



MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA ORGANIZACIONAL
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO PARA EL SECTOR
HOTELERO EN COLOMBIA

PRESENTA:

LADY YOHANA BARRERA TORRES, CÓDIGO 1721981422
FLOR ÁNGELA GUTIÉRREZ MENDOZA, CÓDIGO 1711983006
JHON EDICSON MESA HURTADO, CÓDIGO 1721980793
SINDY PAOLA PRESTAN PÉREZ, CÓDIGO 1511981770

SUPERVISOR:

KAROL LILIAN GUTIÉRREZ RUBIANO. MGS.

BOGOTÁ, MARZO – JULIO DE 2020.

Tabla de Contenidos

| | |
|--|----|
| Resumen. | 3 |
| Capítulo 1. Introducción. | 1 |
| Descripción del contexto general del tema. | 1 |
| Planteamiento del problema | 2 |
| Pregunta de investigación. | 2 |
| Objetivo general. | 2 |
| Objetivos específicos. | 2 |
| Justificación | 3 |
| Capítulo 2. Marco de referencia. | 4 |
| Marco conceptual. | 4 |
| Marco Teórico | 4 |
| Marco Empírico | 6 |
| Capítulo 3. Metodología. | 9 |
| Tipo y diseño de investigación. | 9 |
| Participantes. | 9 |
| Instrumentos de recolección de datos. | 10 |
| Estrategia del análisis de datos. | 10 |
| Consideraciones éticas. | 10 |
| Capítulo 4. Resultados. | 12 |
| Discusiones | 13 |
| Conclusiones | 17 |
| Limitaciones | 18 |
| Recomendaciones | 18 |
| Referencias bibliográficas | 19 |
| Anexos | 21 |

Resumen.

El talento humano por competencias representa una ventaja estratégica en el sector hotelero de Colombia, dando respuesta a la necesidad de un capital humano eficiente e idóneo para cumplir con las metas trazadas. Con la siguiente investigación se busca identificar cuál es el impacto que genera en poner en funcionamiento un modelo de recurso humano por competencias en el sector hotelero en Colombia. Se realiza por medio del método con enfoque mixto para hacer una revisión y registro documental que evidencie el mejoramiento del capital humano de estas organizaciones y de sus departamentos de talento humano. Los hallazgos empíricos ayudan a dar respuesta a la pregunta inicial ¿Cuál es el impacto que genera al ejecutar un modelo de Talento Humano por competencias en los hoteles en colombianos?, partiendo de que el objetivo del talento humano es fortalecer, mantener y desarrollar competencias específicas para cada cargo. Los hoteles en Colombia deben implementar un modelo de Gestión y Desarrollo por Competencias que le permita al trabajador reconocer sus habilidades y destrezas adquiridas a lo largo de su experiencia. Por la tanto la discusión principal a la que llevo a realizar este proyecto es la importancia de poner en funcionamiento y fortalecer un modelo de talento humano por competencias en las cadenas hoteleras de Colombia.

Palabras claves: Desarrollo, Gestión, Sector hotelero, Talento Humano y Selección por Competencias.

Capítulo 1.

Introducción.

La administración de gestión humana dentro las empresas necesita desarrollar un conocimiento encaminado al mejoramiento continuo de los procesos y cuya finalidad sea la satisfacción del cliente y la rentabilidad. Esto se puede obtener, a través de procesos ejecutados por el personal y equipos de trabajo eficientes que den un valor agregado a cada área de la organización. Uno de los factores capaz de desarrollar las diferentes competencias con las cuales se debe contar en los diferentes cargos que le asignen.

La ventaja competitiva de las empresas en el siglo XXI consiste en el desarrollo y administración gestión Humana, con el propósito de tener un buen desempeño y cumplir con las competencias específicas para cada uno de los cargos que se desarrollan dentro del mismo llevándolo a la obtención de los objetivos trazados por la organización.

Descripción del contexto general del tema.

La gestión y desarrollo del talento humano con la implementación de las competencias laborales se ha vuelto un campo que cada vez se hace más necesario en las organizaciones y que robustece con la integración de las habilidades, generando y promoviendo el buen desempeño, ya que cada empresa posee características diferentes; por lo cual es de suma importancia un factor humano con las competencias necesarias para desarrollar las labores de cada cargo y área. Con la creación y aplicación de un modelo por competencias al sector hotelero en Colombia, se pretende responder a las estrategias y objetivos de la organización, seleccionando el personal idóneo, logrando una mayor identidad corporativa, y respondiendo de manera integral a las necesidades de los hoteles.

La implementación y crecimiento del área de recursos humanos por competencias laborales es la condición más clara para obtener un afianzamiento y estabilidad laboral por parte de los empleados, estructurando cargos por competencias cuyo objetivo sea un alto rendimiento, desempeño y productividad en cada una de las tareas asignadas en las diferentes áreas de la organización; para lograrlo es indispensable obtener el personal con las habilidades, capacidades, aptitudes y conocimientos, lo cual genera un mayor y óptimo

rendimiento dando cumplimiento a los objetivos y metas trazadas por la organización. (García, 2011).

Planteamiento del problema

El problema que presenta el sector hotelero radica en que esta industria se encuentra en constante crecimiento y no dispone con un área de Talento Humano bien estructurado y estandarizado, que permita que el capital humano haga parte fundamental de su planeación y desarrollo para dar cumplimiento con las estrategias trazadas en el ámbito organizacional y económico. Debido a esta situación surge un interrogante sobre el impacto que puede generar el poner en marcha un modelo de talento humano por competencias en los hoteles Colombianos, donde se pretende indagar y analizar información que facilite entender las exigencias a las cuales se tienen que enfrentar, debido a los cambios culturales, sociales y económicos que logren así el mejoramiento continuo de las organizaciones aplicando herramientas de gestión del conocimiento por medio del análisis de registros electrónicos, instrumentos bibliográficos, textos escritos y estudios previos, entre otros con el fin de congregar estos datos importantes, sistematizarlos y organizarlos para generar unos resultados.

Pregunta de investigación.

¿Cuál es el impacto que genera al ejecutar un modelo de Talento Humano por competencias en los hoteles en colombianos?

Objetivo general.

Identificar el impacto que genera ejecutar un modelo de Talento Humano por competencias en los hoteles en colombianos.

Objetivos específicos.

Identificar y comprender cada una de las fases de implementación del Sistema de Gestión por Competencias del sector hotelero en Colombia.

Determinar el nivel de competencias específicas que necesita el capital humano del sector hotelero en Colombia.

Aplicar un instrumento para la medición de la ejecución del Sistema de Talento humano por Competencias en el sector hotelero en Colombia para los procesos de reclutamiento, selección, evaluación y formación del talento humano.

Justificación

La presente investigación se enfocará en conocer el impacto que puede generar la puesta en marcha de un modelo de gestión humana basada en competencias en el sector hotelero en Colombia. Dado a que uno de los objetivos más importante de los modelos de gestión humana por competencias, es lograr que las organizaciones puedan administrar integralmente los recursos humanos de una manera humana y productiva, obteniendo como resultado en la calidad de los procesos por medio de la mejora continua y así mismo crecimiento profesional, personal y de la organización en un entorno variable mejorando las relaciones humanas en el trabajo, estimulando y aumentando la productividad del personal en las empresas (Arrobo, 2013).

Así mismo permitirá mostrar la importancia de tener en las organizaciones un patrón de Talento humano por competencias y de esta manera sería más rentable para las organizaciones contar con personal comprometido y competente, debido a que los niveles de ánimo y atención del servicio dependen del criterio de quien lo preste. Además, para la prestación de los servicios se debe tener mucho contacto con los consumidores o usuarios y son estos quien evalúan la calidad, las habilidades sociales, la apariencia y el conocimiento del prestador y del servicio, por lo anterior es recomendable contar con personal de recursos humanos calificado (Castro, 2012).

Capítulo 2.

Marco de referencia.

Marco conceptual.

Gestión de talento humano: dando una mejor comprensión del concepto cabe recalcar que según Chiavenato, (2002), menciona que “la gestión de talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y la otra infinidad de variables importantes”.

Competencia: Estas son habilidades y destrezas que tiene el ser humano y son fundamentales en la realización de una labor u oficio, para (Calderón y Castaño, 2005). “competencia es una característica subyacente de un individuo que está casualmente relacionada a partir de un criterio referenciado con un desempeño efectivo o superior en un trabajo o situación”.

La selección de recursos humanos basada en las competencias: El desarrollo de los conceptos ya mencionados los cuales permiten indagar y adecuar de acuerdo a las necesidades de la organización de crear una ventaja competitiva sobre las demás empresas en los diferentes entornos. Para ello se utiliza competencias especiales para cada cargo y actividad dentro de la organización que se fundamentan en habilidades, motivaciones, conocimientos, actitudes y experiencias (Gonzales, 2000).

Sector hotelero: Son lugares o establecimientos considerados parte fundamental en la actividad turística, ya que de acuerdo a su clasificación la cual evalúa (infraestructuras, servicios, capacidad, costos y servicios especiales) ayuda a los países y ciudades a ser destinos turísticos más visitados. (Monsalve y Hernández, 2015).

Marco Teórico

En los diferentes procesos de formación, administración y desarrollo del capital humano, se dan a partir del análisis de las relaciones entre las personas trabajadoras, el capital y los demás medios de trabajo y sus propietarios que, en general son los empresarios

o –en el lenguaje del trabajo- los patrones, teniendo presente que los empleados son considerados el activo más importante en una organización.

Uno de los pioneros en América Latina, es el brasileño Idalberto Chiavenato, quien en su libro “Gestión del talento humano” (2002), relata que poseen tres épocas de la labor del ser humano. Primero está la de la industrialización clásica en la que el personal se veía como el recurso productivo, seguido la industrialización neoclásica, dado a que el tipo de la burocracia es sustituido por el estructural y la última que denomina, la de información que es en la cual nos encontramos donde se maneja la comunicación de forma integral y en tiempo exacto. Además precisa que la administración del capital humano considera como el unión de prácticas y políticas necesarias para dirigir en los cargos directivos que tienen relación con el capital humano donde se maneja el reclutamiento, selección, formación del personal con el fin de alcanzar el éxito y mantener su continuidad (Chiavenato, 2009).

Chiavenato, (2009) refiere que las empresas pueden ser industriales, comerciales, de servicios, bien sean privadas o públicas, siempre estarán en inmutables cambios para enfrentarse al mundo competitivo y globalizado, el recurso humano es quien crea el porvenir de las organizaciones convirtiéndose en parte fundamental para que estas logren llegar al éxito, es por esto que separar las personas del trabajo resultaría difícil; aún más cuando el talento de estas personas es generador de nuevas estrategias y conocimientos, con innovación y una alta calidad humana, además el recurso humano dependen de la economía de las empresas en las que laboran y de esta manera alcanzan sus objetivos y metas ya sean de carácter grupal o personal (Barboza, 2018).

El recurso humano pasa a ser estudiado como seres con manejo de conocimiento, calidad, destrezas, habilidades, sueños y percepción singular. De acuerdo a estos cambios y evoluciones de las organizaciones y la dependencia del personal también influye. Si bien las organizaciones obedecen directa e indirectamente del recurso humano, para poder trabajar y obtener los bienes y brindar un servicio, alcanzando así las metas propuestas estratégicamente. Es claro que sin el recurso humano las organizaciones no existirían es por

esto que las dos tienen una dependencia mutua que les permite tener bienes recíprocos (Chiavenato, 2000).

Hoy por hoy la administración del recurso humano se observa como empleados diligentes proporcionados y no únicamente como destrezas manuales físicas o artesanales sino además de conocimiento objetivo y prácticas esenciales.

Marco Empírico

Partiendo de la pregunta clave sobre el impacto que genera al llevar a cabo un modelo de recurso humano por competencias laborales en los hoteles Colombianos donde la selección del personal juega un papel extremadamente importante en el crecimiento turístico, al igual identificar el impacto que este tiene en sector hotelero. Por lo tanto el objetivo principal está centrado en el talento humano buscando crear un alto rendimiento y consecución de metas, esto solo se logra con el fortalecimiento del capital, y con un método que ayude a las organizaciones a ser sostenible y de alto rendimiento que cumpla con sus metas y objetivos estratégicos y operativos.

Un modelo típico de gestión del talento consiste en procesos clave de recursos humanos que están diseñados y desarrollados para garantizar que una organización atraiga, retenga, comprometa y motive a su fuerza laboral. La motivación al logro llevará sin duda al desarrollo de competencias en el equipo y esto al crecimiento al turismo en el área hotelera. Para lo cual es necesario aplicar la atracción de un excelente talento humano, selección del talento humano, retención de talentos, desarrollo del talento. Esto sin duda ayudará a sostener las estrategias con el fin de mantener la implementación del sistema de gestión en el área hotelera colombiana.

La organización Internacional del trabajo: Programa de actividades sectoriales en las cuales se realizan el desarrollo y desafío al cual se enfrenta en el sector del turismo y la hostelería. Nos explica que el turismo no solo implica áreas materiales como transporte o plantas físicas, sino que el capital humano desempeña un papel importante para el

crecimiento de la organización y esto se logra en con la formación de este capital humano, preparándolos para enfrentarse a un mundo multicultural.

Nzozu & Chipfuva (2013), explican en su trabajo titulado Gestión del talento en el sector turístico y hotelero: un punto de vista conceptual (Managing Talent in the Tourism and Hospitality Sector: A Conceptual View Point). La tarea del turismo es una labor que implica grandes esfuerzos no solo materiales, sino en el área humana, por lo tanto para obtener buenos resultados, se debe generar el ambiente preciso para poder ser competitivos en una industria que está en crecimiento y la cual tiene una competencia fuerte, es decir el éxito de esta industria está en manos de un capital humano competitivo y bien formado.

Siendo una industria con gran competitividad se debe generar competencias que ayuden al fortalecimiento constante del capital humano. Sheehan, Grant, & Garavan (2018), nos presentan en su trabajo de investigación - Gestión estratégica del talento macro y micro análisis de temas actuales en hotelería y turismo- (Strategic talent management A macro and micro analysis of current issues in hospitality and tourism). Estos autores nos presentan la necesidad de aumentar la productividad, pero reconocen que es prácticamente imposible si no se consigue y se prepara un capital competente. para llegar a un macro - nivel en competencias, se debe primero realizar un micro nivel, es decir descubrir en cada uno o por grupos las fortalezas y educar de tal manera que se conviertan en competencias.

Wuim (2014), expresa que el “talent management” es considerado una guerra de talentos (the war of talent), lo presenta como una manera holística para fortalecer la selección por competencias, se debe ver el capital como un todo y no solo como una parte de una organización que cumple con unas funciones. Cuando el capital humano se ve como ese conjunto de grandes competencias su motivación se verá reflejada en la misma producción en este caso en la Industria hotelera y turismo. Unos de los puntos claves que presentan estos autores es la importancia de un buen entrenamiento y que estos que han sido entrenados puedan entrenar a otros, es decir desarrollar competencias es desarrollar una cadena de servicios internamente para poder llevarlos al exterior.

Saad & Mayouf (2018), mencionan en su investigación que para llegar a un buen servicio se deben implementar estrategias que ayuden al capital humano estar actualizados en lo que exige el mundo moderno. Un ejemplo de este sistema son los hoteles 5 estrellas de Egipto los cuales sostienen un sistema en formación y selección por competencias, esto ha llevado a tener capital humano altamente capacitado, sosteniendo así un crecimiento económico para las cadenas hoteleras y un crecimiento en el salario económico y emocional de sus empleados. Estos autores presentan que el éxito de una organización o empresa está en la manera como se aprovechan los valores de cada miembro, esto hará que se sientan empoderados de su labor y el crecimiento será alto, sin duda alguna si no se fortalecen las competencias, será difícil la retención y el buen servicio. Las grandes cadenas hoteleras se reconocen por su competente y ágil servicio, por ello es importante realizar una evaluación constante al capital humano, para buscar crecer y mejorar la calidad.

La gerencia o directivos del hotel deben contar con las competencias necesarias para el desempeño y correcto manejo del mismo, incluidas las competencias definidas por los gerentes o directivos de otras cadenas hoteleras que fueron encuestados, deben y son factibles de ser desarrolladas en un proceso formativo en aquellas Universidades o entidades encargadas de la formación en sus aulas a quienes aspiran a desempeñarse en los cargos gerenciales o directivos de los hoteles.

Capítulo 3. Metodología.

Tipo y diseño de investigación.

La presente investigación se realizó bajo una metodología mixta la cual integra el enfoque cuantitativo, cualitativo y revisión documental con la intención de obtener resultados más confiables y potenciar estrategias que permitan aumentar el desarrollo de competencias, contando con un diseño descriptivo, en vista de que se desea realizar la recopilación, análisis y presentación de los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

Participantes.

La población está conformada por 39 cadenas hoteleras de Colombia que se encuentran categorizados por estrellas (1 a 5 estrellas) y la muestra a utilizar en la investigación aplicada está conformada por 20 hoteles de los departamentos de (Cundinamarca, Antioquia, Cartagena y Boyacá). Los encargados del diligenciamiento de la encuesta serán los representantes o directivos del área de recursos humanos de los cuales 4 son hombres y 16 son mujeres, se encuentran entre los 26 a 45 años edad, con niveles de formación Psicólogos Organizacionales e Ingenieros Industriales y con una antigüedad entre 1 a los 10 años vinculados en la organización.

Muestreo teórico

En la presente investigación se determinó que los documentos que se tendrán en cuenta que aplican para el tipo de revisión documental y que se tomaron como referencia son libros, estudios científicos, tesis de grado, artículos e investigaciones. La muestra está compuesta por artículos de revistas científicas publicadas entre el año 2010 y primer trimestre del año 2020. Los términos de búsqueda de palabras claves como desarrollo, gestión, sector hotelero, selección por competencias y talento humano se buscaron en la base de datos Redalyc, Dialnet, Scielo, Google Académico y Biblioteca Virtual Politécnico Grancolombiano y se encuentran en idioma español.

Instrumentos de recolección de datos.

La compilación de los datos se realizó mediante un instrumento de medición utilizado para la recolección de datos (encuesta), la cual consta de 21 preguntas de opción múltiple con única respuesta, la cual será aplicada como primera instancia por medio de la aplicación formulario de google drive de forma virtual; tanto las fuentes primarias como secundarias fueron fundamentales para centralizarse en la búsqueda de las alternativas de solución de la posible problemática objeto de estudio.

El primero paso es diligenciar el consentimiento informado y recolectar los datos con la encuesta virtual, diligenciada por personal o directivos del área de Recursos Humano manejando toda la ética, discreción y confidencialidad de los nombres del personal encuestado, hasta abarcar los 20 hoteles.

Estrategia del análisis de datos.

Se aplicó la encuesta y consentimiento informado a las personas delegadas del área de RRHH, quienes realizarán este proceso por medio virtual, se solicitará que respondan las preguntas según el manejo de cada hotel, para el análisis de datos teniendo presente el instrumento de recolección de datos el procesamiento, se realizará por medio de los programas Word, Excel y en la descripción de resultados se elaborarán gráficos estadísticos y/o tablas en el programa antes mencionado con el fin de realizar el análisis e interpretación respectiva.

Consideraciones éticas.

De acuerdo con la Resolución 8430, (2003) expresa que las investigaciones con los seres humanos deben conservar la dignidad y el respeto de los participantes protegiendo principalmente los derechos, a pesar de haber dado su consentimiento para preservar la veracidad de los resultados, el personal investigador debe conocer y tener presente los riesgos a los cuales están expuestos los participantes.

Según la ley 1090, (2006) expone como los psicólogos mantendrán informados a los pacientes sobre las intervenciones y/o procedimientos a realizar donde se reconocerá la libre participación tanto de estudiantes, usuarios y voluntarios en las investigaciones donde se respetara el bienestar y dignidad del personal, los profesionales de psicología deberán basarse en principios y valores morales para salvaguardar los derechos de los participantes.

Se cumplió con los aspectos éticos que se tiene en cuenta en una investigación, cada participante fue libre de aceptar el diligenciamiento de la encuesta, la información suministrada es confidencial para la presente investigación e igualmente se garantizó el respeto a la vida del ser humano y la dignidad humana. Por tal se solicitó diligenciamiento y firma del consentimiento informado de manera física o digital por cada participante.

Capítulo 4. Resultados.

A continuación se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación de las encuestas virtuales teniendo en cuenta el objetivo Identificar el impacto que genera al implementar un modelo de gestión por competencias en el sector hotelero en Colombia.

Figura 1. ¿Conoce usted el capital humano?



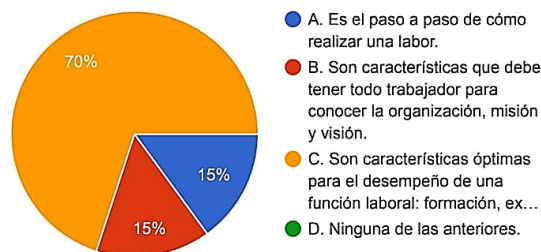
En la figura 1. Se puede observar que el 70% responde mano de obra dentro de una empresa y es el recurso más importante, el 20% responde mano de obra dentro de una empresa, y desarrollan el trabajo de la productividad de bienes o servicios y el 10% responde que son ingresos que se generan por la labor realizada por el personal de la empresa.

Figura 3. ¿Conoce usted que son competencias laborales?



En la figura 3. Se puede observar que el 50% responde Conjunto de conocimientos que desarrolla un individuo para ejecutar unas labor, el 25% respondieron Conjunto de conocimientos, habilidades y comportamientos del individuo y el otro 25% responde un individuos que es capaz de realizar una tarea o actividad que se le asigne.

Figura 2. ¿Conoce usted que es el perfil de cargo?



En la figura 2. Se puede observar que el 70% responde características óptimas para el desempeño de una función laboral: formación, experiencia, aptitudes y liderazgo, planeando y desarrollando el talento humano en la empresa, el 15% responde paso a paso de cómo realizar una labor y el otro 15% responde características que debe tener todo trabajador para conocer la organización.

Figura 4. ¿Conoce usted que es la gestión de talento humano por competencias?



En la figura 4. Se puede observar que el 55% responde que es un sistema de gestión de las personas basado en sus perfiles, competencias y en los requerimientos de los puestos que ocupan, el 25% responde que requerimientos de los puestos de trabajo, pero no obligatorio tenerlos para desempeñar el cargo, el 15% responde un sistema de gestión de las personas basado en sus perfiles en el cual se estudia su compromiso con la organización y un 5% responde ninguna de las anteriores.

Figura 5. ¿Conoce usted para que perfiles manejan un modelo de gestión humana por competencias en la organización?



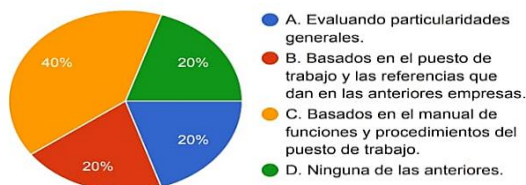
En la figura 5. Se puede observar que el 40% responde que manejan el modelo solo para perfiles Gerenciales, el 25% manejan el modelo para todos los perfiles, el otro 25% manejan el modelo de gestión humana por competencias en la organización y el 10% responde que manejan el modelo solo para los cargos que los jefes o directores de área lo soliciten.

Figura 7. ¿Conoce usted qué tipo de pruebas realizan en la selección de personal?



En la figura 7. Se puede observar que el 40% responde test de aptitudes específicas basadas en el perfil del cargo, el 30% responde las mismas pruebas para todos los cargos, el 20% responde Ninguna de las anteriores y el 10% responde que se manejan pruebas de personalidad, rendimiento e interés.

Figura 6. ¿Conoce usted como se realiza el proceso de selección al interior de su empresa?



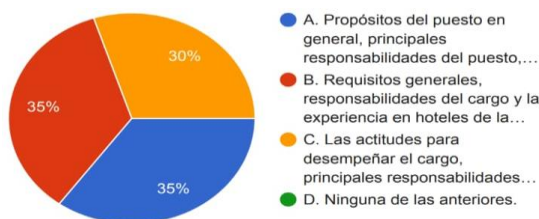
En la figura 6. Se puede observar que el 40% que responde manual de funciones y procedimientos del puesto de trabajo, el 20% responde que se realiza evaluando particularidades generales, otro 20% responde que se realiza basados en el puesto de trabajo y las referencias quedan en las anteriores empresas, un y hay otro 20% que responde ninguna de las anteriores.

Figura 8. ¿Conoce usted que son las pruebas de competencia laboral?



En la figura 8. Se puede observar que el 50% responde herramientas del selector de personal para disminuir el margen de error al momento de integrar personal nuevo a un puesto de trabajo en la organización, el 35% responde herramienta construida por el selector de personal la cual evita que se vincule información, 10% responde herramientas con las que cuenta el selector de personal que muestra el margen de error al momento de la contratación y el 5% responde que ninguna de las anteriores.

Figura 9. ¿Conoce usted cuáles son los temas y aspectos para tener en cuenta en la descripción de los puestos de trabajo?



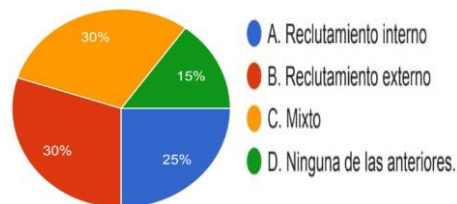
En la figura 9. Se puede observar que el 35% responde propósitos del puesto en general, principales responsabilidades del puesto y relaciones del puesto con otras áreas, el otro 35% responde Requisitos generales, responsabilidades del cargo y la experiencia en hoteles y el 30% responde las actitudes para desempeñar el cargo, principales responsabilidades y áreas de conocimiento.

Figura 11. ¿Conoce usted las fuentes de reclutamiento que se implementan en la actualidad?



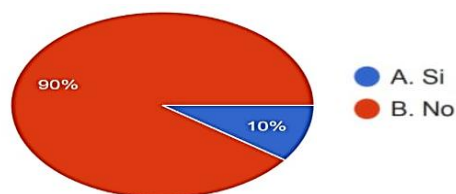
En la figura 11. Se puede observar que el 45% respondió Agencias de reclutamiento y avisos publicados en internet y páginas especiales, el 30% respondió Entidades de educación como el SENA y universidades e institutos técnicos, el 15% respondió Ninguna de las anteriores y el 10% respondió Carteles o anuncios en la portería de la empresa y anuncios en diarios y revistas.

Figura 10. ¿Conoce usted que formas de reclutamiento de personal utilizan?



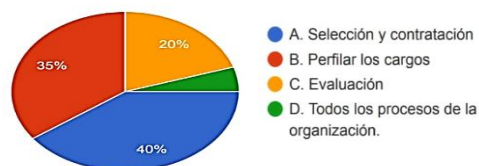
En la figura 10. Se puede observar que el 30% responde el reclutamiento externo, otro 30% responde el Mixto, el 25% responde el reclutamiento interno, y un 15% Ninguna de las anteriores.

Figura 12. ¿Conoce usted si la organización maneja evaluación de cargos por competencias laborales?



En la figura 12. Se puede observar que el otro 90% respondió No y el 10% de los encuestados respondieron Sí.

Figura 13. ¿Conoce usted para que utilizan las competencias laborales dentro de su organización?



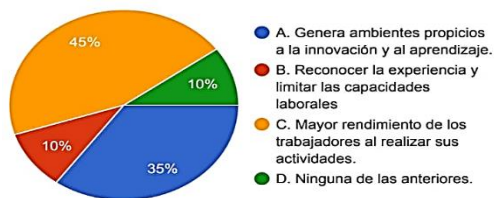
En la figura 13. Se puede observar que el 45% de los encuestados responde Que son utilizadas para selección y contratación, el 35% responde que son utilizadas para perfilar los cargos, el 15% responde que son utilizadas para evaluación y un 5% responde que son utilizadas para todos los procesos de la organización

Figura 14. ¿Manejan un software que les ayude en la implementación de competencias?



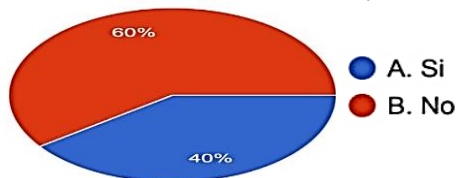
En la figura 14. Se puede observar que el 100 % de las personas encuestadas manifiestan que los hoteles no.

Figura 16. ¿Conoce usted que ventajas obtiene una empresa de la formación basada en competencias?



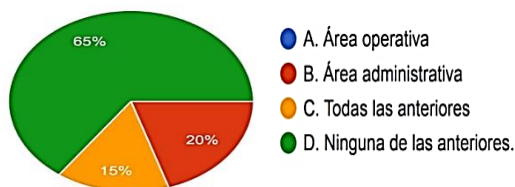
En la figura 16. Se puede observar que el 45% respondió que obtiene Mayor rendimiento de los trabajadores al realizar sus actividades 35% respondió que Genera ambientes propicios a la innovación y al aprendizaje, el 10% respondió Reconocer la experiencia y limitar las capacidades laborales, y el otro 10% respondió ninguna de las anteriores.

Figura 18. ¿Conoce el plan de formación y capacitación de su empresa?



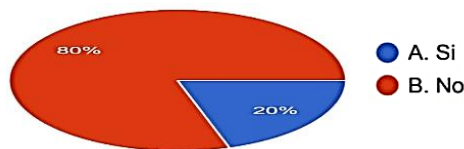
En la figura 18. Se puede observar que un 60% No lo conocen y el 40% Si.

Figura 15. ¿Conoce usted en que área de la organización aplican las competencias laborales?



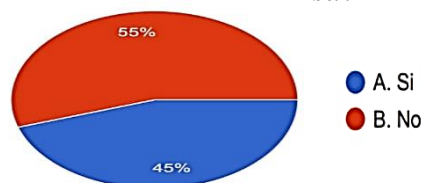
En la figura 15. Se puede observar que el 65 % respondió ninguna de las anteriores, el 20 % dice que si lo realiza al área administrativa y solo un 15 % responde si al área operativa

Figura 17. ¿Conoce usted si realizan capacitación por competencias en la organización?



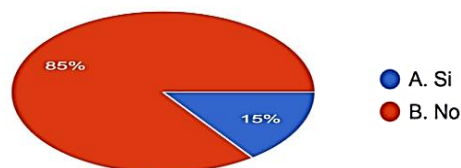
En la figura 17. Se puede observar que el 80 % no y solo un 20%, expone que si lo

Figura 19. ¿Usted participa en el plan de capacitación de su empresa?



En la figura 19. Se puede observar que el 60% expone que No participa y un 40% respondió que

Figura 20. ¿Se evalúa el plan de capacitación de su empresa?



En la figura 20. Se puede observar que el 85%, expone que No se evalúa y el 15% respondió que sí.

Discusiones

El sector hotelero en la actualidad ha venido desarrollando y mejorando la Gestión del Talento Humano, más sin embargo aún encontramos algunos que presentan dificultades en cuanto a la ejecución de las competencias laborales, varios de los hoteles tienen conocimiento sobre el tema pero no lo aplican, ya que desconocen la importancia de su implementación, esto según los resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas en 20 hoteles escogidos por su certificación.

Con respecto a lo anterior, las variables evaluadas fueron selección y contratación, evaluación y desarrollo, y capacitación basados en competencia laborales y se evidencia que las cadenas hoteleras no cuentan con un modelo aplicado de talento humano por ende influye negativamente en el capital humano, ya que las personas no cuentan con un documento base el cual indique los conocimientos, aptitudes y actitudes con las cuales debe contar el candidato basándonos en la investigación de (Calderón y Castaño, 2005), donde refiere que “competencia es una característica subyacente de un individuo que está casualmente relacionada a partir de un criterio referenciado con un desempeño efectivo o superior en un trabajo o situación”. Para ello se utiliza competencias especiales para cada cargo y actividad dentro de la organización que se fundamentan en habilidades, motivaciones, conocimientos, actitudes y experiencias.

Para la variable de conocimiento de competencias organizacionales se evidencio que el 85% de las personas encargadas del área de RR-HH, cuenta con los conocimientos específicos sobre competencias laborales, pero en cuanto a la variable de la aplicación el 97% de los hoteles no cuenta con un modelo aplicado de competencias laborales y en relación con el objetivo general se aprecia la importancia de generar e implementar un modelo de RR-HH por competencias laborales y ampliar las estrategias para mejorar en especial aquellas variables que pueden convertir las diferentes áreas en un capital valioso, implementando un modelo el cual permita vincular las competencias laborales de una manera adecuada, y que pueden automatizar los diferentes procesos de cada área de trabajo.

Por su parte en la investigación de Chiavenato (2002) menciona que “la gestión de talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y la otra infinidad de variables importantes”, además facilitará las labores en cada área o departamento y podrán estar vinculados a cada etapa de la implementación de un modelo de gestión humana por competencias y de tal manera que se puedan acceder al manual de funciones y procedimientos de cada cargo y así solucionar cualquier duda inmediatamente, ya que se podrá identificar a qué proceso pertenece y a qué área está asociado.

Finalmente el acercamiento con el capital humano fue beneficioso ya que de esta manera se pueden identificar falencias que no están en los documentos, lo cual se considera que es un factor que se puede calificar por medio de la evaluación por competencias y crear planes de capacitación para cada área de acuerdo a las necesidades de la misma de acuerdo con (Gonzales, 2000) y Chiavenato, I. (2009) donde manifiestan que la Gestión del Talento Humano es “el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño”.

Conclusiones

Una vez realizada la investigación y el proyecto sobre la importancia de la implementación de un modelo de gestión y desarrollo por competencias en el sector hotelero en Colombia se concluye que:

El capital humano es el recurso más importante y fundamental ya que es el que desarrolla el trabajo, ayuda a crecer, mantener y de este depende la productividad y el éxito de cualquier organización. Los modelos de gestión por competencias son elementos esenciales en el desarrollo de las habilidades, destrezas y el buen desempeño del personal trabajador en el cumplimiento en sus actividades laborales, obteniendo día a día respuestas positivas y beneficios para las organizaciones. Sin dejar atrás que las

competencias son una pieza clave en el área de gestión humana, ya que por medio de estas se puede realizar un mejor proceso de selección, describiendo los perfiles, requisitos específicos y generales requeridos para el puesto a ocupar.

Es fundamental dentro de estos modelos de gestión por competencias la implementación de planes de capacitación y formación donde se dé a conocer las funciones y responsabilidades en cada uno de los cargos establecidos con el fin de mejorar el desempeño del personal, contribuir con el mejoramiento continuo y así logre cumplir con los objetivos trazados por la organización.

Para concluir se puede apreciar que la gestión y desarrollo por competencias es un proceso que ha venido presentando inconvenientes, ya que la alta dirección en su gran mayoría desconocen la importancia de la implementación, y aunque se tiene el conocimiento se les dificulta ponerlo en marcha, debido a las manifestaciones de rechazo por parte del personal trabajador por la idea errada de que esto es sinónimo de despido, si no se cumple con lo estipulado allí conlleva pasar por una plan de mejoramiento o perder el trabajo.

Limitaciones

Durante el desarrollo de nuestro proyecto una de las limitaciones fue al momento del diligenciamiento de las encuestas y consentimiento informado, debido a la situación generada por la pandemia del Covid-19 los hoteles se encontraban sin operación y el personal encargado del área de recursos humanos se encontraba realizando teletrabajo, además por el tratamiento y confidencialidad de la información, se hizo envío de la información por medio de correo electrónico para así cumplir con los objetivos propuestos explicando que esta investigación es con fines académicos.

Recomendaciones

En primera instancia se recomienda a la dirección de los hoteles a realizar e implementar un modelo por competencias laborales para todos los procesos que se realizan dentro de la organización, el cual ayude a mejorar las competencias básicas de los

colaboradores, e identificar las necesarias para cada puesto de trabajo, ya que estos son los pilares para mejorar el trabajo actual y más aún también se recomienda capacitar al personal en las tareas específicas de cada departamento, área y puesto de trabajo.

Se recomienda establecer modelos de evaluación por competencia como lo son por pares, 360°, de funcionarios, de equipos y departamentos etc. los cuales miden el resultado de las acciones encomendadas y también se recomienda conversar con los clientes sobre la percepción del desempeño del hotel para tener información directa y más específica. Por último se recomienda a las diferentes cadenas hoteleras de Colombia reforzar el buen desempeño de sus colaboradores con capacitaciones y un plan de incentivos con el fin de motivarlos y esto se refleje en su desempeño laboral.

Referencias bibliográficas

- Atalaya, M. (2001). *Nuevos enfoques en selección de personal*. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v04_n2/pdf/a10v4n2.pdf.pdf
- Arrobo, W. (2013). *Modelo de Gestión del Talento Humano por Competencias*. Retrieved from: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1125/1/54735_1.pdf
- Barboza, P. (2018). *Marco teórico de la gestión del talento humano y gestión del desarrollo humano*. Obtenido de <https://ideas-gubernamentales.blogspot.com/2018/03/marco-teorico-de-la-gestion-del-talento.html>
- Calderón, G. y. (2005). *Investigación en Administración en América Latina: Evolución y Resultados. Colombia: Edifraficas*. Retrieved from: <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/15053/1/CD-6866.pdf>

- Castro, L. (2012). Formación y desarrollo de competencias gerenciales para los gestores hoteleros. Retrieved from:
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v28n48/v28n48a06.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos 5ta edición*. Obtenido de
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: Mc Graw-Hill. Retrieved from: <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/15053/1/CD-6866.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Obtenido de
https://www.academia.edu/35952063/CHIAVENATO_Idalberto_Gesti%C3%B3n_del_talento_humano_3ra_Edici%C3%B3n_McGraw_Hil
- García, E. (2011). ¿Qué hace especiales a las empresas? La ventaja competitiva a inicios del siglo XXI.
- González Martínez, Manuel (2000). De la gestión por competencias a la gestión por competencias personales, hacia un nuevo modelo de gestión de personas en la era del conocimiento. *Ciencia y Sociedad*, XXV(1),35-61. Retrieved from:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=870/87011348002>
- Monsalve Castro, Carolina, & Hernández Rueda, Sonia Isabel. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. *Revista EAN*, (78), 160-173. Retrieved from: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602015000100011&lng=en&tlng=es
- Nzozzo, J. C., & Chipfuva, T. (2013). Managing Talent in the Tourism and Hospitality Sector: A Conceptual View Point. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 3(2), 92-97. Recuperado de:
<http://hrmars.com/admin/pics/1874.pdf>

Saad, H., & Mayouf, M. (2018). Talent Management Strategies and Practices in Five Star Hotels: An Exploratory Study. *International Journal of Heritage, Tourism, and Hospitality*, 12(2).

Sheehan, M., Grant, K., & Garavan, T. (2018). Strategic talent management: A macro and microanalysis of current issues in hospitality and tourism. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 10(1), 28-41.

Wuim-Pam, B. (2014). Employee core competencies for effective talent management. *Human Resource Management Research*, 4(3), 49-55. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/292308102_Employee_Core_Competencies_for_Effective_Talent_Management

Anexos

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Ciudad _____

Fecha de diligenciamiento: Día _____ Mes _____ Año _____

A usted señor (a) como representante o encargado de la parte de Gestión Humana:

Por favor le atentamente el siguiente documento que tiene como objetivo explicarle el uso y confidencialidad de sus datos, así como sus derechos y compromisos con respecto a la actividad.

Uso y confidencialidad de los datos

Toda la información concerniente en la encuesta y tratamiento, incluyendo cualquier grabación de audio, video o reporte, son confidenciales y no serán divulgados ni entregados a ninguna institución o individuo sin su consentimiento expreso de acuerdo con lo establecido por la ley 1090 del 2006, donde se aborda la investigación respetando las zonas legales con pleno conocimiento y los estándares profesionales.

Le estamos invitando a participar en una actividad de Práctica II -Investigación Organizacional, adscrita a la facultad de Psicología de la Universidad Politécnica Gran Colombiana. Para ello queremos que usted conozca que:

La encuesta consiste en una serie de preguntas para obtener información sobre competencias laborales, la aplicación de esta no tiene ningún riesgo para organizaciones ya que es netamente para temas académicos, es un proceso que tomará máximo una hora.

La información personal que el hotel suministre, será confidencial y no será proporcionada a ninguna persona diferente a usted bajo ninguna circunstancia, en excepción a la universidad Politécnica Gran Colombiana en caso de requerirse con su previa autorización.

El cuestionario aplicado estará a cargo de estudiantes de psicología, quien tiene formación universitaria de pregrado en Psicología. Este proceso será supervisado por los docentes del programa.

El producto de la participación del hotel en esta actividad, será una investigación aplicada, con resultados que podrá ser de utilidad en el contexto organizacional.

El hotel no recibirá ningún beneficio económico.

Por medio de la presente declaro que:

Se me ha explicado la naturaleza y el objetivo de la actividad que se propone. Estoy satisfecho (a) con tales condiciones y las he comprendido, también consiento la realización de la encuesta. Tengo claro que la información que resulte de esta evaluación se me dará a conocer y formará parte del secreto profesional.

Firma encargado Gestión Humana del hotel:

Tipo y número de documento: _____

Por la presente certifico que como profesional he explicado la naturaleza, propósito, beneficios y riesgos de los procedimientos propuestos; me he ofrecido a contestar cualquier pregunta y he contestado completamente las preguntas realizadas.

GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS DEL SECTOR HOTELERO EN COLOMBIA.

Fecha: _____

Nombres y apellidos: _____

Dirección correo electrónico: _____

Número de contacto (celular): _____

El objetivo de la encuesta es identificar el impacto que genera en implementar un modelo de gestión humana por competencias en el sector hotelero en Colombia. La siguiente encuesta consta de 21 preguntas de selección múltiple con única respuesta, basada en la construcción y/o mantenimiento de su capacidad de innovación mediante la gestión del talento humano por competencias. Lo invito a contestar teniendo en cuenta sus conocimientos previos en relación al talento humano por competencias.

Preguntas de selección múltiple con única respuesta:

16 preguntas constan de un enunciado y cuatro opciones de respuesta de las cuales solo deberá escoger una y 5 preguntas constan de un enunciado y 2 opciones de respuesta de las cuales solo deberá escoger una. Se recomienda leer cuidadosamente el enunciado y después de analizarlo, mirar las opciones de respuesta y seleccionar la que considere correcta.

1. ¿Conoce usted que es capital humano?

- A. Son los ingresos que se generan por la labor realizada por el personal de la empresa.
- B. La mano de obra dentro de una empresa y es el recurso más importante y básico ya que son los que desarrollan el trabajo de la productividad de bienes o servicios con la finalidad de satisfacer necesidades y venderlos en el mercado para obtener una utilidad.
- C. La mano de obra dentro de una empresa, ya que desarrollan el trabajo de la productividad de bienes o servicios.
- D. Ninguna de las anteriores.

2. ¿Conoce usted que es el Perfil de cargo?

- A. Es el paso a paso de cómo realizar una labor.
- B. Son características que debe tener todo trabajador para conocer la organización, misión y visión.
- C. Son características óptimas para el desempeño de una función laboral: formación, experiencia, aptitudes y liderazgo, planeando y desarrollando el talento humano en la empresa.
- D. Ninguna de las anteriores.

3. ¿Conoce usted que son competencias laborales?

- A. Conjunto de conocimientos, habilidades y comportamientos del individuo.
- B. Un individuo que es capaz de realizar una tarea o actividad que se le asigne, así no sea de su interés.
- C. Conjunto de conocimientos que desarrolla un individuo para ejecutar una labor.
- D. Ninguna de las anteriores.

- A. Propósitos del puesto en general, principales responsabilidades del puesto, relaciones del puesto con otras áreas, competencias y habilidades, áreas de conocimiento, experiencia laboral y requisitos generales.
- B. Requisitos generales, responsabilidades del cargo y la experiencia en hoteles de la misma categoría.
- C. Las actitudes para desempeñar el cargo, principales responsabilidades y áreas de conocimientos.
- D. Ninguna de las anteriores.

10. ¿Conoce usted que formas de reclutamiento de personal utiliza?

- A. Reclutamiento interno.
- B. Reclutamiento externo.
- C. Mixto.
- D. Ninguna de las anteriores.

11. ¿Conoce usted las fuentes de reclutamiento que se implementan en la actualidad?

- A. Entidades de educación como el SENA y universidades e institutos técnicos.
- B. Carteles o anuncios en la portería de la empresa y anuncios en diarios y revistas.
- C. Agencias de reclutamiento y avisos publicados en internet y páginas especiales.
- D. Ninguna de las anteriores.

12. ¿Conoce usted si la organización maneja evaluación de cargos por competencias laborales?

- A. Si
- B. No

13. ¿Conoce usted para que utilizan las competencias laborales dentro de su organización?

- A. Selección y contratación.
- B. Perfilar los cargos.
- C. Evaluación.
- D. Todos los procesos de la organización.

14. ¿Maneja un software que le ayude a la implementación de competencias, si es así para qué proceso lo aplican?

- A. Solo para selección y contratación.
- B. Para evaluación de cargos.
- C. Para todos los procesos.
- D. Ninguna de las anteriores.

15. ¿Conoce usted en qué área de la organización aplican las competencias laborales?

- A. Área operativa.
- B. Área administrativa.

4. ¿Conoce usted que es la gestión de talento humano por competencias?

- A. Un sistema de gestión de las personas basado en sus perfiles en el cual se estudia su compromiso con la organización.
- B. Un sistema de gestión de las personas basado en sus perfiles, competencias y en los requerimientos de los puestos que ocupan.
- C. Son los requerimientos de los puestos de trabajo, pero no es obligatorio tenerlos para desempeñar el cargo.
- D. Ninguna de las anteriores.

5. ¿Conoce usted para que perfiles manejan un modelo de gestión humana por competencias en la organización?

- A. Todos los perfiles.
- B. Solo para perfiles gerenciales.
- C. Solo para los cargos que los jefes o directores de área lo soliciten.
- D. Ninguna de las anteriores.

6. ¿Conoce usted como se realiza el proceso de selección al interior de su empresa?

- A. Evaluación particularidades personales.
- B. Basados en el puesto de trabajo y las referencias que dan en las anteriores empresas.
- C. Basados en el manual de funciones y procedimientos del puesto de trabajo.
- D. Ninguna de las anteriores.

7. ¿Conoce usted qué tipo de pruebas realizan en la selección de personal?

- A. Las mismas pruebas para todos los cargos.
- B. Test de aptitudes específicas basados en el perfil del cargo.
- C. Pruebas de personalidad, rendimiento e interés.
- D. Ninguna de las anteriores.

8. ¿Conoce usted que son las pruebas de competencia laboral?

- A. Son herramientas con las que cuenta el selector de personal que muestra el margen de error al momento de la contratación.
- B. Una herramienta construida por el selector de personal la cual evita que se vincule información o que no cuente con la documentación completa para ser integrada a la organización.
- C. Son herramientas con las que cuenta el selector de personal a la hora de disminuir el margen de error a la hora de integrar personal nuevo a un puesto de trabajo en la organización. Busca la persona adecuada que cumpla con un perfil que con anterioridad se sabe cuál es.
- D. Ninguna de las anteriores.

9. ¿Conoce usted cuáles son los temas y aspectos para tener en cuenta en la descripción de los puestos de trabajo?

- C. Todas las anteriores.
- D. Ninguna de las anteriores.

16. ¿Conoce usted que ventajas obtiene una empresa de la formación basada en competencias?

- A. Genera ambientes propicios a la innovación y al aprendizaje.
- B. Reconocer la experiencia y limitar las capacidades laborales.
- C. Mayor rendimiento de los trabajadores al realizar sus actividades.
- D. Ninguna de las anteriores.

17. ¿Conoce usted si realizan capacitación por competencias en la organización?

- A. Si
- B. No

18. ¿Conoce el plan de formación y capacitación de su empresa?

- A. Si
- B. No

19. ¿Usted participa en el plan de capacitación de su empresa?

- A. Si
- B. No

20. ¿Se evalúa el plan de capacitación de su empresa?

- A. Si
- B. No

Consentimientos diligenciados y encuestas diligenciadas



Ciudad Bogotá

Fecha de diligenciamiento: Día 02 Mes 06 Año 2020

A usted señor (a) como representante o encargado de la parte de Gestión Humana:

Liliana Estero Cárdena

Por favor lea atentamente el siguiente documento que tiene como objetivo explicarle el uso y confidencialidad de sus datos, así como sus derechos y compromisos con respecto a la actividad.

Uso y confidencialidad de los datos

Toda la información conteniente en la encuesta y tratamiento, incluyendo cualquier grabación de audio, video o reporte, son confidenciales y no serán divulgados ni entregados a ninguna institución o individuo sin su consentimiento expreso de acuerdo con lo establecido por la ley 1090 del 2006, donde se aborda la investigación respetando las normas legales con pleno conocimiento y los estándares profesionales.

Le estamos invitando a participar en una actividad de Práctica II -Investigación Organizacional, adscrita a la facultad de Psicología de la Universidad Politécnico Gran Colombiano. Para ello queremos que usted conozca que:

La encuesta consiste en una serie de preguntas para obtener información sobre competencias laborales, la aplicación de esta no tiene ningún riesgo para organización ya que es netamente para temas académicos, es un proceso que tomará máximo una hora.

La información personal que el hotel suministre, será confidencial y no será proporcionada a ninguna persona diferente a usted bajo ninguna circunstancia, en excepción a la universidad Politécnico Gran Colombiano en caso de requerirse con su previa autorización.

1. ¿Conoce usted que es capital humano? *

- A. Son los ingresos que se generan por la labor realizada por el personal de la empresa.
- B. La mano de obra dentro de una empresa y es el recurso más importante y básico ya que son los que desarrollan el trabajo de la productividad de bienes o servicios con la finalidad de satisfacer necesidades y venderlos en el mercado para obtener una utilidad
- C. La mano de obra dentro de una empresa, ya que desarrollan el trabajo de la productividad de bienes o servicios.
- D. Ninguna de las anteriores.

2. ¿Conoce usted que es el Perfil de cargo? *

- A. Es el paso a paso de cómo realizar una labor.
- B. Son características que debe tener todo trabajador para conocer la organización, misión y visión.
- C. Son características óptimas para el desempeño de una función laboral: formación, experiencia, aptitudes y liderazgo, planeando y desarrollando el talento humano en la empresa.
- D. Ninguna de las anteriores.

3. ¿Conoce usted que son competencias laborales? *

- A. Conjunto de conocimientos, habilidades y comportamientos del individuo.
- B. Un individuo que es capaz de realizar una tarea o actividad que se le asigne, así no sea de su interés.
- C. Conjunto de conocimientos que desarrolla un individuo para ejecutar unas labor.
- D. Ninguna de las anteriores.



El cuestionario aplicado estará a cargo de estudiantes de psicología, quien tiene formación universitaria de pregrado en Psicología. Este proceso será supervisado por los docentes del programa.

El producto de la participación del hotel en esta actividad, será una investigación aplicada, con resultados que podrá ser de utilidad en el contexto organizacional.

El hotel no recibirá ningún beneficio económico.

Por medio de la presente declaro que:

Se me ha explicado la naturaleza y el objetivo de la actividad que se propone. Estoy satisfecho (a) con tales condiciones y las he comprendido, también consiento la realización de la encuesta. Tengo claro que la información que resulte de esta evaluación se me dará a conocer y formará parte del secreto profesional.

Firma encargado Gestión Humana del hotel:

Tipo y número de documento: Cedula de ciudadanía número 39.758.827

Por la presente certifico que como profesional he explicado la naturaleza, propósito, beneficios y riesgos de los procedimientos propuestos; me he ofrecido a contestar cualquier pregunta y he contestado completamente las preguntas realizadas.

4. ¿Conoce usted que es la gestión de talento humano por competencias? *

- A. Un sistema de gestión de las personas basado en sus perfiles en el cual se estudia su compromiso con la organización.
- B. Un sistema de gestión de las personas basado en sus perfiles, competencias y en los requerimientos de los puestos que ocupan.
- C. Son los requerimientos de los puestos de trabajo, pero no es obligatorio tenerlos para desempeñar el cargo
- D. Ninguna de las anteriores.

5. ¿Conoce usted para que perfiles manejan un modelo de gestión humana por competencias en la organización? *

- A. Todos los perfiles
- B. Solo para perfiles gerenciales
- C. Solo para los cargos que los jefes o directores de área lo soliciten.
- D. Ninguna de las anteriores.

6. ¿Conoce usted como se realiza el proceso de selección al interior de su empresa? *

- A. Evaluando particularidades generales.
- B. Basados en el puesto de trabajo y las referencias que dan en las anteriores empresas.
- C. Basados en el manual de funciones y procedimientos del puesto de trabajo.
- D. Ninguna de las anteriores.

7. ¿Conoce usted qué tipo de pruebas realizan en la selección de personal? *

- A. Las mismas pruebas para todos los cargos.
- B. Test de aptitudes específicas basados en el perfil del cargo.
- C. Pruebas de personalidad, rendimiento e interés.
- D. Ninguna de las anteriores.

8. ¿Conoce usted que son las pruebas de competencia laboral? *

- A. Son herramientas con las que cuenta el selector de personal que muestra el margen de error al momento de la contratación.
- B. Una herramienta construida por el selector de personal la cual evita que se vincule información que no cuente con la documentación completa para ser integrada a la organización.
- C. Son herramientas con las que cuenta el selector de personal a la hora de disminuir el margen de error a la hora de integrar personal nuevo a un puesto de trabajo en la organización. Busca la persona adecuada que cumpla con un perfil que con anterioridad se sabe cuál es.
- D. Ninguna de las anteriores.

12. ¿Conoce usted si la organización maneja evaluación de cargos por competencias laborales? *

- A. Si
- B. No

13. ¿Conoce usted para que utilizan las competencias laborales dentro de su organización? *

- A. Selección y contratación
- B. Perfilar los cargos
- C. Evaluación
- D. Todos los procesos de la organización.

14. ¿Manejan un software que le ayude a la implementación de competencias, si es así para qué proceso lo aplican? *

- A. Solo para selección y contratación.
- B. Para evaluación de cargos.
- C. Para todos los procesos.
- D. Ninguna de las anteriores.

9. ¿Conoce usted cuáles son los temas y aspectos para tener en cuenta en la descripción de los puestos de trabajo? *

- A. Propósitos del puesto en general, principales responsabilidades del puesto, relaciones del puesto con otras áreas, competencias y habilidades, áreas de conocimiento, experiencia laboral y requisitos generales.
- B. Requisitos generales, responsabilidades del cargo y la experiencia en hoteles de la misma categoría.
- C. Las actitudes para desempeñar el cargo, principales responsabilidades y áreas de conocimiento.
- D. Ninguna de las anteriores.

10. ¿Conoce usted que formas de reclutamiento de personal utilizan? *

- A. Reclutamiento interno
- B. Reclutamiento externo
- C. Mixto
- D. Ninguna de las anteriores.

11. ¿Conoce usted las fuentes de reclutamiento que se implementan en la actualidad? *

- A. Entidades de educación como el SENA y universidades e institutos técnicos.
- B. Carteles o anuncios en la portería de la empresa y anuncios en diarios y revistas.
- C. Agencias de reclutamiento y avisos publicados en internet y páginas especiales.
- D. Ninguna de las anteriores.

15. ¿Conoce usted en qué área de la organización aplican las competencias laborales? *

- A. Área operativa
- B. Área administrativa
- C. Todas las anteriores
- D. Ninguna de las anteriores.

16. ¿Conoce usted que ventajas obtiene una empresa de la formación basada en competencias? *

- A. Genera ambientes propicios a la innovación y al aprendizaje.
- B. Reconocer la experiencia y limitar las capacidades laborales
- C. Mayor rendimiento de los trabajadores al realizar sus actividades.
- D. Ninguna de las anteriores.

17. ¿Conoce usted si realizan capacitación por competencias en la organización? *

- A. Si
- B. No

18. ¿Conoce el plan de formación y capacitación de su empresa? *

- A. Si
- B. No

19. ¿Usted participa en el plan de capacitación de su empresa? *

- A. Si
 B. No

20. ¿Se evalúa el plan de capacitación de su empresa? *

- A. Si
 B. No

21. ¿Conoce usted qué tipo de técnica utilizan para la evaluación de competencias? *

- A. Basada en experiencia práctica.
 B. Basada en características y experiencias del evaluado.
 C. Basada en Valoraciones del evaluado o de otros miembros de la organización.
 D. Ninguna de las anteriores.

El cuestionario aplicado estará a cargo de estudiantes de psicología, quien tiene formación universitaria de pregrado en Psicología. Este proceso será supervisado por los docentes del programa.

El producto de la participación del hotel en esta actividad, será una investigación aplicada, con resultados que podrá ser de utilidad en el contexto organizacional.

El hotel no recibirá ningún beneficio económico.

Por medio de la presente declaro que:

Se me ha explicado la naturaleza y el objetivo de la actividad que se propone. Estoy satisfecho (a) con tales condiciones y las he comprendido, también consiento la realización de la encuesta. Tengo claro que la información que resulte de esta evaluación se me dará a conocer y formará parte del secreto profesional.

Firma encargado Gestión Humana del hotel:

Jocelly Ortiz Ariza

Tipo y número de documento: CC. 89-921-057

Por la presente certifico que como profesional he explicado la naturaleza, propósito, beneficios y riesgos de los procedimientos propuestos; me he ofrecido a contestar cualquier pregunta y he contestado completamente las preguntas realizadas.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Ciudad Cartagena

Fecha de diligenciamiento: Día 13 Mes Junio Año 2020

Yo, el señor (a) como representante o encargado de la parte de Gestión Humana:

Jocelly Ortiz Ariza

Por favor lea atentamente el siguiente documento que tiene como objetivo explicarle el uso y confidencialidad de sus datos, así como sus derechos y compromisos con respecto a la actividad.

Uso y confidencialidad de los datos

Toda la información consiente en la encuesta y tratamiento, incluyendo cualquier grabación de audio, video o reporte, son confidenciales y no serán divulgados ni entregados a ninguna institución o individuo sin su consentimiento expreso de acuerdo con lo establecido por la ley 1090 del 2006, donde se aborda la investigación respetando las normas legales con pleno conocimiento y los estándares profesionales.

Le estamos invitando a participar en una actividad de Práctica II -Investigación Organizacional, adscrita a la facultad de Psicología de la Universidad Politécnica Gran Colombiana. Para ello queremos que usted conozca que:

La encuesta consiste en una serie de preguntas para obtener información sobre competencias laborales, la aplicación de esta no tiene ningún riesgo para organización ya que es solamente para temas académicos, es un proceso que tomará máximo una hora.

La información personal que el hotel suministre, será confidencial y no será proporcionada a ninguna persona diferente a usted bajo ninguna circunstancia, en excepción a la universidad Politécnica Gran Colombiana en caso de requerirse con su previa autorización.

1. ¿Conoce usted que es capital humano? *

- A. Son los ingresos que se generan por la labor realizada por el personal de la empresa.
 B. La mano de obra dentro de una empresa y es el recurso más importante y básico ya que son los que desarrollan el trabajo de la productividad de bienes o servicios con la finalidad de satisfacer necesidades y venderlos en el mercado para obtener una utilidad
 C. La mano de obra dentro de una empresa, ya que desarrollan el trabajo de la productividad de bienes o servicios.
 D. Ninguna de las anteriores.

2. ¿Conoce usted que es el Perfil de cargo? *

- A. Es el paso a paso de cómo realizar una labor.
 B. Son características que debe tener todo trabajador para conocer la organización, misión y visión.
 C. Son características óptimas para el desempeño de una función laboral: formación, experiencia, aptitudes y liderazgo, planeando y desarrollando el talento humano en la empresa.
 D. Ninguna de las anteriores.

3. ¿Conoce usted que son competencias laborales? *

- A. Conjunto de conocimientos, habilidades y comportamientos del individuo.
 B. Un individuo que es capaz de realizar una tarea o actividad que se le asigne, así no sea de su interés.
 C. Conjunto de conocimientos que desarrolla un individuo para ejecutar unas labor.
 D. Ninguna de las anteriores.

4. ¿Conoce usted que es la gestión de talento humano por competencias? *

- A. Un sistema de gestión de las personas basado en sus perfiles en el cual se estudia su compromiso con la organización.
- B. Un sistema de gestión de las personas basado en sus perfiles, competencias y en los requerimientos de los puestos que ocupan.
- C. Son los requerimientos de los puestos de trabajo, pero no es obligatorio tenerlos para desempeñar el cargo
- D. Ninguna de las anteriores.

5. ¿Conoce usted para que perfiles manejan un modelo de gestión humana por competencias en la organización? *

- A. Todos los perfiles
- B. Solo para perfiles gerenciales
- C. Solo para los cargos que los jefes o directores de área lo soliciten.
- D. Ninguna de las anteriores.

6. ¿Conoce usted como se realiza el proceso de selección al interior de su empresa? *

- A. Evaluando particularidades generales.
- B. Basados en el puesto de trabajo y las referencias que dan en las anteriores empresas.
- C. Basados en el manual de funciones y procedimientos del puesto de trabajo.
- D. Ninguna de las anteriores.

9. ¿Conoce usted cuáles son los temas y aspectos para tener en cuenta en la descripción de los puestos de trabajo? *

- A. Propósitos del puesto en general, principales responsabilidades del puesto, relaciones del puesto con otras áreas, competencias y habilidades, áreas de conocimiento, experiencia laboral y requisitos generales.
- B. Requisitos generales, responsabilidades del cargo y la experiencia en hoteles de la misma categoría.
- C. Las actitudes para desempeñar el cargo, principales responsabilidades y áreas de conocimiento.
- D. Ninguna de las anteriores.

10. ¿Conoce usted que formas de reclutamiento de personal utilizan? *

- A. Reclutamiento interno
- B. Reclutamiento externo
- C. Mixto
- D. Ninguna de las anteriores.

11. ¿Conoce usted las fuentes de reclutamiento que se implementan en la actualidad? *

- A. Entidades de educación como el SENA y universidades e institutos técnicos.
- B. Carteles o anuncios en la portería de la empresa y anuncios en diarios y revistas.
- C. Agencias de reclutamiento y avisos publicados en internet y páginas especiales.
- D. Ninguna de las anteriores.

7. ¿Conoce usted qué tipo de pruebas realizan en la selección de personal? *

- A. Las mismas pruebas para todos los cargos.
- B. Test de aptitudes específicas basados en el perfil del cargo.
- C. Pruebas de personalidad, rendimiento e interés.
- D. Ninguna de las anteriores.

8. ¿Conoce usted que son las pruebas de competencia laboral? *

- A. Son herramientas con las que cuenta el selector de personal que muestra el margen de error al momento de la contratación.
- B. Una herramienta construida por el selector de personal la cual evita que se vincule información que no cuente con la documentación completa para ser integrada a la organización.
- C. Son herramientas con las que cuenta el selector de personal a la hora de disminuir el margen de error a la hora de integrar personal nuevo a un puesto de trabajo en la organización. Busca la persona adecuada que cumpla con un perfil que con anterioridad se sabe cuál es.
- D. Ninguna de las anteriores.

12. ¿Conoce usted si la organización maneja evaluación de cargos por competencias laborales? *

- A. Si
- B. No

13. ¿Conoce usted para que utilizan las competencias laborales dentro de su organización? *

- A. Selección y contratación
- B. Perfilar los cargos
- C. Evaluación
- D. Todos los procesos de la organización.

14. ¿Manejan un software que le ayude a la implementación de competencias, si es así para qué proceso lo aplican? *

- A. Solo para selección y contratación.
- B. Para evaluación de cargos.
- C. Para todos los procesos.
- D. Ninguna de las anteriores.

15. ¿Conoce usted en qué área de la organización aplican las competencias laborales? *

- A. Área operativa
- B. Área administrativa
- C. Todas las anteriores
- D. Ninguna de las anteriores.

16. ¿Conoce usted que ventajas obtiene una empresa de la formación basada en competencias? *

- A. Genera ambientes propicios a la innovación y al aprendizaje.
- B. Reconocer la experiencia y limitar las capacidades laborales
- C. Mayor rendimiento de los trabajadores al realizar sus actividades.
- D. Ninguna de las anteriores.

17. ¿Conoce usted si realizan capacitación por competencias en la organización?? *

- A. Si
- B. No

18. ¿Conoce el plan de formación y capacitación de su empresa? *

- A. Si
- B. No

19. ¿Usted participa en el plan de capacitación de su empresa? *

- A. Si
- B. No

20. ¿Se evalúa el plan de capacitación de su empresa? *

- A. Si
- B. No

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Ciudad Muzellin

Fecha de diligenciamiento: Día 26 Mes 05 Año 2020

A usted señor (a) como representante o encargado de la parte de Gestión Humana:

Maria Paula Palacios

Por favor lea atentamente el siguiente documento que tiene como objetivo explicarle el uso y confiabilidad de sus datos, así como sus derechos y compromisos con respecto a la actividad.

Uso y confiabilidad de los datos

Toda la información concerniente en la encuesta y tratamiento, incluyendo cualquier grabación de audio, video o reporte, son confidenciales y no serán divulgados ni entregados a ninguna institución o individuo sin su consentimiento expreso de acuerdo con lo establecido por la ley 1090 del 2006, donde se aborda la investigación respetando las normas legales con pleno conocimiento y los estándares profesionales.

Le estamos invitando a participar en una actividad de Practica II -Investigación Organizacional, adscrita a la facultad de Psicología de la Universidad Politécnica Gran Colombiano. Para ello queremos que usted conozca que:

La encuesta consiste en una serie de preguntas para obtener información sobre competencias laborales, la aplicación de esta no tiene ningún riesgo para organización ya que es netamente para temas académicos, es un proceso que tomará máximo una hora.

La información personal que el hotel suministre, será confidencial y no será proporcionada a ninguna persona diferente a usted bajo ninguna circunstancia, en excepción a la universidad Politécnica Gran Colombiano en caso de requerirse con su previa autorización.

El cuestionario aplicado estará a cargo de estudiantes de psicología, quien tiene formación universitaria de grado en Psicología. Este proceso será supervisado por los docentes del programa.

El producto de la participación del hotel en esta actividad, será una investigación aplicada, con resultados que podrá ser de utilidad en el contexto organizacional.

El hotel, no recibirá ningún beneficio económico.

Por medio de la presente declaro que:

Se me ha explicado la naturaleza y el objetivo de la actividad que se propone. Estoy satisfecho (a) con tales condiciones y las he comprendido, también consiento la realización de la encuesta. Tengo claro que la información que resulte de esta evaluación se me dará a conocer y formará parte del secreto profesional.

Firma encargado Gestión Humana del hotel:

Maria Paula Palacios

Tipo y número de documento: 10427463

Por la presente certifico que como profesional he explicado la naturaleza, propósito, beneficios y riesgos de los procedimientos programados; me he ofrecido a contestar cualquier pregunta y he contestado completamente las preguntas realizadas.

1. ¿Conoce usted que es capital humano? *

- A. Son los ingresos que se generan por la labor realizada por el personal de la empresa.
- B. La mano de obra dentro de una empresa y es el recurso más importante y básico ya que son los que desarrollan el trabajo de la productividad de bienes o servicios con la finalidad de satisfacer necesidades y venderlos en el mercado para obtener una utilidad
- C. La mano de obra dentro de una empresa, ya que desarrollan el trabajo de la productividad de bienes o servicios.
- D. Ninguna de las anteriores.

2. ¿Conoce usted que es el Perfil de cargo? *

- A. Es el paso a paso de cómo realizar una labor.
- B. Son características que debe tener todo trabajador para conocer la organización, misión y visión.
- C. Son características óptimas para el desempeño de una función laboral: formación, experiencia, aptitudes y liderazgo, planeando y desarrollando el talento humano en la empresa.
- D. Ninguna de las anteriores.

3. ¿Conoce usted que son competencias laborales? *

- A. Conjunto de conocimientos, habilidades y comportamientos del individuo.
- B. Un individuos que es capaz de realizar una tarea o actividad que se le asigne, así no sea de su interés.
- C. Conjunto de conocimientos que desarrolla un individuo para ejecutar unas labor.
- D. Ninguna de las anteriores.

7. ¿Conoce usted qué tipo de pruebas realizan en la selección de personal? *

- A. Las mismas pruebas para todos los cargos.
- B. Test de aptitudes específicas basados en el perfil del cargo.
- C. Pruebas de personalidad, rendimiento e interés.
- D. Ninguna de las anteriores.

8. ¿Conoce usted que son las pruebas de competencia laboral? *

- A. Son herramientas con las que cuenta el selector de personal que muestra el margen de error al momento de la contratación.
- B. Una herramienta construida por el selector de personal la cual evita que se vincule información o que no cuente con la documentación completa para ser integrada a la organización.
- C. Son herramientas con las que cuenta el selector de personal a la hora de disminuir el margen de error a la hora de integrar personal nuevo a un puesto de trabajo en la organización. Busca la persona adecuada que cumpla con un perfil que con anterioridad se sabe cuál es.
- D. Ninguna de las anteriores.

4. ¿Conoce usted que es la gestión de talento humano por competencias? *

- A. Un sistema de gestión de las personas basado en sus perfiles en el cual se estudia su compromiso con la organización.
- B. Un sistema de gestión de las personas basado en sus perfiles, competencias y en los requerimientos de los puestos que ocupan.
- C. Son los requerimientos de los puestos de trabajo, pero no es obligatorio tenerlos para desempeñar el cargo
- D. Ninguna de las anteriores.

5. ¿Conoce usted para que perfiles manejan un modelo de gestión humana por competencias en la organización? *

- A. Todos los perfiles
- B. Solo para perfiles gerenciales
- C. Solo para los cargos que los jefes o directores de área lo soliciten.
- D. Ninguna de las anteriores.

6. ¿Conoce usted como se realiza el proceso de selección al interior de su empresa? *

- A. Evaluando particularidades generales.
- B. Basados en el puesto de trabajo y las referencias que dan en las anteriores empresas.
- C. Basados en el manual de funciones y procedimientos del puesto de trabajo.
- D. Ninguna de las anteriores.

9. ¿Conoce usted cuáles son los temas y aspectos para tener en cuenta en la descripción de los puestos de trabajo? *

- A. Propósitos del puesto en general, principales responsabilidades del puesto, relaciones del puesto con otras áreas, competencias y habilidades, áreas de conocimiento, experiencia laboral y requisitos generales.
- B. Requisitos generales, responsabilidades del cargo y la experiencia en hoteles de la misma categoría.
- C. Las actitudes para desempeñar el cargo, principales responsabilidades y áreas de conocimiento.
- D. Ninguna de las anteriores.

10. ¿Conoce usted que formas de reclutamiento de personal utilizan? *

- A. Reclutamiento interno
- B. Reclutamiento externo
- C. Mixto
- D. Ninguna de las anteriores.

11. ¿Conoce usted las fuentes de reclutamiento que se implementan en la actualidad? *

- A. Entidades de educación como el SENA y universidades e institutos técnicos.
- B. Carteles o anuncios en la portería de la empresa y anuncios en diarios y revistas.
- C. Agencias de reclutamiento y avisos publicados en internet y páginas especiales.
- D. Ninguna de las anteriores.

12. ¿Conoce usted si la organización maneja evaluación de cargos por competencias laborales? *

- A. Si
- B. No

13. ¿Conoce usted para que utilizan las competencias laborales dentro de su organización? *

- A. Selección y contratación
- B. Perfilar los cargos
- C. Evaluación
- D. Todos los procesos de la organización.

14. ¿Manejan un software que le ayude a la implementación de competencias, si es así para qué proceso lo aplican? *

- A. Solo para selección y contratación.
- B. Para evaluación de cargos.
- C. Para todos los procesos.
- D. Ninguna de las anteriores.

15. ¿Conoce usted en qué área de la organización aplican las competencias laborales? *

- A. Área operativa
- B. Área administrativa
- C. Todas las anteriores
- D. Ninguna de las anteriores.

16. ¿Conoce usted que ventajas obtiene una empresa de la formación basada en competencias? *

- A. Genera ambientes propicios a la innovación y al aprendizaje.
- B. Reconocer la experiencia y limitar las capacidades laborales
- C. Mayor rendimiento de los trabajadores al realizar sus actividades.
- D. Ninguna de las anteriores.

17. ¿Conoce usted si realizan capacitación por competencias en la organización? *

- A. Si
- B. No

18. ¿Conoce el plan de formación y capacitación de su empresa? *

- A. Si
- B. No

19. ¿Usted participa en el plan de capacitación de su empresa? *

- A. Si
- B. No

20. ¿Se evalúa el plan de capacitación de su empresa? *

- A. Si
- B. No

1. ¿Conoce usted que es capital humano? *

- A. Son los ingresos que se generan por la labor realizada por el personal de la empresa.
- B. La mano de obra dentro de una empresa y es el recurso más importante y básico ya que son los que desarrollan el trabajo de la productividad de bienes o servicios con la finalidad de satisfacer necesidades y venderlos en el mercado para obtener una utilidad
- C. La mano de obra dentro de una empresa, ya que desarrollan el trabajo de la productividad de bienes o servicios.
- D. Ninguna de las anteriores.

2. ¿Conoce usted que es el Perfil de cargo? *

- A. Es el paso a paso de cómo realizar una labor.
- B. Son características que debe tener todo trabajador para conocer la organización, misión y visión.
- C. Son características óptimas para el desempeño de una función laboral: formación, experiencia, aptitudes y liderazgo, planeando y desarrollando el talento humano en la empresa.
- D. Ninguna de las anteriores.

3. ¿Conoce usted que son competencias laborales? *

- A. Conjunto de conocimientos, habilidades y comportamientos del individuo.
- B. Un individuo que es capaz de realizar una tarea o actividad que se le asigne, así no sea de su interés.
- C. Conjunto de conocimientos que desarrolla un individuo para ejecutar unas labor.
- D. Ninguna de las anteriores.

4. ¿Conoce usted que es la gestión de talento humano por competencias? *

- A. Un sistema de gestión de las personas basado en sus perfiles en el cual se estudia su compromiso con la organización.
- B. Un sistema de gestión de las personas basado en sus perfiles, competencias y en los requerimientos de los puestos que ocupan.
- C. Son los requerimientos de los puestos de trabajo, pero no es obligatorio tenerlos para desempeñar el cargo
- D. Ninguna de las anteriores.

5. ¿Conoce usted para que perfiles manejan un modelo de gestión humana por competencias en la organización? *

- A. Todos los perfiles
- B. Solo para perfiles gerenciales
- C. Solo para los cargos que los jefes o directores de área lo soliciten.
- D. Ninguna de las anteriores.

6. ¿Conoce usted como se realiza el proceso de selección al interior de su empresa? *

- A. Evaluando particularidades generales.
- B. Basados en el puesto de trabajo y las referencias que dan en las anteriores empresas.
- C. Basados en el manual de funciones y procedimientos del puesto de trabajo.
- D. Ninguna de las anteriores.

9. ¿Conoce usted cuáles son los temas y aspectos para tener en cuenta en la descripción de los puestos de trabajo? *

- A. Propósitos del puesto en general, principales responsabilidades del puesto, relaciones del puesto con otras áreas, competencias y habilidades, áreas de conocimiento, experiencia laboral y requisitos generales.
- B. Requisitos generales, responsabilidades del cargo y la experiencia en hoteles de la misma categoría.
- C. Las actitudes para desempeñar el cargo, principales responsabilidades y áreas de conocimiento.
- D. Ninguna de las anteriores.

10. ¿Conoce usted que formas de reclutamiento de personal utilizan? *

- A. Reclutamiento interno
- B. Reclutamiento externo
- C. Mixto
- D. Ninguna de las anteriores.

11. ¿Conoce usted las fuentes de reclutamiento que se implementan en la actualidad? *

- A. Entidades de educación como el SENA y universidades e institutos técnicos.
- B. Carteles o anuncios en la portería de la empresa y anuncios en diarios y revistas.
- C. Agencias de reclutamiento y avisos publicados en internet y páginas especiales.
- D. Ninguna de las anteriores.

7. ¿Conoce usted qué tipo de pruebas realizan en la selección de personal? *

- A. Las mismas pruebas para todos los cargos.
- B. Test de aptitudes específicas basados en el perfil del cargo.
- C. Pruebas de personalidad, rendimiento e interés.
- D. Ninguna de las anteriores.

8. ¿Conoce usted que son las pruebas de competencia laboral? *

- A. Son herramientas con las que cuenta el selector de personal que muestra el margen de error al momento de la contratación.
- B. Una herramienta construida por el selector de personal la cual evita que se vincule información que no cuente con la documentación completa para ser integrada a la organización.
- C. Son herramientas con las que cuenta el selector de personal a la hora de disminuir el margen de error a la hora de integrar personal nuevo a un puesto de trabajo en la organización. Busca la persona adecuada que cumpla con un perfil que con anterioridad se sabe cuál es.
- D. Ninguna de las anteriores.

12. ¿Conoce usted si la organización maneja evaluación de cargos por competencias laborales? *

- A. Si
- B. No

13. ¿Conoce usted para que utilizan las competencias laborales dentro de su organización? *

- A. Selección y contratación
- B. Perfilar los cargos
- C. Evaluación
- D. Todos los procesos de la organización.

14. ¿Manejan un software que le ayude a la implementación de competencias, si es así para qué proceso lo aplican? *

- A. Solo para selección y contratación.
- B. Para evaluación de cargos.
- C. Para todos los procesos.
- D. Ninguna de las anteriores.

15. ¿Conoce usted en qué área de la organización aplican las competencias laborales? *

- A. Área operativa
- B. Área administrativa
- C. Todas las anteriores
- D. Ninguna de las anteriores.

16. ¿Conoce usted que ventajas obtiene una empresa de la formación basada en competencias? *

- A. Genera ambientes propicios a la innovación y al aprendizaje.
- B. Reconocer la experiencia y limitar las capacidades laborales
- C. Mayor rendimiento de los trabajadores al realizar sus actividades.
- D. Ninguna de las anteriores.

17. ¿Conoce usted si realizan capacitación por competencias en la organización? *

- A. Si
- B. No

18. ¿Conoce el plan de formación y capacitación de su empresa? *

- A. Si
- B. No

19. ¿Usted participa en el plan de capacitación de su empresa? *

- A. Si
- B. No

20. ¿Se evalúa el plan de capacitación de su empresa? *

- A. Si
- B. No