrir en consecuencias legales y demandas por parte de los empleados por la vulneración de sus derechos.

Cuando los hoteles contratan personal, independientemente de la situación, para un puesto de planta, temporada o eventos, deben tener claro el tipo de contrato que deben

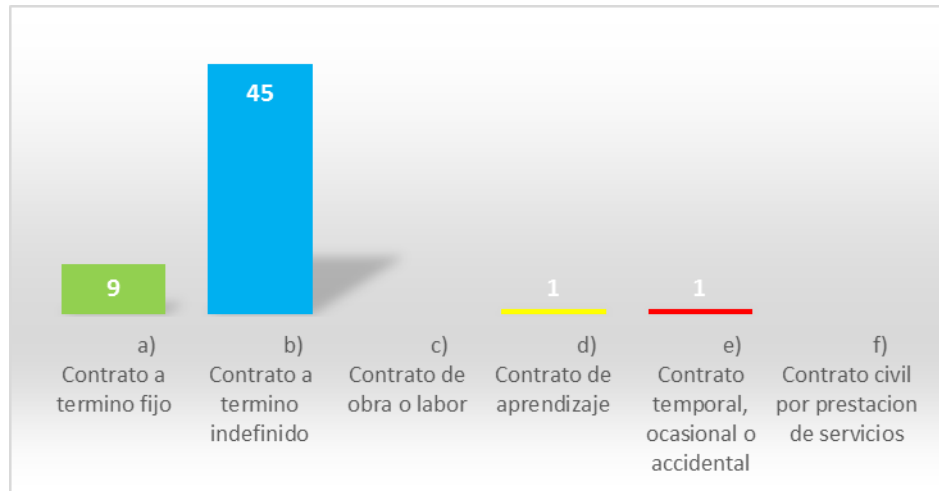
ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL EN LOS HOTELES DE SANTA MARTA (COLOMBIA)

usar para que más adelante esto no se convierta en un problema para ambas partes. En Colombia existen distintos tipos de contratos los cuales pueden usarse en innumerables circunstancias y pueden brindar un beneficio para el empleador y el empleado.

De la misma forma, en este trabajo se indagó cómo se encuentran actualmente los hoteles de la ciudad de Santa Marta, específicamente los seis hoteles escogidos para el trabajo de campo, frente a esta situación; dando así solución a último de los objetivos de este trabajo.

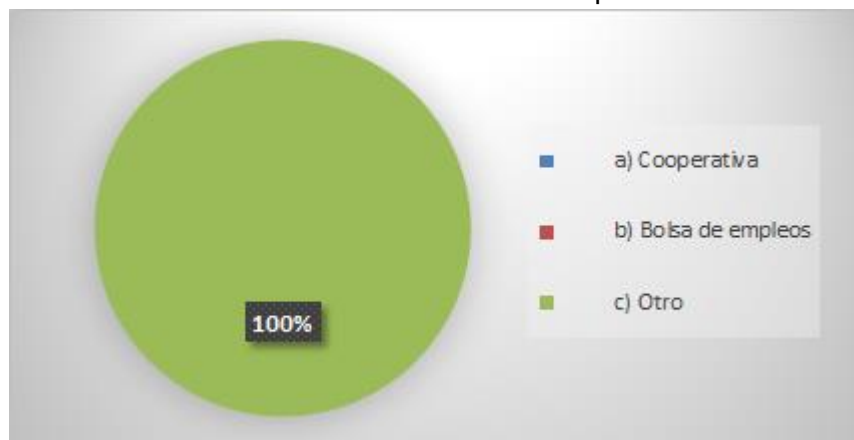
Teniendo en cuenta lo anterior, un aspecto sobre el cual se consultó tuvo que ver con la modalidad de contratación que usan generalmente los hoteles para vincular a su personal, allí se encontró que 45 de los 56 empleados encuestados manifiestan tener contrato a término indefinido, 9 un contrato a término fijo, 1 un contrato de aprendizaje y por último 1 con contrato temporal ocasional o accidental (ver Gráfica 8). Lo que resulta muy positivo para estos empleados, dado que en estos hoteles les están brindando las garantías y beneficios necesarios para laborar, aplicando lo que dice el Artículo 10 del Código Sustantivo del Trabajo que establece que tanto trabajadores como trabajadoras deben tener la mismas garantías y protecciones en cuanto a la vinculación a una organización. Y aunque todos no estén vinculados con una misma modalidad de contratación, todos presentan tener algún tipo de contrato.

CAPITULO 2

Gráfica 8. Modalidad de contratación.

Fuente: Elaboración propia.

Lo anterior puede evidenciarse también en las encuestas realizadas a los empleados, dado que éstas arrojaron como resultados que el 100% de ellos fueron contratados de forma directa en los hoteles, es decir que no fueron vinculados por cooperativa o bolsa de empleos (ver Gráfica 9).

Gráfica 9. Vinculación a la empresa.

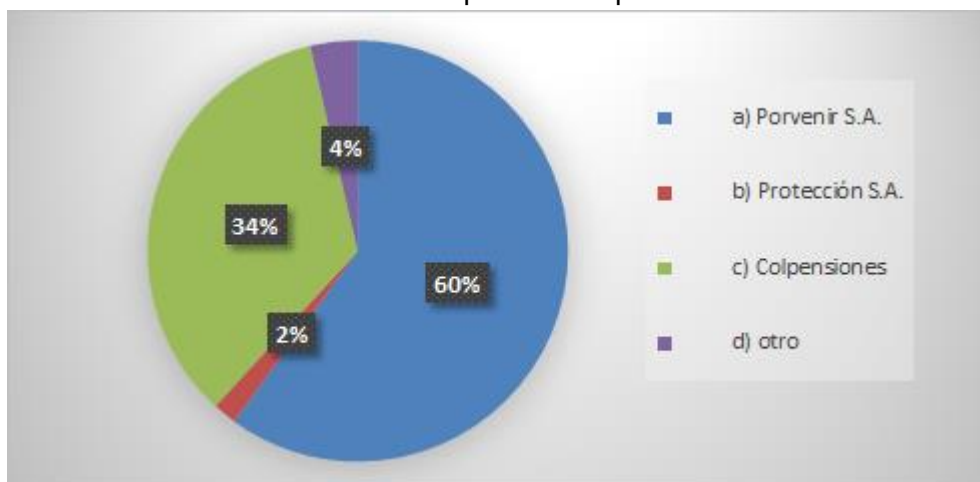
Fuente: Elaboración propia

Es importante, entonces, que los hoteles les cumplan a sus empleados con las garantías establecidas por la ley, generando en éste bienestar. No obstante, se indagó en esta investigación si los empleados estaban afiliados a algún fondo de pensión,

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL EN LOS HOTELES DE SANTA MARTA (COLOMBIA)

identificando que el 60% afirma estar afiliado al fondo de pensión Porvenir S.A., mientras el 34.55% está afiliado al fondo de pensiones Colpensiones (ver Gráfica 10).

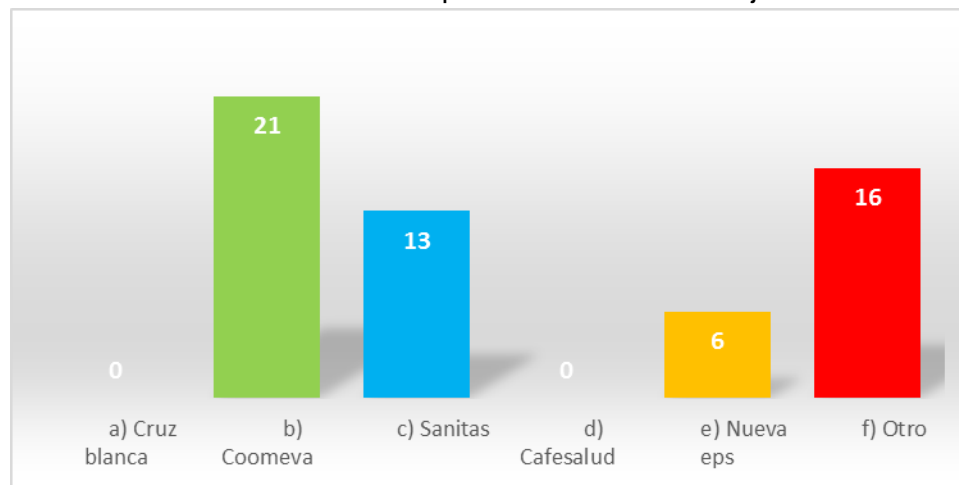
Gráfica 10. Fondo de pensión al que está afiliado.



Fuente: Elaboración propia.

De igual forma, en lo que respecta a la afiliación al sistema de seguridad social en salud, debido a que el empleador es el responsable de mantener a sus empleados afiliados a alguna entidad prestadora de salud, los 56 empleados encuestados declaran estar afiliados (ver Gráfica 11), 21 se encuentra afiliados a la E.S.P. Cruz Blanca, 6 a la Nueva E.P.S., 13 a la E.P.S. Sanitas mientras que 16 empleados manifestaron estar afiliados a una entidad de salud diferente.

CAPITULO 2

Gráfica 11. E.P.S al que está afiliado el trabajador.

Fuente: Elaboración propia.

Considerando también algunos conceptos relacionados con las prestaciones sociales y los aportes parafiscales, se indagó en esta investigación que de los 56 empleados encuestados, 47 afirman que les pagan los conceptos relacionados con estas prestaciones y aportes que corresponden a primas, cesantías, intereses sobre cesantías, ICBF, ARL, vacaciones y caja de compensación, mientras que 8 aseguran que solo les pagan ARL, y uno de ellos afirma que el hotel no le paga ni prestaciones sociales ni aporte parafiscales (ver Gráfica 12).

Aunque a la mayoría de empleados les están pagando estos beneficios que aseguran la realización de un buen trabajo, no todos cuentan con el pago de algunas obligaciones, a pesar de que la mayoría aseguró estar vinculado a la empresa con un tipo de contrato diferente, lo que da a pensar que no saben que el hotel les está pagando por estos beneficios o simplemente no se los pagan.

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL EN LOS HOTELES DE SANTA MARTA (COLOMBIA)

Gráfica 12. Pago de prestaciones sociales y aportes parafiscales.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta el resultado anterior, los hoteles no están pagando completamente los aportes sociales, por lo cual deben tener en cuenta que están obligados a hacerlo conforme a lo que señala el Código Sustantivo del Trabajo (1951) que si a la terminación del contrato de trabajo el empleador no realizó el pago del salario ni de las prestaciones debidas, deberá pagar al asalariado como indemnización una suma igual al último salario diario por cada día de retardo, siendo esta vigente para los empleados que devenguen un salario mínimo o menos, por tal motivo los empleadores independientemente del tiempo por el cual contraten a un empleado deben garantizarles sus derechos laborales (Art. 65).

Como se mencionó al inicio de este Capítulo, en el análisis de las preguntas planteadas en las entrevistas realizadas a los hoteles se escogieron cinco de nueve interrogantes; para buscar y dar solución al objetivo número dos del trabajo de investigación en general. En tal sentido, se consultó si en algún momento la empresa había contratado personal sin el cumplimiento de todos los requisitos legales, y se pudo observar que todos los jefes de recursos humanos o directivos encargados del área de

CAPITULO 2

contratación de cada empresa, respondieron que No. Es decir que en ningún momento, según ellos, la empresa ha practicado este tipo de irregularidades, por lo que el equipo investigador infiere de que están acatando todas las medidas pertinentes que impone el gobierno acerca de contratar ilegalmente, debido a que si incurren en estas medidas pueden llegar a tener sanciones o multas.

Así mismo, cuando se preguntó a la persona encargada del reclutamiento del personal de la empresa, acerca de cuáles podrían ser los motivos por los que la contratación del personal se llegue a dar sin el lleno de todos los requisitos legales, se obtuvo que tres de los seis hoteles entrevistados manifiestan que tal vez algunos directivos pueden llegar a implementar esta ilegalidad para buscar reducir costos, por lo que se puede decir que los establecimientos que practican este tipo de contratación estarían incumpliendo la siguiente norma “Si a la terminación del contrato, el empleador no paga al trabajador los salarios y prestaciones debidos, salvo los casos de retención autorizados por la ley o convenidos por las partes, debe pagar al asalariado, como indemnización, una suma igual al último salario diario por cada día de retardo”. (Código sustantivo de trabajo, 1951, Art. 65).

En igual sentido, dos de los hoteles entrevistados argumentaron que en algunas ocasiones se podría presentar este tipo de ilegalidades debido a que los hoteles buscan ahorrar dinero y evadir el pago de las prestaciones sociales (prima de servicios, auxilio de cesantías, vacaciones, caja de compensación, auxilio de transporte). Del mismo modo, un solo hotel de los entrevistados exponía que quizás algunos establecimientos llevaban a cabo este tipo de irregularidades porque no tenían los recursos necesarios para sustentar la carga prestacional que es de un 30% adicional al salario, la cual incluye además de las prestaciones sociales las horas extras, los recargos nocturnos, trabajo dominical y festivo, y las primas extralegales que tenga la empresa.

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL EN LOS HOTELES DE SANTA MARTA (COLOMBIA)

Otro de los elementos acerca de los cuales se indagó en este estudio, tuvo que ver con cuáles podrían ser los meses del año en los que se contrata personal sin el cumplimiento de todos los requisitos legales; a lo que dos de los seis hoteles entrevistados respondieron que en temporada alta, es decir entre Diciembre y Enero, por lo que se identificó que ésta es una época en la que la ciudad de Santa Marta tiene una gran demanda turística, puesto que es una ciudad con múltiples atractivos turísticos, por lo tanto los establecimientos requieren de mucho más personal para poder brindar un servicio de calidad a sus clientes; llevando a algunos establecimientos a contratar personal sin el lleno de todos los requisitos legales.

Del mismo modo, dos de los hoteles en estudio argumentaron que podrían llegar a darse este tipo de irregularidades solamente por “fuerza mayor”, es decir, que algún empleado le haya ocurrido un accidente o algo extraordinario; por lo que el equipo investigador infirió que en algún momento en el que el hotel presente una ocupación alta el establecimiento podría llegar a tomar esto como “fuerza mayor” y quizás llegar a contratar trabajadores sin el cumplimiento de los requisitos legales. Al respecto, dos de los seis hoteles entrevistados manifestaron que nunca realizan este tipo de contrataciones, ya que siempre tratan de mantener a sus empleados satisfechos para no tener que estar contratando eventualmente y de forma ilegal. De este caso se pudo observar que ambos hoteles son boutique y no tienen muchas habitaciones, razón por la cual requieren de un pequeño número de empleados para suplir todas las áreas de trabajo de dichos establecimientos.

En ese mismo contexto, se consultó acerca de los tipos de contratos que utilizan generalmente los hoteles para vincular a su personal, en lo que se pudo obtener que cuatro de los seis establecimientos entrevistados manejan el contrato a término indefinido,

CAPITULO 2

ya que es uno de los más comunes y más utilizado, dado que con éste no se requiere de una fecha de terminación ni se define el tiempo que durará el empleado trabajando; en lo que se tomó como referencia el artículo 47 del Código Sustantivo de Trabajo en el que dice explícitamente “El contrato a término indefinido tendrá vigencia mientras subsistan las causas que le dieron origen, y la materia del trabajo. Con todo, el trabajador podrá darlo por terminado mediante aviso escrito con antelación no inferior a treinta (30) días, para que el empleador lo reemplace” (Código Sustantivo del Trabajo, 1951).

Al respecto, dos de los seis hoteles en estudio argumentaron que utilizaban el contrato a término fijo, ya que ellos prefieren determinar una fecha de caducidad de éste y que además cabe destacar que aquí su duración no puede ser mayor a tres años pero si se puede renovar cuantas veces lo dispongan las partes interesadas; argumento que se verificó en el artículo 46 del Código Sustantivo de Trabajo en el que además también se plasma de que “Si antes de la fecha del vencimiento del término estipulado, ninguna de las partes avisare por escrito a la otra su determinación de no prorrogar el contrato, con una antelación no inferior a 30 días, éste se entenderá renovado por un período igual al inicialmente pactado, y así sucesivamente” (Código Sustantivo del Trabajo, 1951).

Por último, solo un hotel contrata por prestación de servicios, aunque este mismo maneja también el contrato a término fijo; este tipo de contratos por prestación de servicios lo manejan frecuentemente en las temporadas altas o en alguna eventualidad ya que aquí no se entabla una relación directa con el empleado y exonera a la empresa de pagar prestaciones sociales.

En última instancia otro aspecto que se indagó en este estudio tuvo que ver con los tipos de contratos que se utilizan para vincular al personal en los meses de temporada alta, en donde se pudo evidenciar que tres de los seis hoteles entrevistados respondieron

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL EN LOS HOTELES DE SANTA MARTA (COLOMBIA)

que tratan de mantener a sus empleados satisfechos para no estar cambiando de personal constantemente; asunto que no coincidió con la encuesta realizada a uno de los empleados en los hoteles en estudio, ya que éste manifestó que se encontraba trabajando actualmente en el hotel por unos días pero no recibía pago de ninguna de las prestaciones sociales y que además su trabajo era remunerado por días.

Por otro lado, dos de los seis hoteles en estudio contratan en temporada alta bajo la modalidad de prestación de servicios, puesto que lo consideran el más favorable para este tipo de temporadas. Al respecto, el equipo investigador sugiere que en estos casos (meses de temporada alta) resultaría mejor opción implementar lo que establece el Código Sustantivo del Trabajo (1951) “Trabajo ocasional, accidental o transitorio, es el de corta duración y no mayor de un mes, que se refiere a labores distintas de las actividades normales del empleador” (Art.6). Por último, un solo hotel opta por contratar a término indefinido en temporada alta, en lo que se puede inferir que lo establecen por la comodidad que el empleado trabajaría uno o dos meses en los que el establecimiento tiene una gran demanda, y sería una contratación legal que no tendría estipulado fecha de terminación del mismo.

Añadiendo a lo anterior, el Código Sustantivo del Trabajo (1951) Trabajadores de Jornada Incompleta establece que “Los trabajadores tienen derecho a las prestaciones y garantías que les correspondan, cualquiera que sea la duración de la jornada” (Art.196). Es decir para los trabajadores que laboran por días por horas o jornadas incompletas tiene derecho a todo lo establecido en la ley.

CAPITULO 2

Síntesis del Capítulo

Para la realización de este análisis fue necesario conocer los tipos de contratos, así como cada una de las características que se relacionan con ellos y que benefician al trabajador. Éste fue un proceso muy pertinente, dado que existen ciertos riesgos a los que se pueden enfrentar los hoteles si realizan un mal manejo en el tipo de contrato o en el no pago de algunas obligaciones para con los empleados. En este sentido existen numerosas consecuencias que pueden generar sanciones, multas o incluso cierre de establecimientos. Dentro de los causales de dichas consecuencias legales, se mencionan algunos a continuación: la ausencia de prestaciones legales, contratación inadecuada para reducir costos, ausencia de contratos de trabajo, accidentes de trabajo, incumplimiento salarial, entre otras.

Existen ocasiones cuando una empresa no paga a sus empleados las prestaciones sociales. En este caso, el empleado puede solicitar por escrito o de forma verbal una queja a su jefe inmediato con el fin de que se le dé pronta respuesta ante su solicitud por el pago de prestaciones, si a pesar de no tener respuesta ante la solicitud, y el empleador hace caso omiso puede el empleado acercarse a la oficina del Ministerio de Trabajo y presentar una queja ante un inspector de trabajo del Ministerio por el incumplimiento de obligaciones o incluso llegar a una conciliación; y si aun después de haber hecho lo anterior no hay respuesta, en tal caso el empleado puede presentar una demanda ante un juez laboral y éste será quien resuelva el conflicto, en ese caso las sanciones estarán de acuerdo al el Ministerio del Trabajo.

Otras entidades a las que puede recurrir un empleado para hacer valer sus derechos son: Defensoría del Pueblo, Inspección de trabajo, Juzgado Laboral, Personería Municipal, Procuraduría General de la Nación, además de eso, una vez el empleado esté

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL EN LOS HOTELES DE SANTA MARTA (COLOMBIA)

ante una situación de inconformidad puede recurrir a algunas de las entidades antes mencionadas, entidad que regula las relaciones entre empleadores y trabajadores, para conciliar, aunque de seguir repitiendo esta conducta pueden llegar incluso a cerrar el establecimiento.

Así mismo, cuando la empresa, sea pública o privada, no le paga a sus trabajadores ARL, debe tener presente lo establecido por el Ministerio de Trabajo, en el decreto ley 1295 de 1994 el cual argumenta que “la no afiliación y el no pago de dos o más períodos mensuales de cotización le acarrearán al empleador multas sucesivas mensuales de hasta quinientos (500) salarios mínimos legales mensuales vigentes” (Art. 91). Por lo que cabe resaltar que la afiliación a una aseguradora de riesgos laborales es una obligación del empleador, y que si éste no cumple con lo establecido podrá ser sancionado o en su defecto correr con todos los gastos de cualquier accidente que les sucedan a sus trabajadores.

Es así como el empleador también debe pagar a sus empleados seguridad social según lo establecido en el último inciso del artículo 2.1.6.2 del decreto 780 de 2016 “Serán de cargo del empleador las prestaciones económicas y los servicios de salud a que tenga derecho el trabajador dependiente y su núcleo familiar durante el tiempo que transcurra entre la vinculación laboral y el registro de la novedad”. Es decir que una vez vinculado el trabajador la empresa está en la obligación de pagar la seguridad social de este.

En consecuencia, se pueden presentar ciertas razones por las cuales las empresas cierran ya sea temporal o definitivamente; y una de las principales podría ser por circunstancias económicas por alguna etapa de la actividad comercial de la compañía que puedan generar ya sean pérdidas o ganancias, sucesos en los que los empleados pueden

CAPITULO 2

verse afectados, ya que se comienza a generar un recorte de personal. Ahora bien, cabe resaltar que si el cierre de la empresa no es de fuerza mayor, el Ministerio de Trabajo no exonera al empleador del pago de su salario y prestaciones sociales, según lo establece el Código Sustantivo de Trabajo (1951) “Durante la vigencia del contrato el trabajador tiene derecho a percibir el salario aun cuando no haya prestación del servicio por disposición o culpa del empleador” (Art. 140).

CONCLUSIONES

5. Conclusiones

Luego de realizar la investigación en los hoteles de Santa Marta se puede concluir diciendo que los procesos de reclutamiento de personal para la contratación laboral en los diferentes hoteles que se tomaron como muestra para el desarrollo de esta investigación; se obtuvieron resultados favorables debido a que estos dieron respuesta a los objetivos planteados en este trabajo de investigación.

En tal sentido, se dio respuesta a la identificación de los métodos de contratación del personal en los hoteles en donde se pudo evidenciar que el principal medio que utilizan los hoteles en estudio para recibir las hojas de vidas es vía internet o en su defecto prefieren recibirlas personalmente, así mismo como los empleados encuestados manifestaron que el medio por el cual se enteraron que estaban solicitando una vacante fue vía internet o por una recomendación de un amigo o conocido. Lo que quiere decir que el manejo de las TICs hoy en día es un factor fundamental para que la gestión de los procesos de reclutamiento de las compañías, haciéndolos más ágiles y que así éstas tengan en cuenta la importancia de mantener a sus empleados capacitados para que desarrollen un buen manejo de estas herramientas informáticas.

Igualmente, se estudiaron las políticas que manejan los hoteles para el reclutamiento del personal, y se pudo obtener que una de las principales iniciativas que llevan al empleador a seleccionar a sus trabajadores, es que el empleado tenga una formación académica y experiencia en el cargo; argumento que se pudo confirmar con las encuestas realizadas a los diferentes empleados, ya que estos manifestaron que al momento que los iban a contratar tuvieron que pasar por un filtro de conocimiento y pruebas médicas. Entonces lo que los hoteles buscan es tener empleados con una formación académica admirable, cuidando así su salud física y mental; para que estos puedan brindar un

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL EN LOS HOTELES DE SANTA MARTA (COLOMBIA)

servicio de calidad y excelencia a sus clientes, y así poder tener una favorable demanda en sus establecimientos.

Así mismo, se indagó acerca de los parámetros más pertinentes para la selección y contratación del personal que se implementan en algunos de los hoteles en estudio y se pudo hallar que las herramientas que utilizan para realizar las capacitaciones a sus empleados es a través de charlas motivacionales y seminarios; herramientas que son asertivas para que la planta de empleados de los establecimientos estén bien informados acerca de las nuevas tecnologías que implementa el hotel, o algún nuevo proceso para la atención al cliente, y que además las charlas motivacionales son de gran importancia ya que éstas ayudan a mantener a los empleados satisfechos y felices con su trabajo.

En este aspecto, se pudo notar que en las encuestas realizadas a los empleados, cuando estos manifestaban que el proceso de selección que les implementaron un vez iban a ingresar a laboral al establecimiento fue realmente excelente; por lo que se puede inferir que en los hoteles hoy en día se preocupan más por sus empleados, por invertir en que estos cada día se superen más y tener así una planta de personal calificada. Aunque existe una gran confusión en cuanto a que algunos jefes de recursos humanos solo reconocen como capacitaciones a las inducciones previas al momento de contratación, por lo que no creen conveniente la contratación de un experto que los guíe ni que los capacite periódicamente, para el mejor desempeño de sus labores, manifestaron que si son necesarias para el mejoramiento interno de sus procesos.

Es así como también se consultó acerca de cómo los establecimientos llevan a cabo dicho proceso de reclutamiento, aspecto que es de gran importancia para tener en cuenta los parámetros que estos implementan. En lo que se pudo obtener que el proceso que más ejecutan es el de realizar exámenes físicos y de conocimientos; y que además ellos

CONCLUSIONES

prefieren contratar personal por las recomendaciones que reciban. Es decir, los establecimientos son recursivos a la hora de elegir nuevo personal y prefieren escoger a alguien que les pueda brindar cierta confianza a la hora de brindar el servicio a sus clientes. En otras palabras, según los resultados obtenidos, los hoteles manejan su proceso de reclutamiento de manera general de la siguiente forma: publicación de la vacante y recibo de hojas de vida- entrevista- examen de conocimiento o médico- y capacitaciones- periodo de prueba.

Por otra parte, luego de conocer cómo se llevaban a cabo los procesos de selección, se indagó si en los procesos de contratación, los hoteles tenían en cuenta todos los requisitos legales para contratar, es decir todas las garantías que necesitan para que el empleado realice satisfactoriamente sus labores, sin duda en estos establecimientos seleccionados para la muestra respondieron que no lo han hecho y que cuando tienen una situación donde lo requieran, como en los meses de temporada alta donde necesitan personal extra para sus labores debido a la alta demanda de turistas, hacen la vinculación legalmente, usando por lo general el contrato por prestación de servicios, algo que resulta ser muy positivo ya que no lo hacen informalmente, pero como observación se recomienda a estos hoteles la vinculación por medio de contrato ocasional de trabajo que es más pertinente para contratar personal que no es regular en las actividades laborales del establecimiento.

Del mismo modo, se analizaron las razones por las cuales los hoteles en general tienden a contratar personal sin el lleno de requisitos legales, por lo que ellos respondieron que se debe a la reducción de dinero y costos, una conducta que resulta ser desfavorable tanto para empleadores como empleados debido que se pueden presentar conflictos que no los benefician. Tener claro este tema en la ciudad de Santa Marta es

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL EN LOS HOTELES DE SANTA MARTA (COLOMBIA)

importante ya que esto permitirá que el sector hotelero siga creciendo, además de ser conocidos por buenas prácticas de contratación y sirva como base para futuras investigaciones.

Siguiendo con la misma idea, cuando por alguna circunstancia en los hoteles llegan a contratar personal sin el lleno de requisitos legales, pueden ocurrir algunas consecuencias y no existe salvedad cuando al empleado se le informa que en su salario se le incluirán todo lo referente a los pagos legales por el tiempo que fue contratado, es decir que no se hace un contrato sino que en su salario se le incluirá esos pagos legales; pero esto no quiere decir que más adelante no se pueda convertir en un problema debido a que cuando el empleado esté en el ejercicio de sus labores le suceda algo o tenga algún inconveniente pueda demandar e incluso dirigirse a la oficina del Ministerio de Trabajo y mostrar su inconformidad, afortunadamente durante esta investigación en los hoteles de la muestra mencionan nunca haber contratado informalmente o sin el lleno de requisitos legales, algo realmente positivo ya que esto ayuda al sector hotelero de la ciudad de Santa Marta irse profesionalizando y formalizando.

Algo semejante ocurre con el pago de las prestaciones sociales y aportes parafiscales, ya que durante la investigación los representantes de Recursos Humanos afirmaron pagar todo aún si el empleado iba a trabajar como prestador de servicio u ocasional y los empleados lo confirmaron en respuesta a las encuestas, lo que representa un aspecto positivo para los hoteles ya que cumplen con la protección y seguridad del empleado bien sea por un largo o corto periodo laboral. Cabe destacar que todos los hoteles al momento de contratar deben dejar claro las características del contrato; y durante el proceso de tabulación de las encuestas, los datos arrojaron que casi todos recibieron dicha información, lo anterior favorece a los hoteles evitando demandas futuras.

CONCLUSIONES

Concretizando, durante el trabajo de campo se presentaron algunos obstáculos por lo que se llevó una exhaustiva lucha por la aprobación de las cartas por parte de los hoteles ya que muchos tuvieron que cerrar sus puertas por la pandemia que se está viviendo hoy en día; sin embargo se lograron alcanzar los objetivos del estudio y se pudieron obtener los resultados requeridos para su análisis. En efecto los aspectos más relevantes de los resultados es que en su mayoría los hoteles prefieren trabajar legalmente y en orden para preservar el control de la empresa y un ambiente laboral de calidad para la prestación del servicio.

Por último, resulta importante mencionar que para las autoras ésta ha sido una exitosa investigación que se ha llevado a cabo en el proceso de formación y enriquecimiento para una experiencia futura, desde el planteamiento del problema hasta el análisis de los datos recolectados en el ámbito de adquirir mayor conocimiento por los análisis de cada respuesta obtenida en las encuestas y las entrevistas, también esperando sea favorable para todos los futuros lectores buscando respuesta y aclaraciones sobre el tema de la contratación de personal.

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFÍA

Appaw-Agbola, E. T. (2016). Employee Selection Issues in Medium-Sized Hotels in Ghana. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 5(3), 347-368.

Araya, L., (2007). *Teoría Administrativa* (Trabajo de Grado). Universidad de Santiago de Chile, Santiago de Chile, Chile.

Artiaga, C., Hans, E., García, C., Gómez, D., Jouen, F., Lizcano, J., Sánchez, J. (2010). Estudio de la hotelería paralela en el Distrito Turístico de Santa Marta. Santa Marta, Colombia, Propuesta de un modelo de intervención.

Báez, F., & Santos, M. (2014). *Gestión de los recursos humanos* (trabajo final de graduación). Instituto Superior N°4044 “Sol”, Santa Fe, Argentina.

Bertranou, F., Casanova, L., Jiménez, M., & Jiménez, M. (2013). Informalidad, calidad del empleo y segmentación laboral en argentina. Organización Internacional para el Trabajo. Buenos Aires, Argentina. <https://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm>

Bolaños, V. y Guerrero, G. (2011). Informalidad, tendencia del mercado laboral que afecta en mayor grado a la población femenina. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad de Nariño*. 1, 169-191.

Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena. (2017). *Informe económico Prestadores de servicios turísticos actualizados en el RNT del Magdalena 2017*. Santa Marta: CCSM.

Cámara de Comercio de santa Marta para el Magdalena. (2018) *Indicadores del mercado laboral Santa Marta 2018*. Santa Marta: CCSM.

Castellano de la Torre Ugarte, F. (2013). *Propuesta de mejora del proceso de reclutamiento y selección en una empresa de construcción e ingeniería* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima - Perú.

Chytiri, A. P., Filippaios, F., & Chytiris, L. (2018). Hotel Recruitment and Selection Practices: The Case of the Greek Hotel Industry. *International Journal of Organizational Leadership*, 7, 324-339.

Código Sustantivo Del Trabajo [CST]. Art.10. Ley 3743 de 1950. 7 de junio de 1951(Colombia).

Código Sustantivo del Trabajo [CST]. Art.6. Ley 3743 de 1950. 7 de junio de 1951(Colombia).

Código Sustantivo del Trabajo [CST]. Art.46. Ley 3743 de 1950. 7 de junio de 1951(Colombia).

Código Sustantivo del Trabajo [CST]. Art.47. Ley 3743 de 1950. 7 de junio de 1951(Colombia).

Código Sustantivo del Trabajo [CST]. Art.65. Ley 3743 de 1950. 7 de junio de 1951(Colombia).

Código Sustantivo del Trabajo [CST]. Art.196. Ley 3743 de 1950. 7 de junio de 1951(Colombia).

Constitución Política de Colombia [CPC]. Art. 25.7 de julio de 1991(Colombia).

DANE. (2019) *Empleo informal y seguridad social*. Santa marta, Colombia: DANE.SM .

Domínguez., y López, M. (2016). Teoría General de Sistemas, un enfoque práctico. *TECNOCIENCIA Chihuahua*, 10(3), 125-132.

Decreto 0472 de 2015.Por el cual se reglamentan los criterios de graduación de las multas por infracción a las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Riesgos Laborales, se señalan normas para la aplicación de la orden de clausura del lugar de trabajo o cierre definitivo de la empresa y paralización o prohibición inmediata de trabajos o tareas y se dictan otras disposiciones.15 de marzo de 2015.

Díaz Contreras, J. (2018). *Importancia del capital humano como factor estratégico para el desarrollo competitivo del sector hotelero en Cartagena de indias en el periodo de 2012-2017 (Trabajo de Grado)*. Universidad de San Buenaventura Seccional, Cartagena, Colombia.

Decreto 780 de 2016. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social. 06 de mayo de 2016. Art. 2, 1, 6.2.

Decreto 1295 de 1994 (con fuerza de ley). Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. 24 de junio de 1994. D.O. No. 41.405.

Hernández, H. (2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas. *Escenarios*, 9(1), 38-51.

Lancheros, G., y Moreno, P. (2014). *Formalización de los procesos de vinculación de personal (Reclutamiento, selección, inducción, contratación) en el área de gestión humana de la empresa de familia del sector ferretero herramientas león S.A.S, ubicada en el barrio alcázares de Bogotá* (Trabajo de Grado). Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia.

López, L., Pesantez, j., y Helen I. (2015). *El Proceso de reclutamiento y selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del GADMP Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Pujilí* (Trabajo de grado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

Marco-Lajara, B., & Úbeda-García, M. (2013). Human resource management approaches in Spanish hotels: An introductory analysis. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 339-347.

Naranjo, R. (2012). El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla (Colombia). *Pensamiento y gestión*, (32), 84.

Oscoco Peralta, H. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de pacucha-Andahuaylas-Apurimac, 2014*. Universidad Nacional José María Arcuedas, Andahuaylas, Perú.

Pérez, M., (2014). *Selección de personal por competencias en las empresas de servicios* (Tesis de pregrado). Universidad Los Libertadores, Colombia.

Pereyra, S., Lizurek, M., & Uriel, C. (2015). Prácticas y tendencias en las técnicas de reclutamiento y selección de personal en las mipymes de alojamiento turístico. *Revista Realidad, Tendencias y Desafíos en Turismo*. 13, 142- 147.

Rico Díaz, A. (2013). Comentarios sobre la norma Mexicana para la igualdad laboral entre mujeres y hombres. *Revista Latino Americana de Derecho Social*. (17), 301-313.

Rodríguez, D., Granados, P. & Velandia, S. (2015). Prácticas de gestión humana en empresas del sector servicios: hoteles, bares y restaurantes de la ciudad de Tunja. *La Calidad Académica un Compromiso institucional*. 13 (22), 153-171.

Vantrahlen Valle, O. (2018). *Análisis de los perfiles más demandados por el sector hotelero del municipio de Ocaña* (Tesis, Universidad Francisco de Paula Santander). Ocaña, Ocaña, Colombia.

Wintjen,Hendrik Turismo y Trabajo Decente; evaluación rápida del mercado turístico de Santa Marta. Lima: OIT, Oficina de la OIT para los Países Andinos, 2017. 51 p.

Zayas, A. (2010). *Los Fundamentos Teórico Metodológico de la Selección de Personal* (trabajo de grado). Universidad de Málaga, España.