



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN CAMPUS I
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**



**ESTUDIO DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL TALENTO
HUMANO A TRAVÉS DE LA ENTREVISTA DE TRABAJO EN EL SECTOR
TURÍSTICO DE TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS**

TESIS

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PARA EL DESARROLLO**

PRESENTA:

MAURICIO CAÑAVERAL VÁZQUEZ PS904

DIRECTORA DE TESIS:

DRA. CAROLINA GÓMEZ HINOJOSA

TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS; AGOSTO DE 2023



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN C-I



**COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN
Y POSGRADO**

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; 24 de agosto de 2023
Oficio No. DICIP/TIP/101/2023.

ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE EMPASTADO

C. MAURICIO CAÑAVERAL VÁZQUEZ
CANDIDATO AL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PARA EL DESARROLLO.
PRESENTE

Por este medio me permito informarle que se AUTORIZA la impresión de su tesis titulada: **ESTUDIO DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO A TRAVÉS DE LA ENTREVISTA DE TRABAJO EN EL SECTOR TURÍSTICO DE TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS**. Toda vez que ha sido liberada según oficio sin número, de fecha noviembre 08 de 2022, suscrito por la Dra. Carolina Gómez Hinojosa, Directora de la tesis mencionada.

Cabe mencionar que se ha constatado que ha cumplido con los procedimientos administrativos y académicos relacionados con la modalidad de evaluación propuesta, conforme a lo dispuesto en el Reglamento General de Investigación y Posgrado y de Evaluación Profesional para los egresados de la Universidad, así como con el Plan de Estudios correspondiente.

Atentamente

"POR LA CONCIENCIA DE LA UNACH SERVIR"


AUTONOMA
FACULTAD DE CONTADURÍA
Y ADMINISTRACIÓN CAMPUS I
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN
Y POSGRADO
UNACH
Dr. Hugo Adrián Pizarro
Encargado de la Coordinación

C.c.p. Archivo Minutario
*HAPV/ssg



FFCA-147

Boulevard Belisario Domínguez, Km 1081, sin número, Terán, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México C.P.29050. Tels.
(961) 61 5 42 48 y 61 5 13 26 ext. 112
E-mail: posgrado@unach2018@gmail.com





Código: FO-113-05-05
Revisión: 0

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA TESIS DE TÍTULO Y/O GRADO.

La alumna (s) o él alumno (s) Mauricio Cañaveral Vázquez, autora (s) o autor (es) de la tesis bajo el título de "ESTUDIO DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO A TRAVÉS DE LA ENTREVISTA DE TRABAJO EN EL SECTOR TURÍSTICO DE TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS," presentada y aprobada en el año 2023 como requisito para obtener el título o grado de Maestro en Gestión para el Desarrollo, autorizo licencia a la Dirección del Sistema de Bibliotecas Universidad Autónoma de Chiapas (SIBI-UNACH), para que realice la difusión de la creación intelectual mencionada, con fines académicos para su consulta, reproducción parcial y/o total, citando la fuente, que contribuya a la divulgación del conocimiento humanístico, científico, tecnológico y de innovación que se produce en la Universidad, mediante la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Consulta del trabajo de título o de grado a través de la Biblioteca Digital de Tesis (BIDITE) del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Autónoma de Chiapas (SIBIUNACH) que incluye tesis de pregrado de todos los programas educativos de la Universidad, así como de los posgrados no registrados ni reconocidos en el Programa Nacional de Posgrados de Calidad del CONACYT.
- En el caso de tratarse de tesis de maestría y/o doctorado de programas educativos que sí se encuentren registrados y reconocidos en el Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC) del Consejo Nacional de Humanidades, Ciencias y Tecnologías (CONAHCYT), podrán consultarse en el Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma de Chiapas (RIUNACH)

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; a los 22 días del mes de agosto del año 2023.

Mauricio Cañaveral Vázquez

Nombre y firma de la alumna (s) o él alumno (s)

AGRADECIMIENTOS

A Dios, quien me ilumina y guía, en cada paso que doy día y noche.

A mis padres, por darme la libertad y confianza.

A mi familia, Liz Ozuna y Jade.

A mi directora, Dra. Carolina Gómez Hinojosa; mis revisores, Mtro.

Gabriel Velázquez Castillejos, Mtra. Mercedes Chacón Sol y Mtro.

Juan Antonio Díaz Díaz.

Gracias.

INTRODUCCIÓN

La siguiente investigación se basa en el proceso de adquisición del talento humano en el sector turístico de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; para ello, se entrevistaron a algunas personas del sector hotelero de esta ciudad, donde existen hoteles desde 1 y hasta 5 estrellas, pero para el presente trabajo solo se tomaron en cuenta algunos hoteles de 2 y 4 estrellas, los cuales brindan servicio de hospedaje al turismo local, nacional y extranjero.

Es interés de esta investigación conocer en la actualidad qué medios o herramientas tecnológicas se utilizan para la adquisición de talento humano, y si estos responden a las necesidades de la empresa.

En el capítulo uno se presenta la problematización del objeto de estudio y planteamiento del problema, así como el objetivo general, los objetivos específicos de la investigación, la justificación y la delimitación espacial y temporal de la investigación.

En el capítulo dos se menciona parte de la conceptualización que describe al sector turístico, así como el crecimiento en el ramo turístico del territorio mexicano, del estado de Chiapas y de su capital, el proceso de gestión del talento humano en el sector hotelero y su conceptualización para comprender cada uno de ellos como parte de este proceso, iniciando con la oferta laboral, selección, contratación e inducción del personal, entre otros tópicos.

Por su parte, en el capítulo tres, se muestra lo que oferta la ciudad de Tuxtla Gutiérrez Chiapas, en el sector hotelero; los atractivos turísticos con los que cuenta a sus alrededores y que presentan un atractivo para los visitantes y con posibilidad de que dicha oferta permita una mejor estadía, lo cual conlleva a generar, entre otras acciones, una mejor preparación para realizar los procesos de selección y capacitación del personal que atiende cada uno de estos sectores.

En el capítulo cuatro se desarrolla un análisis, con base en una investigación cuantitativa descriptiva, que contribuye en dar a conocer las características de los

hoteles en su proceso de adquisición de talento humano, desde la definición del tipo de la investigación, hasta el análisis e interpretación de la información.

En el capítulo cinco se presentan las recomendaciones orientadas a la implementación de mejores políticas, procedimientos y normas para optimizar las funciones y resultados del área responsable de la adquisición de talento humano, así como una mejor coordinación entre jefes de departamento, y preparar al personal para que adquiriera otro idioma, además del español, que facilite y mejore su actividad en la empresa en que labore.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	4
INTRODUCCIÓN.....	5
ÍNDICE	7
CAPÍTULO I.....	9
Problematización del objeto de estudio.....	9
1.1. Planteamiento del problema.....	10
1.2. Objetivos de la investigación	11
Objetivo general.....	11
Objetivos específicos	11
1.3. Justificación de la investigación	12
1.4. Delimitación espacial y temporal de la investigación.....	13
CAPÍTULO II	15
Marco teórico.....	15
2.1. Tendencias del turismo en los períodos del 2019 al 2022.....	16
2.1.1 Posicionamiento del turismo en México, 2019.....	16
2.1.2 Posicionamiento del turismo en México, 2020.....	16
2.1.3 Posicionamiento del turismo en México, 2021.....	17
2.1.4 Crecimiento en ingresos y gastos del turismo en 2021.....	17
2.2. Talento humano.....	18
2.2.1 Conceptualización de gestión de talento humano.....	19
2.2.2 Objetivo general de la gestión del talento humano.....	20
2.2.3 Importancia de la gestión del talento humano.....	23
2.3. Reclutamiento	23
2.3.1. Etapas de reclutamiento	24
2.3.2. Tipos de reclutamiento.....	25
2.3.3. Fines del reclutamiento	27
2.4. Selección de personal	27
2.4.1 Bases primordiales en un proceso de selección.....	28
2.4.2 Modelos de comportamiento	28
2.4.3 Instrumentos de selección	29
2.5. Contratación	36
2.6. Inducción.....	40
2.6.1 Etapas de la inducción de personal.....	40

2.6.2 Beneficios de la inducción de personal	42
CAPÍTULO III.....	43
Marco teórico referencial	43
3.1. Entorno turístico en el estado de Chiapas.....	44
3.1.1 Colindancias.....	44
3.2. Promoción de Chiapas como destino turístico de clase mundial, en México y el extranjero	45
3.2.1 Estadísticas de visitantes al estado de Chiapas en 2022	45
3.3. Zona hotelera en Chiapas	46
3.4. Entorno turístico en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas	46
3.4.1 Población	50
3.4.2 Recursos naturales	50
3.4.3 Infraestructura.....	51
3.5. Oferta turística de Tuxtla Gutiérrez por tipología de atractivos.....	52
3.6. Entorno de empresas turísticas en Tuxtla Gutiérrez	52
3.7. Hospedaje.....	54
CAPÍTULO IV	56
Marco metodológico	56
4.1. Definición del tipo de investigación.....	57
4.2. Formulación de la hipótesis de investigación.....	58
4.3. Determinación de la población a estudiar.....	59
4.3.1 Criterios de selección	60
4.4. Selección de las técnicas de recopilación de información	60
4.5. Diseño de las técnicas	61
4.6. Procesamiento de la información.....	65
4.7. Análisis e interpretación de la información	65
CAPÍTULO V.....	75
Conclusiones y recomendaciones	75
Conclusiones	76
Recomendaciones.....	78
ÍNDICE DE TABLAS.....	79
ÍNDICE DE IMÁGENES	80
ÍNDICE DE GRÁFICAS.....	81
Referencias.....	83

CAPÍTULO I

Problematización del objeto de estudio

1.1. Planteamiento del problema

La ciudad de Tuxtla Gutiérrez, en el estado de Chiapas, es conocida por su riqueza turística, por los atractivos y servicios turísticos que se brindan. Tuxtla permite la estancia a turistas que visitan distintas partes de la ciudad. Algunos lugares para recorrer pueden ser: el Museo Regional de Chiapas, el Museo de Paleontología, el Museo de la Marimba, los miradores del Cañón del Sumidero, el parque de la marimba, el zoológico, mejor conocido como ZOOMAT, entre otros lugares.

Es importante que la estadía de los turistas sea la adecuada para que sigan arribando, tanto turistas nacionales como extranjeros; por ello, en el sector hotelero, se debe contar con el personal calificado en todos los niveles, desde un puesto gerencial hasta un puesto con actividades de mantenimiento, pues todos los elementos son importantes para que el establecimiento (hotel) pueda brindar la mejor calidad al cliente. Nunca se debe minimizar un cargo por menos importante que pudiera parecer, debido a que cada área de un hotel debe tener el talento humano indicado para cada actividad en específico.

Por lo anterior, es necesario conocer el proceso de adquisición del talento humano del personal que brinda atención a los turistas en los hoteles en esta ciudad capital.

Al respecto, para la presente investigación se realizaron entrevistas de trabajo con preguntas como las siguientes:

- Actualmente, ¿cómo selecciona, el sector hotelero, a su personal?
- ¿Cuáles son los nuevos mecanismos de selección? y
- ¿Qué necesita el talento humano para que las empresas turísticas puedan seleccionarlos?

Cabe mencionar que el proceso para elegir al talento humano tiene un principal objetivo que es *garantizar el ingreso de personal calificado e idóneo para la empresa*. En este sentido, es pertinente mencionar el significado para el concepto de *talento humano*, que conduce necesariamente al de capital humano, el patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito (Chiavenato, 2009).

Se sabe que los medios de selección de talento humano, anteriormente, se realizaban a través de anuncios en medios impresos como periódicos, revistas, volantes, en la radio, en ocasiones por comentarios o recomendaciones de conocidos, entre otras formas.

La tarea de la presente investigación será conocer qué se está haciendo en el sector hotelero de la capital de Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, para conseguir talento humano de calidad, que cubra los requerimientos necesarios, de acuerdo a las necesidades particulares de los hoteles. Por ello, es importante conocer cómo ha impactado la gestión del talento humano.

Al respecto, es pertinente preguntarse ¿qué problemáticas se tienen para desarrollar mecanismos de selección de talento humano e identificar los medios de contratación? ¿Cuáles son los requisitos que deben cubrir los candidatos a ser parte del personal de un hotel? ¿Es pertinente el uso de las nuevas tecnologías para seleccionar talento humano? Por tanto, al obtener respuestas a estos planteamientos, se podrán implementar o actualizar acciones pertinentes para la selección.

Además de conocer las respuestas a las anteriores interrogantes, es importante identificar cómo se realizan las entrevistas actualmente en los hoteles de esta ciudad y cómo influyen para seleccionar a su personal; también, se debe conocer si los entrevistadores están preparados para realizar este procedimiento de manera personal, al futuro talento humano, o saber si existe un departamento especializado con nuevas tecnologías para tal actividad.

1.2. Objetivos de la investigación

A continuación, menciono los objetivos, general y específicos, a cumplir con esta investigación:

Objetivo general

- Realizar un estudio del proceso de adquisición de talento humano, a través de la entrevista de trabajo, en el sector turístico de Tuxtla Gutiérrez.

Objetivos específicos

- Realizar entrevistas con los responsables del área de recursos humanos, para identificar el proceso y medios de contratación.
- Describir el tipo de pruebas y evaluaciones que se realizan para contratar a los candidatos.
- Conocer el uso de las herramientas tecnológicas que se utilizan para este proceso.

1.3. Justificación de la investigación

Para comenzar a adentrarnos al tema, he de mencionar que la Secretaría de Turismo. Gobierno de Chiapas (2022) indica que “la ciudad de Tuxtla Gutiérrez presenta un total de 127 establecimientos de hospedaje, con 5,072 cuartos ubicados dentro de la cabecera municipal” (p. 6).

En este sentido, se pretende conocer la situación que enfrenta en la actualidad el sector hotelero y saber cuáles son los mecanismos que utilizan las empresas para captar y seleccionar el talento humano con las capacidades que se requieran en particular, dado que cada empresa necesita talento humano específico, de acuerdo a su presupuesto, obligaciones, necesidades, entre otros factores.

Asimismo, saber qué necesita tener el talento humano para poder incursionar en este sector, además de conocer si existe un área de recursos humanos con personal adecuado, capacitado y preparado para realizar el proceso de selección.

Actualmente el talento humano que busca emplearse en el sector hotelero proviene de municipios circunvecinos y por supuesto, de la misma ciudad capital, Tuxtla Gutiérrez, que a diario buscan una oportunidad laboral, incentivados por las ofertas que las empresas lanzan en los distintos medios de comunicación, como son: la radio, los periódicos, las redes sociales, Facebook principalmente, volantes, carteles, entre otros.

Al respecto, Chiavenato (2009) indica que:

Este es el papel del reclutamiento: divulgar en el mercado las oportunidades que la organización ofrece a las personas que posean determinadas características que desea. Por medio del reclutamiento, la organización envía una señal de

oportunidades de empleo a determinados candidatos que forman parte del mercado de RH (p. 106).

De esta manera se beneficia al sector de la población que está en busca de una oportunidad laboral, y puede servir de referencia para conocer cuáles son los perfiles que se requieren en los procesos de adquisición de talentos, incentivándolos a prepararse y ser seleccionados para un buen desempeño laboral.

1.4. Delimitación espacial y temporal de la investigación

La delimitación de la presente investigación se sitúa en dos aspectos espacial y temporal.

Espacial: tomando como referentes a hoteles de entre 2 y 4 estrellas que se encuentran de la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, y

Temporal: durante el periodo comprendido entre julio de 2021 y noviembre de 2022.

Para conocer el aspecto espacial, he de mencionar que la catalogación (en estrellas) de los hoteles depende de los elementos que venda al cliente, y van desde 1 hasta 5 estrellas.

A continuación, menciono los requerimientos mínimos que deben cubrirse, respecto a la cantidad de estrellas que tengan.

Los hoteles de una estrella, que se consideran los más sencillos, deben tener habitaciones con una superficie de 12 m², para habitaciones dobles; para habitaciones individuales, una superficie de 7 m², además de tener un ascensor y calefacción en alguna área común. En los hoteles que cuenten con 2 estrellas las habitaciones dobles deben cubrir una superficie de 14 m², y en este caso, el tamaño del cuarto de baño ya comienza a tener una superficie mínima que debe ser de 3.5 m²; también debe contar con ascensor, calefacción, caja fuerte y teléfono en cada habitación. Siguiendo en ascenso con la enunciación de las estrellas en los hoteles, los de 3 estrellas deben cubrir, obvio, aún más requerimientos que los anteriores, para ser brindados al cliente; por tanto, las habitaciones dobles deben ser de al menos 15 m², y de 8 m² para las individuales, donde la habitación de baño sea de 4 m², y, además de lo que tienen los

de 2 estrellas, para este caso de los de 3 estrellas, también deben tener aire acondicionado. Ahora bien, para los de 4 estrellas las habitaciones dobles deberán tener 16 m², y 9 m² las individuales, y para los requerimientos que deben cubrir habría que agregarle que deben tener un mini bar. Respecto a los de 5 estrellas, prácticamente son instalaciones de lujo donde se brinda un servicio excelente, tanto de las instalaciones como de talento humano. Para esta catalogación de hoteles, deben cubrir mínimo 17 m², sus habitaciones dobles, y las sencillas 10 m², con habitaciones de baño de 5 m² o más grandes que las dimensiones de los hoteles con menos estrellas. Los hoteles de 5 estrellas deben evidenciar, a sus clientes, sus diferencias respecto a sus competidores, para que los huéspedes decidan cuál es hotel que prefieren (Catalonia, 2018).

Si bien estos son los requerimientos mínimos, las instalaciones deben ser de muy buena calidad, para que el cliente se sienta realmente cómodo, de acuerdo a sus posibilidades de cubrir el costo de determinado hotel con X número de estrellas.

El saber los requerimientos que deben tener los hoteles de 2 y 4 estrellas, conllevará a que el talento humano que se necesite para el funcionamiento de los hoteles sea específico, debido a que el personal que labore en estos establecimientos deberá contar con habilidades que permitan que los hoteles continúen brindando los servicios que ofrecen al cliente, de manera eficiente.

CAPÍTULO II

Marco teórico

2.1. Tendencias del turismo en los períodos del 2019 al 2022

Para conocer de manera general cómo se encuentra posicionado México a nivel global, respecto a turismo, es necesario conocer estadísticas y datos que ayuden a clarificar la información que proporcionan distintos rankings.

2.1.1 Posicionamiento del turismo en México, 2019

En el año 2019, México logró ubicarse en el top de los 10 países receptores en turismo, con 45 024 453 turistas procedentes del extranjero; el 81.13 % provenientes de Estados Unidos de América; el 5.25 % de Canadá y el 1.35 % del Reino Unido (Datosmacro.com, s.f.).

2.1.2 Posicionamiento del turismo en México, 2020

De acuerdo con el *Ranking de países receptores de turistas internacionales en 2020*, México se posicionó en el segundo lugar, después de Italia (Statista, 2022) (ver Tabla 1).

Tabla 1

Posicionamiento del turismo México 2020

País	Lugar
Italia	25,2
México	24,3
Estados Unidos	19,4
España	19
Turquía	15,9
Austria	15,1
Alemania	12,4
Polonia	8,4
Hungría	7,4
Países Bajos	7,3

Fuente. Elaborada con información de Statista (2022).

2.1.3 Posicionamiento del turismo en México, 2021

En el 2021, México se posicionó una vez más, ahora en el segundo lugar a nivel mundial, por la recepción de 31.9 millones de turistas internacionales, después de Francia, quien logró captar 54 millones de turistas foráneos (Redacción, 2022) (ver Tabla 2).

Tabla 2

Posicionamiento del turismo en México, 2021

País	Número de turistas	Lugar
Francia	54 millones	Primero
México	31.9 millones	Segundo

Fuente. Elaborada con información de Redacción (2022).

2.1.4 Crecimiento en ingresos y gastos del turismo en 2021

En el tercer trimestre de 2021, los ingresos por turismo internacional mostraron una mejoría debido a que se registraron caídas inferiores a los meses anteriores a excepción de México (ver Tabla 3).

Tabla 3

Crecimiento en ingreso y gastos del turismo en 2021

Países	Ingresos
México	Obtuvo ingresos iguales a los de 2019
Turquía	-20 %
Francia	-27 %
Alemania	-37 %

Fuente. Elaborada con información de Redacción (2022).

2.2. Talento humano

El *talento humano* remite de manera directa al de *capital humano*, el cual se refiere a la pertenencia invaluable que una estructura puede tener para lograr la competitividad y el éxito; en este sentido, el capital humano está compuesto por dos aspectos principales: talentos y contexto, y Flores-Quispe (2019, p. 65) menciona lo siguiente:

Talentos: dotados de conocimientos, sabidurías, destrezas, sentimientos, habilidades y competencias que son reforzados, actualizados y recompensados de forma constante y periódica. Sin embargo, no se puede abordar el talento de forma aislada como un sistema cerrado; solo, no llega lejos, pues debe existir y coexistir en un contexto que le permita libertad, autonomía y cobertura a fin de estar en capacidad de expandirse.

Contexto: es el ambiente interno adecuado en el que el personal se sienta cómodo y perciba su centro de labores como un lugar al que le apasiona ir, a fin de que los talentos florezcan y crezcan. Sin él, los talentos se marchitan o mueren, por tanto, el contexto es como el hábitat para un ser vivo. El contexto lo determinan aspectos tales como:

- Una arquitectura organizacional con un diseño flexible, integrador y una división del trabajo que coordine a las personas y al flujo de los procesos y de las actividades de manera integral. La organización del trabajo debe facilitar el contacto y la comunicación con las personas.

- Una cultura organizacional democrática y participativa que inspire confianza, compromiso, satisfacción y espíritu de equipo. Una cultura basada en la solidaridad y el amor a lo que se hace.

Al respecto, Chiavenato (2009) alude a que es un estilo de administración sustentado en el liderazgo renovador y en el coaching, con descentralización del poder, delegación y atribución de facultades, lo que sería un *empowerment*, un empoderamiento gracias a las habilidades que se tengan.

La gestión del recurso humano, hoy en día, debe ser el pilar estratégico para el buen funcionamiento de las empresas modernas. En este sentido, el recurso humano se convierte en una ventaja competitiva para que la empresa u organización mantenga

su estatus o lo eleve. Por tanto, las empresas u organizaciones deben invertir en lo correspondiente a contratación, formación, capacitación, tecnología, entre otros aspectos, e infortunadamente, con frecuencia, se atribuye a las pequeñas y medianas empresas cierta actitud de rechazo hacia nuevas metodologías y sistemas de gestión de recursos humanos, o a instrumentos que han mostrado ser eficientes en las grandes organizaciones, como respuesta a las actuales exigencias del entorno sociocultural, tecnológico y económico (Jaramillo Naranjo, 2005).

2.2.1 Conceptualización de gestión de talento humano

Para entrar en el tema de la conceptualización del talento humano, Chiavenato (2009) alude a que un *talento* es una capacidad especial que puede tener una persona, y debemos reconocer que no todas las personas tenemos los mismos talentos o capacidades para realizar alguna actividad en especial. Todos somos seres únicos, por tanto, nuestras habilidades y talentos también lo serán. Pero para adquirir algún talento, también se deben obtener cualidades que diferencien y permitan ser competitivos para valorarlas. Al respecto, Chiavenato menciona que existen cuatro aspectos básicos y esenciales respecto al talento de las personas, para que puedan reflejar alguna competencia individual, y estas son el conocimiento, la habilidad, el juicio y la actitud.

En este sentido, el

1. **Conocimiento.** Se trata del saber. Constituye el resultado de aprender a aprender, de forma continua, dado que el conocimiento es la moneda más valiosa del siglo XXI.
2. **Habilidad.** Se trata de saber hacer. Significa utilizar y aplicar el conocimiento, ya sea para resolver problemas o situaciones, crear e innovar. En otras palabras, habilidad es la transformación del conocimiento en resultado.
3. **Juicio.** Se trata de saber analizar la situación y el contexto. Significa saber obtener datos e información, tener espíritu crítico, juzgar los hechos, ponderar con equilibrio y definir prioridades.
4. **Actitud.** Se trata de saber hacer que ocurra. La actitud emprendedora permite alcanzar y superar metas, asumir riesgos, actuar como agente de cambio, agregar valor, llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados. Es lo que

lleva a la persona a alcanzar la autorrealización de su potencial (Chiavenato, 2009, p. 50).

Dessler y Varela (2011, p. 2) refieren sobre la temática que:

las prácticas y a las políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo a los empleados de la organización.

Por tanto, siempre se debe pensar que el talento humano tenga las condiciones idóneas laborales, debido a que es un pilar elemental de la organización.

2.2.2 Objetivo general de la gestión del talento humano

La misión para adquirir talento humano consiste en conocer al personal para poder identificar sus competencias profesionales, habilidades, aptitudes, actitudes, así como su comportamiento, ya que al conocerlos se podrá seleccionar y reunir correctamente al personal que se necesite para desempeñar una labor en un puesto de trabajo en específico.

Es así que el principal objetivo es integrar, en forma correcta, la estrategia a seguir y así estructurar los sistemas de trabajo acordes a las habilidades de las personas, para que logren poner en práctica el conocimiento, habilidades y capacidades que posean, hasta lograr una eficiencia y competitividad organizacional. En suma, se busca lograr la máxima producción con un buen ambiente laboral.

Es así que se pueden desprender varios objetivos particulares como los que se mencionan a continuación:

- Se pretende apoyar a que la organización alcance sus objetivos y que realice su misión.
- Brindar a la organización empleados con habilidades idóneas, con entrenamiento y motivación para que realicen sus actividades.
- Que la calidad de vida para el talento humano se desarrolle y se mantenga constante.

- Que la organización sea competitiva.
- Que el talento humano se autorrealice satisfactoriamente.
- Permitir que existan cambios, de ser necesarios para mantener el buen nivel de la organización y del talento humano.
- Que exista ética, con comportamientos responsables, tanto de la organización como del talento humano Chiavenato (2009).

Aunado a lo anterior, Vallejo (2015, pp. 19-20) considera que los objetivos de la administración del talento humano también deben contribuir a la eficiencia y eficacia de una organización:

1. Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión. Se refiere al cumplimiento de los mismos.
2. Proporcionar competitividad a la organización. Es decir, saber crear, desarrollar y aplicar habilidades y competencias del personal; ser productivos.
3. Proporcionar a la organización personas idóneas y motivadas. Recluta y selecciona al personal más idóneo para retenerlo y mantenerlo motivado.
4. Incrementar la satisfacción en el trabajo. Las personas satisfechas son más productivas, pero las personas insatisfechas se desvinculan de la empresa, se ausentan con frecuencia, lo que provoca un índice de infelicidad. En cambio, los trabajadores internos felices constituyen el éxito de la empresa.
5. Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo. Para desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo son importantes los siguientes aspectos: el estilo de administración, la libertad, la autonomía para tomar decisiones, el ambiente de trabajo agradable, la familiaridad, la seguridad en el empleo, las horas adecuadas de trabajo y las tareas significativas agradables. Es convertir a la organización en un lugar deseable y atractivo para retener a los talentos.
6. Administrar y generar cambios. Es adaptarse a los cambios sociales, tecnológicos, económicos, culturales y políticos. Los cambios traen nuevos enfoques que son flexibles y ágiles, mismos que proponen nuevas

estrategias, filosofías, programas, procedimientos y soluciones a los problemas actuales y tendencias del mercado.

7. Mantener políticas éticas y de transparencia. Rendición de cuentas que muestre la transparencia, que sea justa, confiable y ética.
8. Sinergia. Es trabajar todos para un mismo fin, un mismo objetivo, sean estos de la organización o personales. Es decir, buscamos relaciones ganar-ganar; a esto se conoce como cultura corporativa o estilo de administración.
9. Diseñar el trabajo individual y en equipo. El diseño de trabajo individual y grupal debe ser significativo, agradable y motivador, ofreciendo excelentes condiciones de trabajo, mejorando las condiciones de vida dentro de la organización.
10. Recompensar a los talentos. Es importante recompensar el cumplimiento de los objetivos de los trabajadores y recompensar, estimular su actuación dentro de la empresa.
11. Evaluar su desempeño. La evaluación permite mejorar continuamente aspectos del capital humano y capital intelectual de las personas en la organización.

Otro autor quien también alude al tema es Reyes (2015, párr. 22); él menciona que existen cuatro objetivos explícitos fundamentales a alcanzar, mediante la gestión eficiente del talento humano:

- Atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de desarrollar o adquirir las competencias necesarias por la organización.
- Retener a los empleados deseables.
- Motivar a los empleados para que éstos adquieran un compromiso con la organización y se impliquen en ella.
- Ayudar a los empleados a crecer y desarrollarse dentro de la organización.

Lo importante siempre será que los empleados tengan las habilidades y capacidades para cumplir la función que les corresponda; si hubiera alguna deficiencia, se podrían solicitar y ofrecer cursos de capacitación para que el personal se mantenga dentro de la empresa, y no tengan la necesidad de migrar a otra organización.

2.2.3 Importancia de la gestión del talento humano

Si no existieran personas tampoco existirían las empresas, por lo tanto, no habría producción, no habría actividades en las grandes empresas de servicios y tampoco se lograrían objetivos que una empresa u organización pretende; por ello, el talento humano siempre será primordial en las organizaciones.

En la actualidad, existen estudios a través de medios digitales y electrónicos que nos dan a conocer que, a través de la tecnología y la inteligencia artificial que utilizan grandes empresas, se reemplaza al ser humano en cuanto a mano de obra. Si bien es cierto que esto reduce la empleabilidad del factor humano, la tecnología jamás reemplazará a una persona, aunque es muy cierto que facilita las tareas que se puedan desarrollar, pero nunca será más importante, y menos en un sector, como lo es el turístico, donde poder interactuar con personas reales y frente a frente, hace más agradable la estancia en el lugar en que uno se encuentre.

Contar con talento humano de calidad siempre será importante en una organización o empresa. Si nos ponemos a razonar lo que sucedería sin este grupo de personas (llamado talento humano), evidentemente la organización no podría funcionar como tal, pues cada una de las personas tiene una función en específico, por tanto, se les debe valorar como tal.

2.3. Reclutamiento

Cuando se habla de *reclutamiento*, se debe mencionar que es una parte del proceso en el que la toma de decisiones tiene un papel preponderante respecto a incorporar recursos humanos idóneos a las necesidades de una organización (Castaño, 2013 p. 23) menciona que “es el conjunto de procedimientos utilizados para la localización, atracción y captación de candidatos potencialmente válidos que participen libre y voluntariamente en el proceso de selección de personas para cubrir una vacante dentro de una empresa u organización”. La RAE (2023), en su segunda acepción, indica que *reclutar* se refiere a “reunir gente para un propósito determinado”.

Por tanto, al realizar el reclutamiento de personal, es necesario tener en cuenta las habilidades que cada uno posea, para que sean acordes al puesto que vaya a desempeñar.

2.3.1. Etapas de reclutamiento

Reclutar talento humano para que pueda contribuir al logro de los objetivos de una organización no es tarea fácil, debido a que, si se selecciona al candidato no idóneo para el puesto solicitado, el resultado podría provocar un perjuicio hacia la empresa.

Al respecto, Udiz (2022) alude a que: “la etapa de preparación es la más importante de todo el proceso de selección, sin una base sólida sobre el perfil que buscamos no lograremos resultados óptimos” (párr. 8).

En este sentido, las organizaciones o empresas, debido a jubilaciones o crecimiento, deben tener previstos los siguientes elementos:

1. Para la preparación del reclutamiento

- Se deben realizar previsiones de sustitución de talento humano, ya sea por jubilaciones o por crecimiento de la empresa.
- Se deben tener previstas propuestas de los requisitos para el puesto, plasmando el salario, tipo de contratación, formación o grado de estudios y una breve descripción del perfil requerido.
- Tener una descripción detallada del puesto. Su perfil, funciones que se desempeñarán, conocer las condiciones ambientales, las físicas y el estrés al que serán sometidos.

2. Acción de reclutamiento

Después de haber dejado en claro cuáles son las necesidades que requiere la organización para el reclutamiento del talento humano, se deben buscar las fuentes y mecanismos que se utilizarán para la captación del personal. Para ello, es necesario tener en cuenta:

- Medios tradicionales como la televisión, los periódicos, la radio, las bolsas de empleo de colegios profesionales o universidades.
- En la cuestión tecnológica, el internet y las redes sociales.

- Plazo de recepción y finalización de currículum. Mencionar si se hará llegar físicamente a las oficinas de la empresa o se enviará por correo electrónico.
- Concertar entrevistas y pruebas para seleccionar al candidato idóneo.
- Tener presentes los gastos de la etapa del reclutamiento.

El siguiente paso a dar, luego del reclutamiento, que consiste en atraer a varios candidatos para los puestos vacantes, es el de *selección del talento humano*.

2.3.2. Tipos de reclutamiento

Chiavenato (2009) menciona que, en razón de la aplicación, el reclutamiento puede ser interno o externo. El reclutamiento interno actúa en los candidatos que trabajan dentro de la organización -colaboradores- para promoverlos o transferirlos a otras actividades más complejas o motivadoras y el reclutamiento externo actúa en los candidatos que están fuera del entorno de la misma empresa. Así, mientras que el reclutamiento interno se enfoca en buscar competencias internas para aprovecharlas mejor, el externo se enfoca en la adquisición de competencias externas.

Una de las diferencias entre estos dos conceptos, es que el reclutamiento interno aborda a los actuales colaboradores de la organización y el externo se enfoca en los candidatos que están en el MRH. Por tanto, el reclutamiento interno funciona por medio de la oferta de promociones (puestos más altos y, por tanto, más complejos, pero dentro de la misma área de actividad del personal) y de transferencias (puestos del mismo nivel, pero que implican otras habilidades y conocimientos de la persona y situados en otra área de actividad de la organización).

Por su lado, para funcionar bien, el reclutamiento externo debe abordar el MRH de manera precisa y eficaz, a efecto de alcanzar y atraer a los candidatos que se desea encontrar. Ambos tipos de reclutamiento contribuyen a la formación y a la continua actualización del banco de talentos que servirá de fuente para los reclutamientos futuros (p. 117)

Reclutamiento interno

En los dos tipos de reclutamiento: el *interno* y el *externo* existen características propias; en el primero se trata de dar a conocer las vacantes de empleo a los propios empleados,

de manera que puedan acceder a estos puestos a través de traslados o promociones dentro de la misma empresa. Debe ser, en principio, el proceso que se utilice por defecto. Las ventajas que se presentan son varias, entre las que se pueden citar su economía, tanto en tiempo como en dinero. El hecho de buscar candidatos entre los propios trabajadores acorta, en forma considerable el esfuerzo necesario para hacer llegar a los potenciales interesados la intención de cubrir un puesto de trabajo. Además, el candidato seleccionado tendrá un mayor conocimiento sobre la empresa, su cultura, las normas, ya sean formales e informales, lo cual repercutirá de manera positiva al brindar la inducción, y habrá menores adaptaciones frente a la incorporación de personas externas a la empresa.

Además, con el reclutamiento interno la organización aprovechará las distintas acciones formativas realizadas con sus trabajadores, optimizando la inversión realizada con tal fin. Al respecto, el reclutamiento interno tiene efectos positivos sobre la motivación de los trabajadores, mejorando el clima general del grupo, reconociendo en los trabajadores su fidelidad y esfuerzo, así como la existencia de líneas de promoción y desarrollo dentro de la organización.

Reclutamiento externo

Por otro lado, el reclutamiento externo se refiere a la acción, quizá la más conocida, en la que se recurre a buscar candidatos externos a la empresa (que pueden ser personas desempleadas o trabajadores en activo de otra organización); el objetivo, en este caso, es divulgar las necesidades de empleo fuera del personal de la empresa.

Las ventajas del procedimiento se centran en que aportar innovaciones y cambios sustantivos a la empresa, además de aprovechar las inversiones de formación que han recibido de otras compañías; aunque, sin embargo, conlleva mayor tiempo, no sólo en el proceso de selección, sino también en el de inducción y adaptación, además de un incremento en el coste del proceso, así como una desmotivación del resto de los trabajadores por las razones anteriormente aludidas (Bretones & Rodríguez, A., 2008)

2.3.3. Fines del reclutamiento

Entre los fines perseguidos por el reclutamiento, pueden establecerse los siguientes:

- Determinar las necesidades presentes y futuras, partiendo de los datos obtenidos por la planificación de recursos humanos y el análisis del puesto de trabajo.
- Suministrar un número suficiente de personal calificado a un mínimo coste para atender las necesidades de la organización.
- Aumentar el éxito del proceso de selección.
- Reducir el índice de rotatividad de la organización.
- Mejorar la eficiencia de la empresa a corto y largo plazo.
- Evaluar la eficacia, tanto de los procesos como de las herramientas y técnicas utilizadas durante el proceso de reclutamiento.

2.4. Selección de personal

El proceso de selección tiene como objetivo elegir, dentro del grupo de candidatos reclutados, a aquel o aquellos que, por sus habilidades, conocimientos y actitudes presenten las mayores posibilidades de desempeñarse adecuadamente, tanto en el cargo vacante, como el resto de la compañía (Castillo, 2007).

Para lograrlo, Fernández y Junquera (2013), aluden a que, para cumplir una meta, en el proceso de selección de personal, o capital humano, debe existir el acoplamiento adecuado entre los puestos de trabajo y las personas para que la empresa obtenga su cometido. Debido a lo anterior, es relevante que el área de recursos humanos contrate a personas que contribuyan a lograr las metas propuestas por la organización.

Hay que recordar que todos los seres humanos son distintos por naturaleza en diversos ámbitos de la vida, el tiempo de aprendizaje de cada uno y la forma en que realicen las actividades incidirá de manera negativa o positiva para la empresa. Por tanto, se debe tener presente la individualidad.

2.4.1 Bases primordiales en un proceso de selección

Existen bases primordiales para un proceso de selección. Primero, se deben tener todos los datos y la información de las necesidades que tiene la empresa, respecto al puesto, y saber cuáles serán las funciones y responsabilidades del capital humano que se necesita; saber cuáles son los estándares de desempeño esperados en su ejecución; las especificaciones que se piden a los que desean ostentar los cargos y, si cumplen con las características, al reclutar al personal se le tiene que comparar con otros sujetos para verificar si son los ideales.

Para eso, el responsable de dicha selección debe recabar toda la información de los postulantes, con base en la solicitud de empleo o currículum que se haya recibido, debido a que, con estos documentos, el reclutador se dará cuenta si tiene el perfil. Además, si aprueban los exámenes, se deben consultar las referencias dadas por los solicitantes, respecto a sus trabajos anteriores.

Después de conocer toda la información personal de quienes solicitan los puestos, viene lo más importante: decidir quién de entre todos los que aplicaron es el adecuado para el cargo requerido; de esa forma se corrobora si se cumplen todos los requisitos que el puesto exigía y, segundo, si la persona que lo va a ocupar cuenta con el perfil deseado por la empresa.

2.4.2 Modelos de comportamiento

La decisión sobre la selección de personal presenta tres modelos de comportamiento, como se muestran en la Tabla 4:

Tabla 4

Modelos de comportamiento

Modelo de colocación	Un candidato para una vacante
Modelo de selección	Varios candidatos para una vacante
Modelo de clasificación	Varios candidatos para varias vacantes

Fuente. Elaborada con información de Santoro (2020).

2.4.3 Instrumentos de selección

Para poder seleccionar al personal idóneo en la empresa, es necesario utilizar algunos instrumentos clave que permitan tomar mejores decisiones a la hora de contratar a un nuevo empleado. Si los instrumentos cuentan con validez y confiabilidad, se puede estar seguro de realizar una excelente selección de personal.

A continuación, se presentan algunos instrumentos que aplican las empresas para valorar competencias, personalidad, valores y otros aspectos relevantes del candidato a ocupar el puesto de trabajo como son: impresos de solicitud, entrevistas de selección, pruebas escritas y mecanismos de simulación, mismos que se explican en seguida, *grosso modo*.

- a) *Solicitud de empleo*: con base en lo escrito por el solicitante, respecto a trabajos anteriores, se puede inferir una buena actitud a futuro. En este sentido, el currículum u hoja de solicitud de empleo son buen referente.

Imagen 1

Solicitud de empleo

SOLICITUD DE EMPLEO					
Cargo solicitado Consultor de Operaciones			Fecha 09 / 02 / 2021		
Por favor llenar esta solicitud con letra de imprenta			Sueldo mensual deseado \$17,000 pesos mexicanos		
Nota: La información proporcionada aquí será tratada confidencialmente			Sueldo mensual actualizado		
DATOS PERSONALES					
Apellido Paterno Soto		Apellido Materno Cuevas	Nombre(s) Alejandro Toribio	Edad 48	Sexo M / F / O / X
Dirección (calle y número) Calle Realidad No. 14		Colonia Paseo	Telefono 5511-11301	Telefono particular 5511-11301	
Municipio Ciudad de México		Código postal 06040	Lugar de nacimiento Ciudad de México	Nacionalidad Mexicana	Correo electrónico alejandro.soto@comcast.net
Vive con Padre ☐ Madre ☒ Parientes ☐ Solo ☐		Fecha de nacimiento 09 / 08 / 1960		Estatura 1.80	Peso 100 Kg.
Personas que dependen de usted Hijo ☐ Padres ☐ Esposo/a ☐ Otro/a ☐		Ejemplar ☐ Soltero ☒ Casado ☐ Divorciado ☐		Estado Civil Otro	
DOCUMENTACIÓN					
Registro Federal de Contribuyentes RFC: SOTOR123456789			Clave Única de Registro de Población (CURP) SOTORALEJ09081960MEX001		
Número de Seguridad Social ESTADO DE MÉXICO		AFORE FUTURO		Pasaporte Número A123456789	
Licencia de manejo DISTRITO FEDERAL		Tipo y Número de licencia PERMANENTE A123456789		Si es extranjero, qué documento le permite trabajar en el país CURP	
ESTADO DE SALUD Y HABITOS PERSONALES					
¿Cómo considera su estado de salud actual? BUENO TOTAL		¿Padece alguna enfermedad crónica? (¿Cuál?) NO		¿Pertenece a algún Club Social o Deportivo? SI - CENTRO DEPORTIVO	
¿Padece alguna discapacidad? NO		¿Cuál es su peso actual (kg)? 100		¿Cuál es su altura en la vida? 1.80 MTS Y SUPERARME	
DATOS FAMILIARES					
NOMBRE		VIVE	PRADO	DOMICILIO	OCCUPACIÓN
Padre: Elio Soto	☐	☒		No Aplica	Técnico Electrónico
Madre: Diana Cuevas	☐	☒		No Aplica	Jefe de casa
Esposo/a: Carmen Cuevas	☒	☐			Profesora
Hijos(as), edades y ocupación de los hijos Alejandro Soto - 18 años - estudiante Mariana Soto - 12 años - estudiante					
ESCOLARIDAD					
NOMBRE DE LA ESCUELA	DOMICILIO	DESDE	HASTA	AÑOS	RECIBIÓ TÍTULO O CERTIFICADO
Primaria Colegio San José	México, Veracruz	1967	1990	4	
Secundaria o Preparatoria Colegio San José	México, Veracruz	1991	1998	8	Rebajado de estudios
Preparatoria o Vocacional					
Profesional Universidad Santo Domingo Comercial y de Negocio	Cancún, Veracruz	1999	2003	5	Logrado
NOTA: APLICAR					
Estatutos que está efectuando en la actualidad: Estatuto ☐ No aplica ☒ Estatuto ☐ Estatuto ☐					

Fuente: Lifeder (2021).

b) Distintos tipos de entrevistas

Como dice Puchol (2019), “la entrevista es una conversación entre un entrevistador y un entrevistado que tiene como objeto la búsqueda en común de la adecuación entre el perfil del puesto y el perfil del candidato” (p. 1).

A continuación, menciono algunos tipos de entrevistas, con las que se pueden obtener datos importantes de los candidatos al puesto a ocupar.

- Para comenzar, veamos que las entrevistas se dividen en: estructuradas y no estructuradas, cada una con particularidades que permitirán obtener resultados concretos.

Imagen 2

Formato de entrevista preliminar

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS ENTREVISTA PRELIMINAR		
Nombre Candidato: _____ Fecha: _____		
De acuerdo a la información obtenida en la entrevista, y para conocer más a fondo al candidato, realice sus comentarios a continuación.		
1.¿Cuáles son sus proyecciones futuras? _____		
2.¿Qué concepto tiene de sí mismo? _____		
3.¿Qué aspectos familiares son destacables? _____		
4.¿Cómo describió las funciones principales de los puestos desempeñados anteriormente? _____		
5.¿Por qué se cambiaría de trabajo? Si está desempleado actualmente, especifique... _____		
6.¿Qué pretensiones salariales tiene? _____		
7.¿Cómo describe a sus Jefes anteriores? _____		
8. ¿Cuáles son sus logros o fracasos más significativos? _____		
Encierre en un círculo el término más descriptivo de la persona entrevistada.		
PRESENTACION	SALUD	PERSONALIDAD
☐ Excelente	☐ Con energía	☐ Crea una impresión agradable
☐ Normal	☐ Normal	☐ Parece correcto y sincero
☐ Necesita mejorar	☐ Enfermizo	☐ Extrovertido
		☐ Muy penoso
		☐ Antagónico
OBSERVACIONES: _____		
Nombre entrevistador: _____		
Firma: _____		

Fuente: Rojas (2019).

- La entrevista ante panel o tribunal se refiere a cuando varias de las personas entrevistan a un candidato, lo que crea una especie de juicio, y podría atemorizar al candidato, lo que daría como resultado observar cómo reacciona al sentirse bajo presión.

Imagen 3

Entrevista ante panel o tribunal



Fuente: Coachfore (2013).

- En una la entrevista de tensión se pretende incomodar, exasperar e irritar al entrevistado, con la intención de observar sus reacciones, y lo que podría suceder en una situación real.

Imagen 4

Entrevista de tensión

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA PARA ESCOLARES (CEE)
(F. Bas, 1987)

APELLIDOS Y NOMBRE.....

SEXO..... EDAD..... CURSO Y GRUPO..... FECHA.....

TELÉFONO PARTICULAR.....

1.1. ¿Has repetido algún curso?..... ¿Cuáles?.....
A tu juicio, ¿cuál es la causa de haber repetido? Subraya las frases que tú creas que pueden haber sido las causas:
• Yo mismo. • Mala suerte. • El colegio. • Los profesores, o profesor. • Mis padres.
• Otras causas:.....

1.2. ¿Consideras justo o injusto haber repetido?.....

1.3. Al margen de la respuesta anterior, ¿piensas que repetir te ha servido de algo positivo?.....
Contesta Sí o NO..... ¿Por qué?.....

1.4. Aunque no hayas repetido nunca, ¿qué asignaturas te han quedado pendientes en cada curso?.....

2.1. ¿Qué resultados has tenido en las evaluaciones de este curso?.....

2.2. ¿A qué atribuyes estos resultados?.....

3.1. Subraya los síntomas que puede que experimentes unos días antes, durante o después de los exámenes:
Dolores de cabeza, mareos, desmayos, dolores de estómago, pérdida de apetito, fuerte pérdida de peso, dificultades en la evacuación, fatiga, insomnio, pesadillas, toma de sedantes, tensión en distintas partes del cuerpo, temblores, depresión, ideas de suicidio, drogas, incapacidades para pasar un rato agradable, sentimientos de soledad, incapacidad para concentrarme en el estudio, necesidad continua de moverme, sentimientos de inferioridad, necesidad de verme con alguien, pérdida de memoria, «quedarse en blanco» ante el examen, cabeza embotada, días después del examen sigo pensando en él sin poderme quitar de la cabeza. Otros:.....

4.1. ¿Pensas que te faltan conocimientos básicos en alguna asignatura que te impiden comprenderla y avanzar en ella?.....

© Vicente E. Caballero

Fuente: Navarro (2016).



Fuente: Entrevista de Trabajo.EU. (2023).

- En una entrevista de descripción de conductas se les solicita a los candidatos que mencionen ejemplos, en concreto, de la forma en que resolvieron situaciones adversas en trabajos o situaciones anteriores, lo que dará indicios de la forma en que actuarían, en el futuro, en la empresa en la que pretenden ocupar un puesto.

Imagen

Entrevista de conducta

Entrevista Estructurada de la Conducta de Juego para Adolescentes.
(Secades y Villa, 1998).

Nombre:		Fecha:	
---------	--	--------	--

A) Historia del aprendizaje.

1. **¿A qué edad tuviste tu primer contacto con el juego de apuestas?**
2. **¿Con quién empezaste a jugar?**
3. **¿A qué tipo de juegos?**
 - Máquinas tragaperras.
 - Cartas.
 - Lotería, quinielas, primitiva, bono-loto o ciegos.
 - Carreras de caballos.
 - Bingo.
 - Otros (especificar cuáles).
4. **¿Por qué motivos empezaste a jugar?**
 - Ganar dinero.
 - Pasarlo bien.
 - Aburrimiento.
 - Por hacer algo prohibido.
 - Te incitaron los amigos.
 - Otros (especificar cuáles).
5. **Aproximadamente, ¿cuánto dinero gastabas cada vez que jugabas?**
6. **¿Con qué frecuencia jugabas?**
7. **¿Cuánto tiempo empleabas cada vez que jugabas?**
8. **¿A qué edad el juego comenzó a ser un problema para ti?**
9. **¿Qué problemas te causó?**
10. **Desde que empezaste a jugar, ¿hubo algún período en el que dejaras de jugar?**
11. **Si fue así, ¿cuál fue el motivo?**
12. **¿Has recibido alguna ayuda externa (familiar, profesional, etc) para intentar solucionar el problema?**

Fuente: Lidia (2019).

[72]

c) Pruebas escritas

También hay otro tipo de instrumento de evaluación, y son las pruebas escritas, las cuales permiten obtener, transmitir y evaluar información de un candidato; las más comunes admiten visualizar capacidades tanto cognitivas, mecánicas como psicomotoras, conocer la personalidad, los intereses y preferencias del solicitante. La fiabilidad es muy importante para la organización, ya que así se puede tener certeza de

que el candidato tendrá cierto nivel, además de que el procedimiento de selección sea no parcial.

Una buena cantidad de los tipos de pruebas utilizadas han sido elaboradas en Estados Unidos y validadas con grupos de trabajadores diferentes, como se muestra en la Tabla 5.

Tabla 5

Tipos de pruebas escritas

Pruebas de aptitud	• Miden el rendimiento de las personas • Son estandarizadas • Son fiables • Se pueden utilizar en muchas situaciones laborales
Pruebas psicomotoras	• Son pruebas que evalúan la combinación física y mental de las personas.
Pruebas de: competencia, personales e interpersonales	• De competencia: se refieren al conocimiento profesional que mide a los sujetos para conocer si saben tomar decisiones adecuadas y si realizan un esfuerzo por conseguirlo. • Personales: se forman por cinco pruebas de aptitud como: problemas, planificación, información ocupacional, autoconocimiento y elección de metas. Cuanto más alta sea la puntuación en estas pruebas, más probable será que el sujeto tome decisiones relacionadas con su carrera profesional, que den lugar a una mayor satisfacción y rendimiento. • Interpersonales: miden la inteligencia social relacionada con información social y la no verbal; toman en cuenta sentimientos, pensamientos, deseos, emociones estados de ánimo, intenciones propias y de otros.
Pruebas de logro	• Predicen el rendimiento de las personas en relación a lo que sabe; es decir, tienen poca relación con el puesto de trabajo, a diferencia de otras. • Algunas, de lápiz y papel, se relacionan poco con el puesto, ya que calculan el conocimiento de los candidatos. Podría ser que pasen la prueba escrita de comunicación, pero en la entrevista no posean la capacidad verbal.

Pruebas de reconocimiento	• Estas pruebas se usan más en publicidad y moda, donde los candidatos, durante la entrevista, proporcionan una carpeta de su currículum. Estas pruebas son excelentes ejemplos de comportamientos pasados.
Preferencias y personalidad	• Estas pruebas se diferencian de las anteriores en que no hay diferencias entre respuestas idóneas o falsas. • Actualmente, la utilidad de esta prueba es limitada, debido a que puede resultar adecuada solo para la ubicación y el consejo sobre la carrera profesional, una vez decidida la selección. • Las decisiones relacionadas con la orientación pueden verse facilitadas con el uso de pruebas de preferencias, como el formulario de intereses vocacionales de Strong y el registro de preferencias de Kuder, ambos inventarios de intereses permiten estimar la ocupación que mejor sintonice con los intereses del sujeto.
Mecanismos de simulación	• Llamadas también <i>pruebas de ejemplo de trabajo</i>, en donde se exige que el candidato realice actividades físicas o verbales, bajo supervisión estructurada y condiciones estándar. • Suelen aplicarse a puestos de secretariado o administrativo.
Reconocimientos médicos o físicos	• Suelen aplicarse al final, para ver las condiciones físicas en las que se encuentra el candidato y, dependiendo de los resultados, la empresa tomará la decisión de contratarlo o no.

Fuente. Elaborada con información de Fernández y Junquera (2013).

Se debe tener cuidado al elegir el tipo de prueba con el que se pretende evaluar al candidato, ya que son diferentes y con uso exclusivo para lo que se pretenda medir. El hecho de elegir y aplicar mal la prueba, puede resultar contraproducente para la organización, podría elegirse a un personal que no logre cumplir o cubrir lo que se le solicite que realice dentro de la empresa.

2.5. Contratación

Uno de los últimos elementos del proceso de selección consiste en la contratación de la persona que ocupará el cargo o puesto requerido por la empresa; claro que también se tomará en cuenta la inducción que el sujeto debe recibir para integrarse a la organización; esta actividad es muy importante, porque es la persona quien debe adaptarse al ritmo y forma de trabajo; podría suceder que la persona conozca cómo realizar cierta actividad para la que fue contratada, pero que la realice a su modo. Si bien esto no está mal, en ocasiones la empresa requiere que la actividad se realice de cierto modo, para que, como organización, funcione acorde a su misión y visión.

La *Ley Federal del Trabajo* (2022) menciona que un contrato laboral debe contener: el servicio que deba prestarse, los datos del trabajador y de la empresa, tipo de contrato, duración, puesto a desempeñar, salario, prestaciones, vacaciones, prima vacacional, jornada laboral, aguinaldo. A continuación, menciono varios artículos que deben tenerse presentes, respecto al tópico.

En su Artículo 8 se indica que el “trabajador es la persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado”.

En la misma Ley, Título Segundo, de las Relaciones individuales de trabajo, Capítulo 1, de las Disposiciones generales, Artículo 20, dice que “se entiende por relación de trabajo, cualquiera que sea el acto que le dé origen, la prestación de un trabajo personal subordinado a una persona, mediante el pago de un salario”.

En el Artículo 24 se indica que “las condiciones de trabajo deben hacerse constar por escrito cuando no existan contratos colectivos aplicables. Se harán dos ejemplares, por lo menos, de los cuales quedará uno en poder de cada parte”.

El Artículo 25 de la misma Ley plasma, entonces que:

El escrito en que consten las condiciones de trabajo deberá contener:

- I. Nombre, nacionalidad, edad, sexo, estado civil, Clave Única de Registro de Población, Registro Federal de Contribuyentes y domicilio del trabajador y del patrón;

- II. Si la relación de trabajo es para obra o tiempo determinado, por temporada, de capacitación inicial o por tiempo indeterminado y, en su caso, si está sujeta a un periodo de prueba;
- III. El servicio o servicios que deban prestarse, los que se determinarán con la mayor precisión posible;
- IV. El lugar o los lugares donde deba prestarse el trabajo;
- V. La duración de la jornada;
- VI. La forma y el monto del salario;
- VII. El día y el lugar de pago del salario;
- VIII. La indicación de que el trabajador será capacitado o adiestrado en los términos de los planes y programas establecidos o que se establezcan en la empresa, conforme a lo dispuesto en esta Ley; y
- IX. Otras condiciones de trabajo, tales como días de descanso, vacaciones y demás que convengan al trabajador y el patrón.
- X. La designación de beneficiarios a los que refiere el artículo 501 de esta ley, para el pago de los salarios y prestaciones devengadas y no cobradas a la muerte de los trabajadores o las que se generen por su fallecimiento o desaparición derivada de un acto delincuencia.

Continuando con la misma *Ley Federal del Trabajo* (2022), en el Capítulo II, de la Duración de las Relaciones de Trabajo, en su Artículo 35, se menciona que:

las relaciones de trabajo pueden ser para obra o tiempo determinado, por temporada o por tiempo indeterminado y en su caso podrá estar sujeto a prueba o a capacitación inicial. A falta de estipulaciones expresas, la relación será por tiempo indeterminado (p. 10).

Actualmente, y derivado de la pandemia de SARS-CoV-2 (COVID-19), en el primer semestre del año 2022, la *Ley Federal del Trabajo* (2022) contempla en su Capítulo XII Bis, Teletrabajo, que de acuerdo al Capítulo adicionado DOF 11-01-2021, dice en su Artículo 330-A:

El teletrabajo es una forma de organización laboral subordinada que consiste en el desempeño de actividades remuneradas, en lugares distintos al establecimiento o establecimientos del patrón, por lo que no se requiere la

presencia física de la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo, en el centro de trabajo, utilizando primordialmente las tecnologías de la información y comunicación, para el contacto y mando entre la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo y el patrón.

En este sentido, la persona que preste sus servicios para laborar en alguna actividad, bajo la modalidad de teletrabajo, será quien lleve a cabo sus actividades personales, siendo remunerado su trabajo y subordinado a las indicaciones del empleador; sus labores serán llevadas a cabo en un lugar diferente a donde se encuentre la organización, empresa o fuente de trabajo del patrón, y podrá utilizar las tecnologías de la información y la comunicación que estén a su alcance para desempeñar sus labores.

Al respecto, el Artículo 330-B de la *Ley Federal del Trabajo* (2022) indica que:

Las condiciones de trabajo se harán constar por escrito mediante un contrato y cada una de las partes conservará un ejemplar. Además de lo establecido en el Artículo 25 de esta Ley, el contrato contendrá I. Nombre, nacionalidad, edad, sexo y domicilio de las partes;

II. Naturaleza y características del trabajo;

III. Monto del salario, fecha y lugar o forma de pago;

IV. El equipo e insumos de trabajo, incluyendo el relacionado con las obligaciones de seguridad y salud que se entregan a la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo;

V. La descripción y monto que el patrón pagará a la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo por concepto de pago de servicios en el domicilio relacionados con el teletrabajo;

VI. Los mecanismos de contacto y supervisión entre las partes, así como la duración y distribución

de horarios, siempre que no excedan los máximos legales, y

VII. Las demás estipulaciones que convengan las partes.

Para complementar lo anterior, a continuación, menciono lo referente al tema, con base en el Capítulo XIV. Trabajo en hoteles, restaurantes, bares y otros establecimientos análogos, de la *Ley Federal del Trabajo* (2022):

Artículo 344. Las disposiciones de este capítulo se aplican a los trabajadores en hoteles, casas de asistencia, restaurantes, fondas, cafés, bares y otros establecimientos análogos.

Artículo 345. La Comisión Nacional de los Salarios Mínimos fijará los salarios mínimos profesionales que deberán pagarse a estos trabajadores

Artículo 346. Las propinas son parte del salario de los trabajadores a que se refiere este capítulo en los términos del artículo 347.

Los patrones no podrán reservarse ni tener participación alguna en ellas.

Artículo 347. Si no se determina, en calidad de propina, un porcentaje sobre las consumiciones, las partes fijarán el aumento que deba hacerse al salario de base para el pago de cualquier indemnización o prestación que corresponda a los trabajadores. El salario fijado para estos efectos será remunerador, debiendo tomarse en consideración la importancia del establecimiento donde se presten los servicios.

Artículo 348. La alimentación que se proporcione a los trabajadores deberá ser sana, abundante y nutritiva.

Artículo 349. Los trabajadores están obligados a atender con esmero y cortesía a la clientela del establecimiento.

Artículo 350. Los inspectores del trabajo tienen las atribuciones y deberes especiales siguientes:

I. Vigilar que la alimentación que se proporcione a los trabajadores sea sana, abundante y nutritiva;

II. Verificar que las propinas correspondan en su totalidad a los trabajadores;
y

III. Vigilar que se respeten las normas sobre jornada de trabajo.

2.6. Inducción

Al hablar de inducción de personal, este es un proceso que permite al empleador, familiarizar al nuevo empleado con lo relacionado con la empresa; así, se irá conociendo su conducta, historia, cultura, entre otros aspectos más. Con este proceso se puede saber cómo se preparará al nuevo personal para el puesto que ocupará, quién será su jefe inmediato, y las tareas o funciones que se realizará.

Sana (2018) indica, al respecto que:

Consiste en el proceso que se basa en informar e instruir al nuevo personal respecto a todos los elementos, estableciendo planes y programas, con el objetivo de acelerar la integración del nuevo trabajador en el menor tiempo posible al puesto, acompañar la adaptación a su superior, pares y subalternos, en el caso de tenerlos y a la organización (p. 14).

2.6.1 Etapas de la inducción de personal

De acuerdo con Sana (2018), se puede decir que la inducción de personal presenta tres etapas (general, específica y evaluación de los procesos), que a continuación se explican:

La inducción general es la primera etapa, su relación es principalmente para obtener información general sobre la empresa y sus políticas de organización, y se podría decir que es de carácter institucional. En este punto, el sustentante, con la inducción general, conocerá el organigrama de la organización o empresa, la misión, visión y objetivos de la misma, lo que le brindará un panorama general que se deben tener presentes durante toda su estadía; también, se deberá conocer el tamaño de la empresa y a los accionistas (si los hubiera).

Además de lo ya mencionado, también es importante que se conozcan los lineamientos internos sobre conducta general y trabajo, pues deberán ser acatados para mantenerse el orden; las generalidades respecto a seguridad social; los sistemas de retribución, reglamentos, régimen disciplinario y demás aspectos de interés, pertinentes; aunado a esto, se debe informar, durante esta etapa, cuáles son las actividades generales de la empresa (Sana, 2018).

La etapa de inducción específica se relaciona con la información que el trabajador debe recibir respecto al puesto en particular, además de que deberá conocer las actividades que desarrollará y las implicancias relacionadas en forma directa con la prestación del servicio. En este sentido, esta inducción debe incluir todos los aspectos relacionados a la ubicación del lugar de trabajo, cómo será el manejo de los elementos, y la información en particular del puesto y el manejo idóneo de las relaciones interpersonales que estén presentes en la empresa. También, se deberán incluir los siguientes aspectos:

- Realizar una presentación ante los compañeros de la empresa.
- Indicar dónde se encuentra, físicamente, el lugar de trabajo.
- Mencionar las políticas y objetivos del área donde se laborará en específico.
- Indicar cuáles serán las funciones que se deben desarrollar.
- Dar las herramientas o insumos necesarios para realizar el servicio por el cual se le contrata.
- Mencionar cuáles son las posibilidades de desarrollo en el puesto.
- Indicar cuáles son los medios de apoyo para con otras áreas.
- Mencionar e identificar los medios y formas de dirección que se utilizan.
- Mencionar algún otro aspecto importante del puesto, área o equipo de trabajo.

Proporcionar esta información, aunque pudiera resultar obvia o innecesaria, es de suma importancia, debido a que permite y ayuda a reafirmar las responsabilidades del nuevo empleado de la empresa u organización. Por ello, todos estos aspectos deben quedar claros al concluir la etapa de proporcionar la información necesaria.

La última etapa de un proceso de inducción debe ser una entrevista que el jefe inmediato lleve a cabo con el nuevo empleado, esto con la finalidad de verificar que toda la información que haya sido brindada al nuevo empleado durante las etapas anteriores se haya recibido de manera efectiva y, en caso de que existan dudas por parte del nuevo trabajador o empleador, este será el momento oportuno para aclararlas. De esta manera se dará por concluido el proceso inicial de orientación,

resaltando que esta fase de orientación facilita la adaptación al equipo de trabajo, y que el colaborador se sienta motivado de trabajar en la organización (Sana, 2018).

2.6.2 Beneficios de la inducción de personal

Cabe mencionar que la inducción de personal es importante, pues así se le brindará, al nuevo integrante del equipo, información general y específica de la empresa donde va realizar sus actividades. Por tanto y, de acuerdo con RSM International Ltd (2020), se logran tener algunos beneficios con este proceso de inducción, como:

- a. Mejorar su rendimiento para sí mismo y en equipo.
- b. Se minimizan las dudas que pudieran tener los nuevos colaboradores.
- c. Se mejoran las actividades a realizar, así como el proceso para su adaptación.
- d. Se evitan o minimizan errores al proporcionarle toda la información que requiera el nuevo integrante del equipo.

Al tener presente todo lo mencionado, lo que se pretende es que el nuevo integrante del equipo, colabore y se integre a las actividades de la empresa, de acuerdo al puesto por el cual se le contrata, realizando sus actividades de manera idónea.

CAPÍTULO III

Marco teórico referencial

3.2. Promoción de Chiapas como destino turístico de clase mundial, en México y el extranjero

La Secretaría de Turismo, a través de su titular en su informe del 2021 mencionó que la actividad turística recibió del 2019 al 2021:

una afluencia de 16 millones 542 mil 981 visitantes y una derrama económica de más de 44 mil 56 millones de pesos. Sólo en este 2021 hubo un incremento del 92 por ciento en afluencia turística y 86 por ciento en derrama económica (Noticias de Chiapas, 2021, párr. 4).

En cuanto a la promoción turística en el estado de Chiapas, también se realizaron diversas actividades para darlo a conocer a nivel nacional e internacional. Algunas de las promociones que se realizaron fueron que:

- Se implementaron más de 20 campañas para promocionar y difundir, a nivel nacional e internacional, el destino turístico de Chiapas.
- Se realizaron 86 eventos, entre foros nacionales e internacionales.
- Se llevaron a cabo caravanas de promoción turística en ciudades importantes como: Cancún, Mérida, Tijuana y Mexicali, debido a que tienen conectividad con Chiapas.
- Se participó en ferias y festivales de relevancia como la Expo Arlam 2021, en Monterrey y en el World Travel Market, en Londres, Inglaterra (Noticias de Chiapas, 2021, párr. 7).

Como respuesta a la promoción turística del estado, se recibieron 4 millones 132 mil 670 pasajeros y se registraron 35 mil 40 operaciones aéreas. Sólo en el 2021, el aeropuerto internacional “Ángel Albino Corzo” realizó 7 mil 589 operaciones a través de las aerolíneas Volaris, Viva Aerobús y Aeroméxico, con destino a la Ciudad de México, Guadalajara, Cancún, Monterrey, Mérida y Tijuana, que son algunas de las ciudades más importantes del país (Redacción. Diario de Palenque, 2021).

3.2.1 Estadísticas de visitantes al estado de Chiapas en 2022

Para continuar mencionando estadísticas, en 2022 se logró obtener una afluencia de casi 6 millones de visitantes; de los cuales, el 85 % fueron nacionales, con 5 millones

10 mil 37 visitantes, provenientes de entidades como el Estado de México (22 %), Veracruz (12 %), Puebla (7 %), Jalisco (6 %) y la Ciudad de México (5 %). El turismo internacional consistió en un 15 %, provenientes de países como: Francia (27 %), España (14 %), Estados Unidos (13 %), Italia (7 %) y Guatemala (6 %). Si bien el turismo recorre diversas áreas del estado, se puede destacar que el mayor atractivo son las zonas arqueológicas, las áreas naturales; y que, de las zonas arqueológicas existentes en Chiapas, Palenque recibió a 259 mil 630 visitantes, Tonina 29 mil 665 y Yaxchilán 28 mil 928 visitantes (Secretaría de Turismo. Gobierno de Chiapas, 2022).

3.3. Zona hotelera en Chiapas

Debido a la gran cantidad de turismo que recibe Chiapas, como se acaba de mencionar, es importante tener en cuenta que se debe tener infraestructura para alojar a dichos visitantes. En este sentido, he de mencionar que todo lugar se divide por zonas o sectores, que corresponden a la superficie de un terreno, en lo turístico se refiere a un espacio donde coexisten diversas edificaciones que permiten el alojamiento de personas visitantes del lugar que viajan a un lugar distinto al de su residencia y les permite pernoctar en dicho sitio.

En este sentido, “la ocupación hotelera hasta el período de 2022, logró un promedio del 36 % a nivel estatal” (Secretaría de Turismo. Gobierno de Chiapas, 2022, p. 3).

Y, ya que Chiapas contiene varios lugares turísticos (unos con mayor afluencia que otros), así también hay hoteles que no precisamente se encuentran en la zona a visitar, pero sí en la localidad más cercana al lugar turístico; esto se debe a que existen áreas protegidas que no permiten construir cerca de ciertas áreas para preservar el entorno y no alterar, ya sea la flora o la fauna; este es un punto importante que se debe respetar.

3.4. Entorno turístico en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

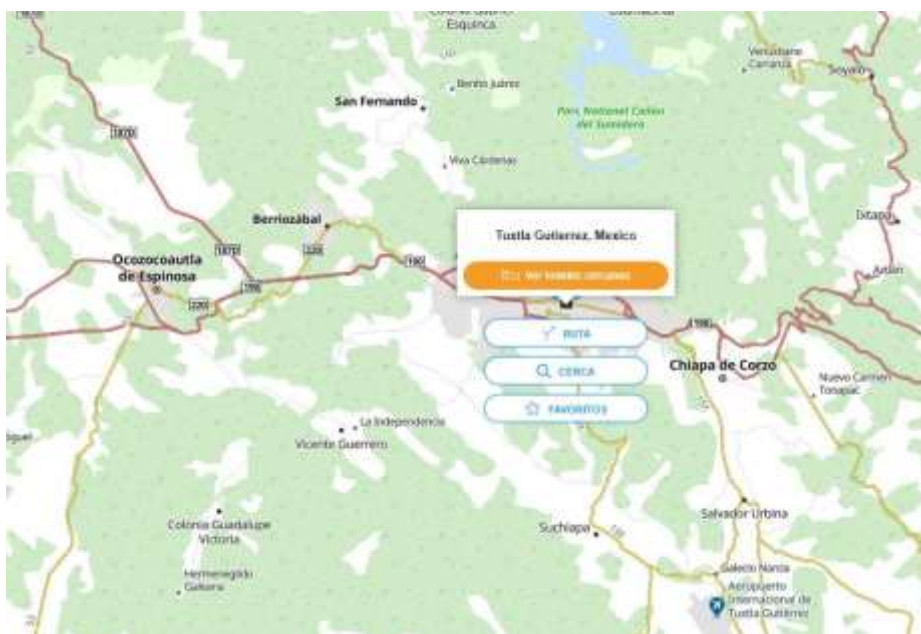
Tuxtla Gutiérrez, capital del estado de Chiapas, tiene un clima subhúmedo con lluvias en verano, lo que propicia una vegetación baja, aunque en su mayoría ya es una zona

urbana, lo que impide que exista vegetación propia; el río que atraviesa la capital chiapaneca es el Sabinal, infortunadamente, se encuentra muy contaminado y esto es un punto no a favor para la capital, pues despiden olores fétidos, y en algunos puntos se convierte en un foco de infección.

Tuxtla está ubicada en la Depresión Central y presenta un relieve de montañas, tanto al sur como al norte. Sus colindancias municipales son: al norte, con los municipios de San Fernando y de Osumacinta; al sur con el municipio de Suchiapa; al este con el municipio de Chiapa de Corzo, éste muy visitado por el turismo local, nacional e internacional, por su valor histórico, y al oeste con los municipios de Ocozocoautla y de Berriozábal (*Compendio de Información Geográfica Municipal de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas*, 2010).

Imagen 5

Colindancias del municipio de Tuxtla Gutiérrez



Fuente. Mapa Michelin (2023).

En esta geografía se encuentran lugares turísticos tanto dentro como cerca de Tuxtla, y algunos de estos lugares son los siguientes, de acuerdo con Common Action Forum (2020, párrs. 3-12):

Parque de la Marimba, Tuxtla Gutiérrez

- Es un área arbolada en cuyo quiosco tocan cada noche grupos de marimba que hacen bailar a los presentes. Es un rincón encantador. A un costado se encuentra el Museo de la Marimba.
- Todos los días de 19:00 a 21:00 horas

Zoológico Miguel Ángel Álvarez del Toro, Tuxtla Gutiérrez

- Llamado así en honor al gran naturalista que lo dirigió por más de medio siglo hasta 1996 y es más conocido como ZooMat, es de los pocos zoológicos en el mundo donde puede admirarse, en su hábitat natural, el bellissimo quetzal y el jaguar en su rara versión negra. Aparte hay gran variedad de fascinantes especies como tucanes, águilas, tejones, tapires, cocodrilos, etc.
- Martes a Domingo de 9:00 a 17:00 horas

Museo Chiapas de Ciencia y Tecnología, Tuxtla Gutiérrez

- Museo Chiapas de Ciencia y Tecnología (MUCH), del Consejo de Ciencia y Tecnología del Estado de Chiapas (COCYTECH), cuenta con una impresionante obra arquitectónica; la museografía interactiva se sustenta en una organización temática que consta de tres grandes salas: Sala Universo y Tierra, Sala Vida y Ser Humano y Sala Comunicaciones y Herramientas, cuenta también con exposiciones temporales, ludoteca, talleres de Ciencia, espacio mágico y Auditorio.
- Adelantos científicos.
- Horarios de martes a viernes de 9:00 a 17:00 horas, sábado y domingo de 10:00 a 17:00 horas, cierre de taquilla a las 16:00 horas

Parque Nacional Cañón del Sumidero Tuxtla Gutiérrez

- Esta majestuosa falla geológica, formada hace 36 millones de años, ostenta paredes de más de mil metros de altura. La exuberante belleza del Cañón del Sumidero puede apreciarse a lo largo de sus 32 km navegables.

- Horario: todos los días de 10:00 a 17:00 horas
- Duración aproximada del recorrido en lancha 2 horas

Mirador Cañón del Sumidero, Tuxtla Gutiérrez

- También es recomendable admirar el espectacular Cañón del Sumidero desde las alturas, esto es, desde los 5 miradores ubicados en lo alto de sus paredes. Desde el último mirador puede apreciar el cañón desde una altura de 1000 Metros, y a los que se llega en automóvil desde el centro de la capital chiapaneca y son aprox. 23 km de recorrido desde la caseta.
- Todos los días de 10:00 a 16:00 horas

Cristo de Chiapas

- Conocido también como Cristo de Copoya, es una obra artística monumental de 64 metros de altura, en honor a Cristo, ubicada en el Cerro de Mactumactzá, al sur de la ciudad de Tuxtla Gutiérrez. Este Cristo está hecho de acero inoxidable, este monumento es iluminado en las noches con luces de colores, lo que hace que su silueta pueda distinguirse desde cualquier punto la capital chiapaneca.
- Martes a domingo de 10:00 a 19:00 horas y Domingos: misa de 11:00 a 17:00 horas

Chiapa de Corzo

- La antigua Chiapa de los Indios, es una ciudad muy intensa, sus fiestas son de antología, en especial la Fiesta Grande, también lo son sus tradiciones religiosas, musicales, culinarias y culturales. En el centro de Chiapa de Corzo podemos encontrar la plaza de armas donde yergue su milenaria Pochota (ceiba), anterior a la llegada de los españoles, también se encuentra La Pila, su emblemática fuente de mudéjar hecha de ladrillo rojo y terminada en 1562, el embarcadero al Cañón del Sumidero, el Centro Cultural del Ex Convento de Santo Domingo, la Isla Cahuaré, la gran campana de 1576.

San Cristóbal de Las Casas

- La antigua “Ciudad Real” o “Chiapa de los Españoles” es, sin duda, uno de los pueblos más bonitos de México. Cuenta con arquitectura virreinal de primer

nivel, la riqueza étnica y cultural de los Altos de Chiapas y un verde entorno de bosques y montañas. Cuenta con docenas de iglesias majestuosas, como la Catedral de San Cristóbal, Iglesia de Santo Domingo, Iglesia de San Nicolás, Iglesia de la Caridad, Templo y Arco del Carmen, Templo de San Francisco, Templo del Cerito, por mencionar algunos.

- En 2011, obtuvo por segunda ocasión el reconocimiento como “El Más Mágico de los Pueblos Mágicos de México”, al destacar por su imagen colonial, hospitalidad, cultura y tradición.
- Y no muy lejos de ahí se encuentra el mágico San Juan Chamula, las Grutas de Rancho Nuevo, las Grutas del Arcotete.

3.4.1 Población

Población, de acuerdo con la RAE (2023b), en su cuarta acepción, se refiere al “conjunto de individuos de la misma especie que ocupan una misma área geográfica”. Así, se puede contabilizar a cada individuo, se pueden obtener estadísticas que nos brindan información relevante respecto a la edad, sexo, actividades que realizan los individuos y demás datos. En este sentido, los resultados del Censo de Población y Vivienda 2020, considera que de los 5 millones 543 mil 828 de personas que residen en Chiapas, el 51.2 % corresponden a mujeres y el 48.8 % a hombres, y la edad mediana en el estado es de 24 años. Al respecto, la ciudad de Tuxtla Gutiérrez cuenta (al 2020) con 604 mil 147 habitantes (INEGI, 2021), y cada una de estas personas se dedican a actividades en específico.

3.4.2 Recursos naturales

Los recursos naturales se refieren a los bienes que nos brinda la naturaleza y que pueden ser utilizados por las personas; se pueden consumir de manera directa o pueden llevar un proceso de producción que nos permitan utilizarlos. En diversas ocasiones nos podemos referir a los recursos naturales mencionándolos como capital natural. Cabe mencionar algo muy importante, que los recursos naturales pueden ser

renovables y no renovables, y que los no renovables son lo que más se deben de cuidar, por ejemplo, el agua dulce.

En Tuxtla Gutiérrez se encuentran 4 áreas naturales protegidas; 2 se ubican dentro del mismo municipio y son: “El Zapotal” y la reserva del “Cerro Mactumatzá”; además de 2 áreas más que se comparten con otros municipios: el Parque Nacional “Cañón del Sumidero” y la zona protectora forestal vedada “Villa Allende”. En total, Tuxtla Gutiérrez cuenta con 4 mil 920.07 hectáreas de áreas naturales protegidas, lo que representa un 14.51 % de su superficie y 0.3 dentro del territorio estatal (Secretaría de Turismo, 2014, p. 54).

3.4.3 Infraestructura

La infraestructura en todo lugar es importante, pues permite la prosperidad, al mismo tiempo que se pueden cerrar brechas de desigualdad social. La infraestructura, ya sean las estructuras físicas o las vialidades, permiten a las ciudades que exista movimiento ágil tanto de las personas como de los vehículos que transiten; además, la economía se puede ver beneficiada o afectada gracias al movimiento de toda la sociedad, local o visitante.

Por tanto, los gobernantes deben saber a qué darle prioridad para que ese movimiento social de personas, transporte y economía, siga fluyendo para que las ciudades continúen prosperando. En este sentido, en el “Tercer Informe de Gobierno del alcalde de Tuxtla Gutiérrez, Carlos Morales Vázquez, la Secretaría de Obra Pública, destacó que durante esta administración se han realizado más de 546 acciones que mejoran la infraestructura urbana” (Mendoza, 2021, párr. 1), con calles pavimentadas con distintos materiales, calles rehabilitadas mediante bacheos, además de la rehabilitación y ampliación de servicios básicos en diversas colonias de las agencias municipales; así como obras de agua potable, alumbrado público, bacheo y rehabilitación de puentes peatonales y vehiculares; mejorando parques y espacios públicos, lo que embellece la ciudad mediante acciones integrales en los bulevares Ángel Albino Corzo y Belisario Domínguez, que son 2 de las principales vialidades de

la capital, y donde se ha realizado reasfaltado, rehabilitación de jardineras con un nuevo sistema de riego, alumbrado público y la construcción de una ciclo vía (Mendoza, 2021).

3.5. Oferta turística de Tuxtla Gutiérrez por tipología de atractivos

El turismo siempre va a buscar, en los lugares que visite, algo distinto a lo que tenga en su lugar de origen, y no solamente visitará lugares atractivos, también tendrá en cuenta la cultura, la gastronomía, la gente, debido a que los visitantes gustan de ser bien atendidos por la sociedad del lugar que visiten.

Así, y de acuerdo con el estudio de tipología, se observa que en las diferentes unidades que se analizaron en el inventariado y en la evaluación de lo atractivo turístico de Tuxtla, se encuentran los siguientes, con sus respectivos porcentajes:

- El 53 % por atractivos de tipo cultural (predomina el museo).
- Respecto a los atractivos por naturaleza y/o paisajístico, un 18 %.
- Los atractivos de tipo acontecimientos programados (culturales principalmente, pero también deportivos) son de un 14 %.
- Los atractivos de ocio, esparcimiento y recreación con un 11 %.
- Atractivos gastronómicos inventariados en un 4 % (Secretaría de Turismo, 2014, p. 45).

Estos porcentajes nos permiten observar que Tuxtla tiene potencial con atractivos turísticos, por lo que es importante que mantengan un buen nivel, tanto para el turismo foráneo como para el local; pues, en cuestión económica, todo debe ser cuidado para que se mantenga el nivel que se quiere.

3.6. Entorno de empresas turísticas en Tuxtla Gutiérrez

En la capital chiapaneca se encuentran 38 mil 251 unidades económicas, y el comercio al menudeo es la mayor y más popular actividad, con un aproximado de 16 mil 66 establecimientos (Secretaría de Economía, 2018); ver la Tabla 6.

Tabla 6*Actividades y número de unidades económicas en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas*

Actividades	Unidades
Actividades legislativas gubernamentales, de impartición de justicia y de organismos internacionales y extraterritoriales	470
Agricultura y explotación de animales, aprovechamiento forestal, pesca y caza	4
Comercio al por mayor	1 180
Comercio al por menor	16 066
Construcción 601 Corporativos	4
Generación, transformación y distribución de energía suministro de agua y de gas por ductos	56
Industria manufacturera	3 009
Información de medios masivos	122
Minería	5
Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas 4,382	4 832
Servicios de apoyo a los negocios y manejo de desechos y servicios de remediación 923	923
Servicios de esparcimiento culturales y deportivos, otros servicios recreativos	410
Servicios de esparcimiento culturales y deportivos, otros servicios recreativos	410
Servicios de salud y asistencia social	1 604
Servicios educativos 852	852
Servicios financieros y seguros	635
Servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles	677
Servicios profesionales, científicos y técnicos	999
Transporte, correo y almacenamiento	321

Otros servicios, excepto actividades gubernamentales	5 391
Total	38 251

Fuente. Elaborada con información de la Secretaría de Economía (2018, p. 6).

Como se puede observar en la tabla, la ciudad de Tuxtla Gutiérrez tiene prácticamente todos los servicios para ser una ciudad funcional en su totalidad, y así poder ofrecer al turismo, todo lo necesario para que tenga una buena estancia en la capital, cubriendo sus necesidades básicas, así como gustos de esparcimiento.

3.7. Hospedaje

La ciudad de Tuxtla Gutiérrez presenta un total de 127 establecimientos de hospedaje, con 5,072 cuartos, ubicados dentro de la cabecera municipal (Secretaría de Turismo, s.f.). En la Tabla 7 se muestran las cantidades más representativas.

Tabla 7

Hospedaje

Modalidad	Categoría	Número de establecimientos de hospedaje	Cantidad de cuartos
Hoteles	1 Estrella	48	1,032
Hoteles	2 Estrellas	30	820
Hoteles	3 Estrellas	32	1,546
Hoteles	4 Estrellas	13	1,051
Hoteles	5 Estrellas	4	623
Total		127	5,072

Fuente. Elaborada con información de Secretaría de Turismo (s.f.).

Es importante mencionar que los hoteles que existen en Tuxtla Gutiérrez se dividen en dos polígonos principales: el del centro y el de la zona dorada.

El del *centro* es donde se asientan aquellos hoteles tradicionales, que en su época fueron los que albergaron a turistas y eventos importantes, así como hoteles que van desde posadas hasta de tres estrellas en su mayoría, pudiéndose localizar solamente uno de cuatro estrellas. El polígono *zona dorada*, al poniente de la ciudad, es donde en la actualidad se ubican hoteles de cadena, y de cuatro a cinco estrellas, y son los que brindan mejores instalaciones y servicios (Secretaría de Turismo, 2014, p. 76).

CAPÍTULO IV

Marco metodológico

4.1. Definición del tipo de investigación

La presente investigación se realiza utilizando la metodología *cuantitativa*. Mendoza Palacios (2006) indica que esta metodología permite examinar datos; por tanto, se plasman datos de manera numérica, especialmente en el campo de la estadística, y se requiere que entre los elementos del problema de investigación exista una relación cuya naturaleza sea lineal; “es decir, que haya claridad entre los elementos del problema de investigación que conforman el problema, que sea posible definirlo, limitarlo y saber exactamente dónde se inicia el problema, en qué dirección va y qué tipo de incidencia existe entre sus elementos” (De Simone, s.f.a). Eso es precisamente lo que se pretende con este trabajo, y para lograrlo me apoyé en el alcance de la investigación descriptiva.

Reyes, Castillo, Campos y Molina (2014) consideran conceptos y definiciones como:

Metodología. El marco metodológico alude al conjunto de procedimientos relativos al trabajo empírico o de campo, que se utiliza para obtener información sobre los indicadores de las variables de estudio, con el fin de confirmar o anular la hipótesis mediante la aplicación de técnicas e instrumentos, análisis estadístico e interpretación (párr. 82).

En este sentido, el diseño de la investigación es la parte de la metodología en la que se define el tipo de investigación que se llevará a cabo; se menciona cuál será su alcance y qué método se utilizará, así como las técnicas e instrumentos que se utilizaron en la obtención de la información del objeto de estudio, además de las unidades de análisis.

Batthyány y Cabrera (2020) mencionan que “los estudios descriptivos buscan caracterizar y especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (p. 33). En este sentido, *describir* significa medir. Por tanto, en un estudio de tipo descriptivo se van a seleccionar cuestiones, objetos o situaciones y se medirá cada una, para describirlas de acuerdo al punto que se quiera enfatizar; y, en este caso, será describir el proceso de contratación del sector hotelero de la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, del estado de

Chiapas, en cuanto a la forma en cómo se selecciona al talento humano, los tipos de entrevistas que se realizan y las diferentes pruebas que se aplican a los candidatos.

4.2. Formulación de la hipótesis de investigación

Hernández Sampieri (1991) menciona que, “dentro de la investigación científica, las hipótesis son proposiciones tentativas acerca de las relaciones entre dos o más variables y se apoyan en conocimientos organizados y sistematizados” (p. 79).

En este sentido, “la hipótesis nos indica lo que estamos buscando o tratando de probar y estas pueden definirse como explicaciones tentativas del fenómeno investigado formuladas a manera de proposiciones” (De Simone, s.f.b, párr. 2); se simbolizan como H_i o H_1 , H_2 y H_3 , si se refiera a varias; también se les designa como hipótesis de trabajo.

A continuación, se describen las diferentes hipótesis que existen:

- Hipótesis general: Es cuando trata de responder de forma amplia a las dudas que el investigador tiene acerca de la relación que existe entre las variables (Moreno, 2013, párr. 1).
- Hipótesis específica: Es específica aquella hipótesis que se deriva de la general, estas tratan de concretizar a la hipótesis general y hace explícitas las orientaciones concebidas para resolver la investigación (Moreno, 2013, párr. 2).
- Hipótesis estadística: es la que somete a prueba y expresa a las hipótesis operacionales en forma de ecuaciones matemáticas (Tavárez, s.f., párr. 11).
- Hipótesis nula es aquella que nos dice que no existen diferencias significativas entre los grupos (Edukativos.com. Educar para universitarios, s.f., párr. 2).
- Hipótesis alternativa: al responder a un problema, es muy conveniente proponer otras hipótesis en que aparezcan variables independientes distintas de las primeras que formulamos. Por tanto, para no perder tiempo en búsquedas inútiles, es necesario hallar diferentes hipótesis

alternativas como respuesta a un mismo problema y elegir entre ellas cuales y en qué orden vamos a tratar su comprobación (Edukativos.com. Educar para universitarios, s.f., párr. 13).

- Hipótesis conceptual: Es la hipótesis que se formula como resultado de las explicaciones teóricas aplicables a un problema. Ayuda a explicar desde el punto de vista teórico el fenómeno que se está investigando (Edukativos.com. Educar para universitarios, s.f., párr. 8).
- Hipótesis de trabajo: es aquella que le sirve al investigador como base de su investigación, o sea, trata de dar una explicación tentativa al fenómeno que se está investigando. Esta es la hipótesis que el investigador tratará de aceptar como resultado de su investigación (Edukativos.com. Educar para universitarios, s.f., párr. 11).

Para efectos de esta investigación, se plantea la siguiente hipótesis conceptual y de trabajo: *Hi*. En la medida que se establezcan mecanismos fiables de entrevistas y pruebas para seleccionar al talento humano en el sector hotelero, estos llevarán una ventaja competitiva al contar con personal calificado e idóneo para los puestos requeridos y, por consiguiente, los huéspedes disfrutarán de un excelente servicio de calidad.

4.3. Determinación de la población a estudiar

He de mencionar que las unidades de análisis son el universo, población y muestra que corresponden a los objetos o sujetos de estudio, que indican la realidad sobre la cual se valida o no la hipótesis de investigación; por tanto, se pueden designar a todas las personas tomadas de cierto tipo.

De esta forma, la muestra hace referencia a un conjunto específico, con límites, pero que permite ser accesible a una totalidad, de esta forma se puede elegir la muestra, y ésta se refiere a una selección estadística que se asienta como representativa. Así, los datos obtenidos de ella se utilizan para realizar diagnósticos, generalizaciones y pronósticos en poblaciones de las mismas características (Hernández Sampieri, 1991).

Es importante acotar que en esta investigación los hoteleros pidieron no dar datos de que se entrevistaron.

4.3.1 Criterios de selección

Para un análisis correspondiente, se debe tener en cuenta cierta elección o selección, ya sea de los sujetos o de los espacios a observar e indagar sobre ellos; al respecto, se decidió tomar a la población de hoteles de entre 2 y 4 estrellas, debido a que, en la capital de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, están establecidos 38 de ellos; por lo tanto, se omite la muestra que estipula De Aguilar (2016), quien menciona que: “la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población, digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (párr. 3).

4.4. Selección de las técnicas de recopilación de información

Una investigación permite establecer estrategias a seguir en relación al diseño y recolección de los datos que buscan implementarse en la solución a una problemática. De este modo, la técnica que será aplicada en esta investigación es la de la encuesta, y el instrumento apropiado para recabar la información será un cuestionario de 17 preguntas aplicadas que nos proporcionarán datos para confirmar si la hipótesis estipulada en esta investigación, se acepta o rechaza, y así dar una posible solución al estudio.

Es importante mencionar que las técnicas para recopilar información se basan en instrumentos documentales que permiten que se obtenga información específica de una unidad determinada. Por tanto, en este apartado se van a describir las etapas y las condiciones para la puesta en práctica de los instrumentos que me permitirán recabar la información necesaria y presentarla con posteridad.

A continuación, se mencionan las actividades que se desarrollarán para obtener la información necesaria:

- Se seleccionará un instrumento de medición para el estudio del comportamiento que se tiene en el sector.

- Se estructurarán las preguntas de manera que resulten entendibles y concretas para el entrevistado.
- Se aplicará el instrumento de medición y la encuesta para lograr obtener datos y observaciones sobre los puntos de interés para esta investigación.
- Se recopilarán los datos que permitan tabular la información en hojas de registro y gráficas que indicarán un resultado que se tomará para analizar los datos en la forma más acertada y correcta.

Los requisitos que deben considerarse en la recolección de datos son principalmente *confiabilidad* y *validez*; la confiabilidad refiriéndose a la consistencia en los resultados, es decir, que los resultados concuerden o sean semejantes unos con otros, para definir que el grado de confiabilidad sea información altamente confiable y válida, porque es la medida en la que realmente se obtendrá una respuesta positiva.

4.5. Diseño de las técnicas

Para el diseño de las técnicas e instrumentos de medición del estudio, se elaboró el siguiente cuestionario con 17 preguntas cerradas, mismas que fueron contestadas a través del software Formularios de Google.

Antes de comenzar a solventar el cuestionario, se agregó la siguiente leyenda, para que los entrevistados estuvieran enterados del porqué de la actividad, y así obtener su confianza y respuestas fidedignas.

Le agradeceré sea tan amable de contestar el siguiente cuestionario, que tiene como finalidad, ser parte del proceso para la obtención del grado de posgrado. Sus respuestas serán de carácter anónimo, por lo que, se le solicita contestar con la mayor sinceridad.

Muchas gracias.

A continuación, lea cuidadosamente las preguntas, y seleccione el o los incisos que usted considere pertinentes.

1. Indique cuál es la categoría de hotel.

- Una estrella
- Dos estrellas
- Tres estrellas
- Cuatro estrellas
- Cinco estrellas
- Otro

2. Cuando requiere contratar personal para su hotel, ¿a dónde acude?

- Bolsas de trabajo de hotel en línea
- Sitio web de su propio hotel
- LinkedIn
- Plataformas de redes sociales
- Agencias de contratación profesional
- Otro

3. ¿Quién realiza las entrevistas a los candidatos para ocupar puestos de trabajo?

- Líderes departamentales
- Propietario
- Un equipo de trabajo
- Área de recursos humanos

4. ¿Cómo se realizan las entrevistas?

- Cara a cara
- Por teléfono
- Por videollamada

5. La contratación del personal ¿se realiza acorde a la descripción del puesto?

- Sí
- No
- Algunas veces

6. ¿Requiere que su personal, en ciertas áreas, domine algún idioma, aparte del español?
- ☐ Sí
 - ☐ No
7. ¿Qué idioma o idiomas prefiere que domine su personal?
- ☐ Inglés
 - ☐ Francés
 - ☐ Ambos
8. ¿Qué tipos de pruebas escritas aplica a los candidatos a ocupar un puesto en su empresa?
- ☐ Pruebas psicotécnicas
 - ☐ Pruebas de personalidad
 - ☐ Pruebas de aptitud
 - ☐ Otras
9. ¿Considera relevante que el personal a contratar, de alguna área funcional, domine algún programa de software de gestión hotelera?
- ☐ Mucho
 - ☐ Poco
 - ☐ Nada
10. ¿Considera importante revisar en Facebook lo que publica el candidato a ocupar un puesto laboral en su empresa?
- ☐ Mucho
 - ☐ Poco
 - ☐ Nada
11. ¿Prefiere contratar personal con experiencia previa en el ramo hotelero?

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ En desacuerdo

12. ¿Cuál es el proceso de reclutamiento de su personal?

- ☐ Se identifica la plaza vacante desde el área de recursos humanos
- ☐ Lo solicita un jefe de departamento
- ☐ Lo determina el propietario
- ☐ Lo establece la franquicia

13. ¿Qué tan importante es el formato del currículum?

- ☐ Mucho
- ☐ Poco
- ☐ Nada

14. ¿Solicita los comprobantes de lo establecido en el currículum?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ A veces

15. ¿A través de qué medio se recibe el currículum?

- ☐ En la oficina de personal
- ☐ Por correo electrónico
- ☐ Mediante una página web
- ☐ Otro

16. ¿Qué tan importantes son las cartas de recomendación?

- ☐ Mucho
- ☐ Poco
- ☐ Nada

17. ¿Considera que contar con un personal calificado contribuye de forma significativa en el posicionamiento de la empresa?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo

4.6. Procesamiento de la información

Como siguiente paso para la recolección de datos, fue necesario definir los tipos de hoteles a los que se les aplicaría el cuestionario. Se optó por los de 2 y 4 estrellas para tener una media, respecto a la generalidad hotelera; en la que queda entendido que de los hoteles de 1 estrella se pondrían menos exigentes al momento de seleccionar a su personal, y ocurriría lo contrario con los de 5 estrellas, que, obviamente, serán más exigentes con su talento humano, para que dichos hoteles continúen con el nivel que han logrado obtener.

La aplicación y administración del instrumento de investigación fue hecha por el investigador de la presente investigación, con apoyo del software Formularios de Google. Si bien en la capital chiapaneca existen hoteles con estrellas desde 1 hasta 5, para este trabajo el cuestionario solo se aplicó a personal de 31 hoteles de 4 estrellas y 7 de 2 estrellas y así obtener datos importantes.

4.7. Análisis e interpretación de la información

Para alcanzar los objetivos de la investigación, se planteó una hipótesis que es conocer, en la actualidad, qué medios o herramientas tecnológicas se utilizan en el sector hotelero para la adquisición de talento humano *a través de la entrevista de trabajo* y, para una mejor comprensión de los resultados, después de haber analizado los datos, se condensaron en los siguientes gráficos:

Gráfica 1

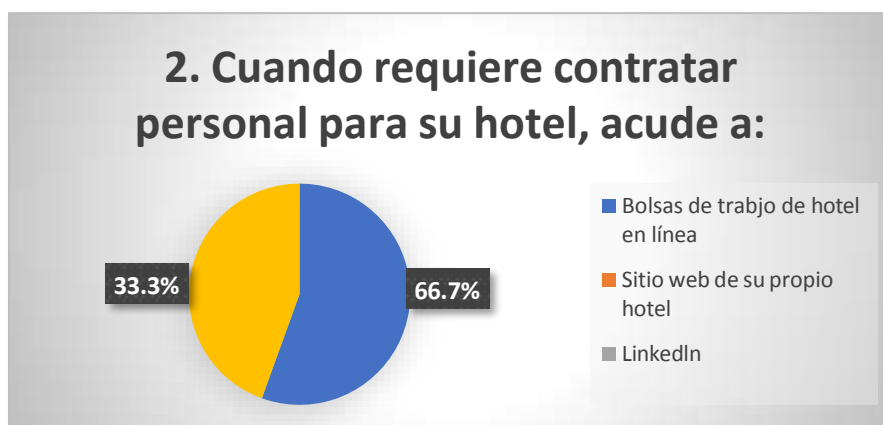
Categoría de hotel



En el primer reactivo se obtuvo que el 83.3 % de los hoteles encuestados fueron de 4 estrellas en y un 16.7 % de 2 estrellas.

Gráfica 2

Cuando requiere contratar personal para su hotel, acude a:



Para el segundo reactivo el 66.7% decide utilizar la bolsa de trabajo de hotel en línea, porque consideran que son más eficientes, y solo un 33.3 % optan por las plataformas de redes sociales.

Gráfica 3

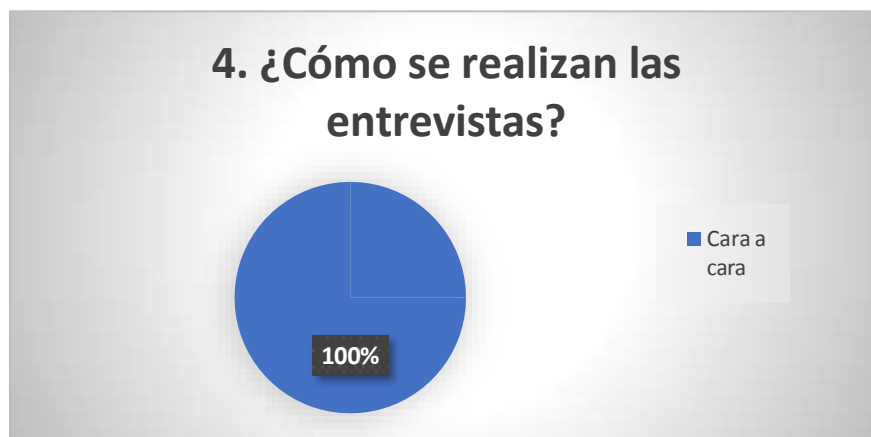
¿Quién realiza las entrevistas a los candidatos para ocupar puestos de trabajo?



De acuerdo con el gráfico anterior, en la mayoría, la entrevista la realiza el área de recursos humanos, en un 50 %; un 33.3 % la realizan los líderes departamentales y solo un 16.7 % la realiza el propietario.

Gráfica 4

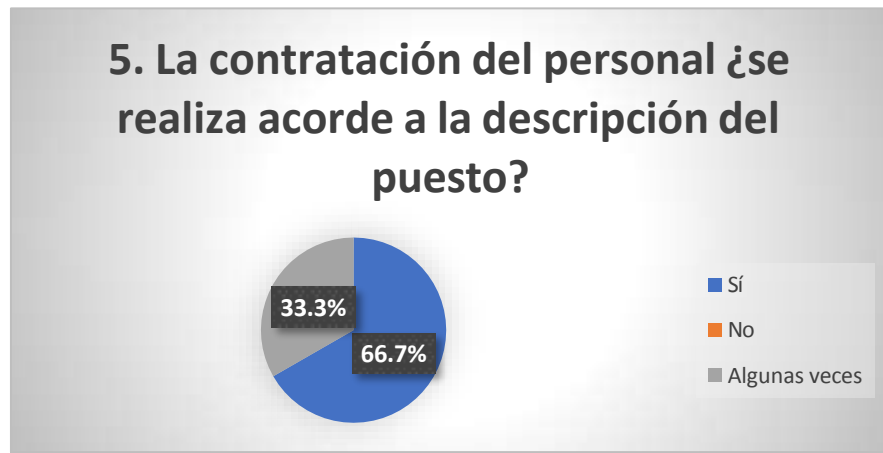
¿Cómo se realizan las entrevistas?



Como se puede observar en la gráfica, el 100 % de los entrevistados prefiere realizar las entrevistas cara a cara, en lugar de por teléfono o por videollamada.

Gráfica 5

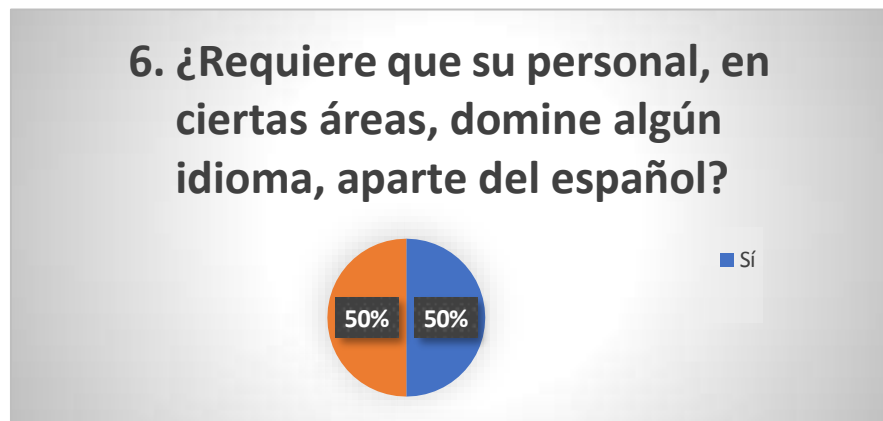
La contratación del personal ¿se realiza acorde a la descripción del puesto?



Respecto a la contratación de personal, el 66.7 % siguen el protocolo de la descripción del puesto, que es lo más saludable, y un menor porcentaje, el 33.3 %, la realizan algunas veces.

Gráfica 6

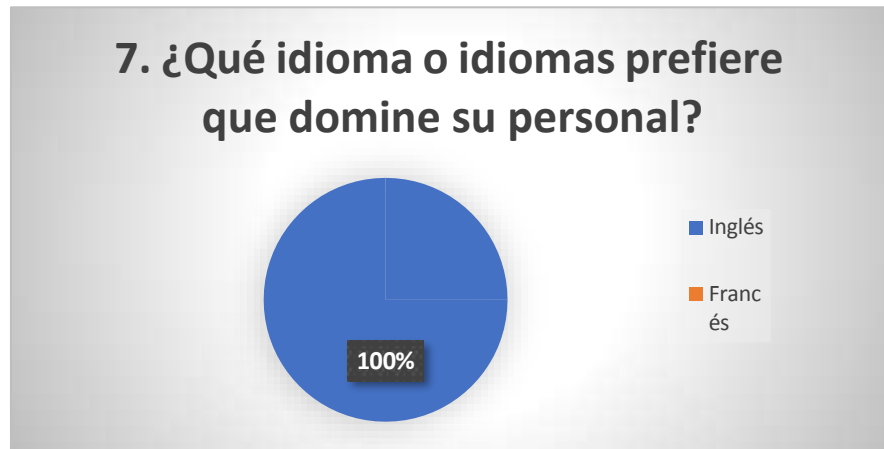
¿Requiere que su personal, en ciertas áreas, domine algún idioma, aparte del español?



Es interesante que un 50 % respondió con un sí y el otro 50 % con un no al cuestionamiento referente al dominio de otro idioma, aparte del español.

Gráfica 7

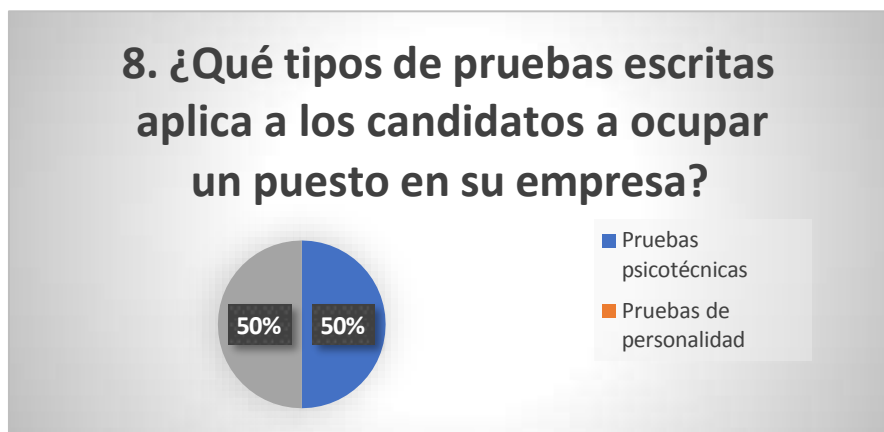
¿Qué idioma o idiomas prefiere que domine su personal?



Pero cuando se les cuestionó sobre qué idioma prefieren que domine su personal, el 100 % optó por el inglés, sin interesarse por el francés o por el dominio de ambos, percibiendo en su respuesta que sus turistas son de habla inglesa, o quizás porque es el idioma universal.

Gráfica 8

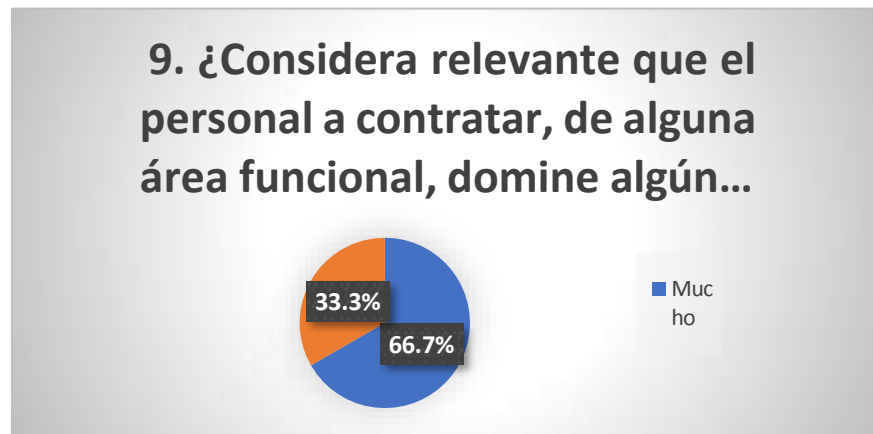
¿Qué tipos de pruebas escritas aplica a los candidatos a ocupar un puesto en su empresa?



De las opciones de respuesta a qué tipos de prueba escrita se aplica a los candidatos, destaca que tanto las pruebas psicotécnicas como las de aptitud se llevaron el 50 % cada una.

Gráfica 9

¿Considera relevante que el personal a contratar, de alguna área funcional, domine algún programa de software de gestión hotelera?



Respecto a lo relevante que es que los candidatos dominen algún tipo de software, un 66.7 % sí considera importante que su personal domine algún programa de software, en contraste con un 33.3 % que se conforman con que tengan poco dominio.

Gráfica 10

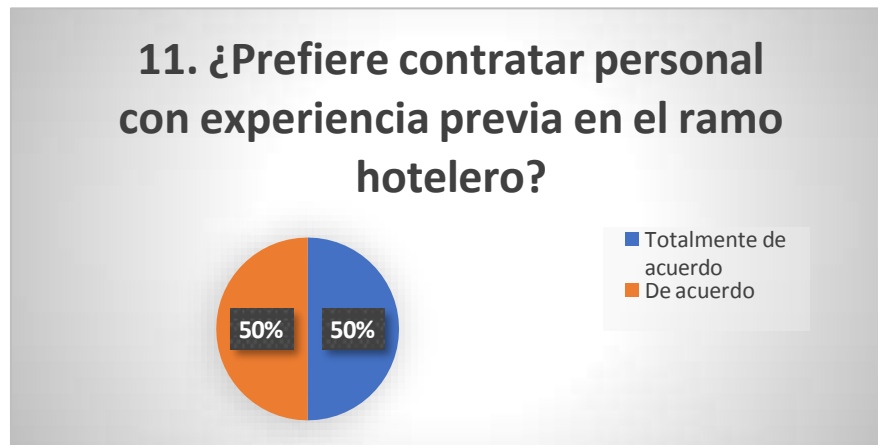
¿Considera importante revisar en Facebook lo que publica el candidato a ocupar un puesto laboral en su empresa?



En este cuestionamiento, destaca que al 50 % le interesa poco revisar el Facebook, a un 16.7 % no le interesa y sólo a un 33.3 % les interesa mucho lo que publican en esta red social.

Gráfica 11

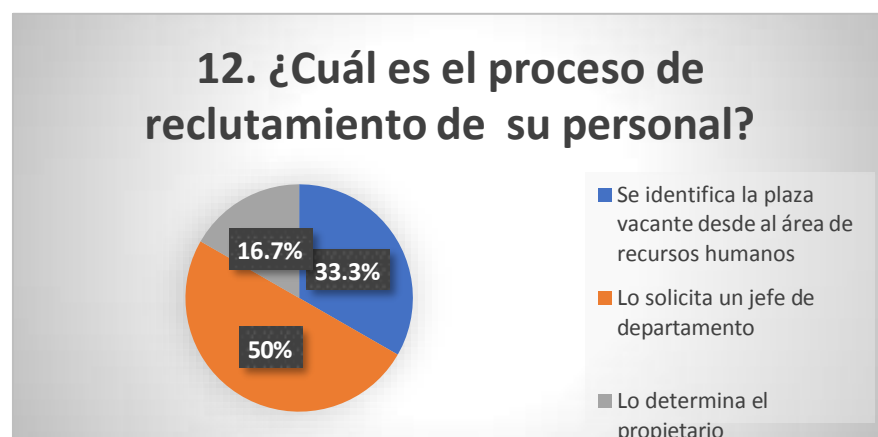
¿Prefiere contratar personal con experiencia previa en el ramo hotelero?



De las opciones de respuesta (Totalmente de acuerdo, y De acuerdo), al cuestionamiento sobre contratar personal con experiencia en el ramo, estas dos respuestas coincidieron con un 50 %, dejando a un lado la respuesta En desacuerdo.

Gráfica 12

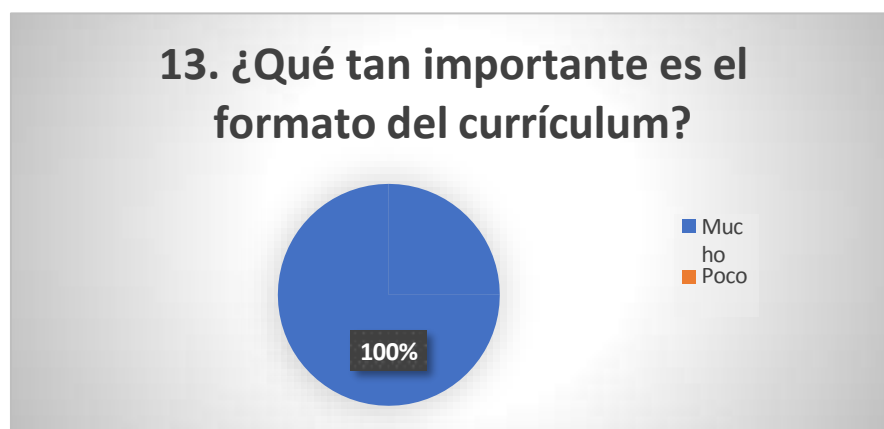
¿Cuál es el proceso de reclutamiento de su personal?



A la pregunta ¿cuál es el proceso de reclutamiento de su personal?, de las 4 opciones de respuesta, la de franquicia no interviene en el proceso; pues en el 50 % lo solicita un jefe de departamento, un 33.3 % identifica la plaza vacante desde el área de recursos humanos y sólo un 16.7 % lo realiza el propietario.

Gráfica 13

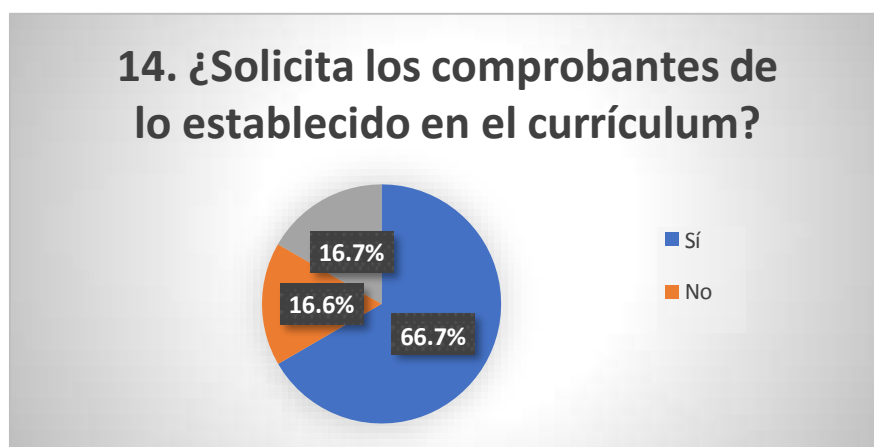
¿Qué tan importante es el formato del currículum?



Aquí también, es interesante ver que el 100 % considera muy importante el formato del currículum. Ya que es fundamental para determinar si el candidato será apto para solventar el puesto que se está buscando o no, ya que a través del CV decimos quienes somos y lo que sabemos hacer.

Gráfica 14

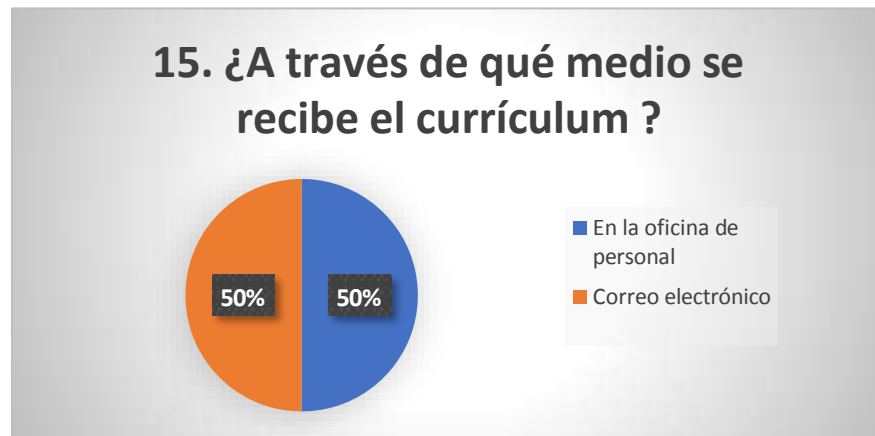
¿Solicita los comprobantes de lo establecido en el currículum?



Para corroborar lo descrito en el currículum, el 66.7 % de los encuestados sí solicitan los comprobantes de lo establecido, para corroborar la veracidad de lo escrito, mientras que en las respuestas "No" y "A veces", cada una de ellas se llevan poco más de un 16%.

Gráfica 15

¿A través de qué medio se recibe el currículum?



Al preguntar sobre el medio para recibir el currículum, las opciones de respuesta fueron equivalentes, tanto para recibirlo en la oficina de personal como por correo electrónico; ambas respuestas presentan un 50 %, dejando a un lado la página web u otra forma de recibir el currículum.

Gráfica 16

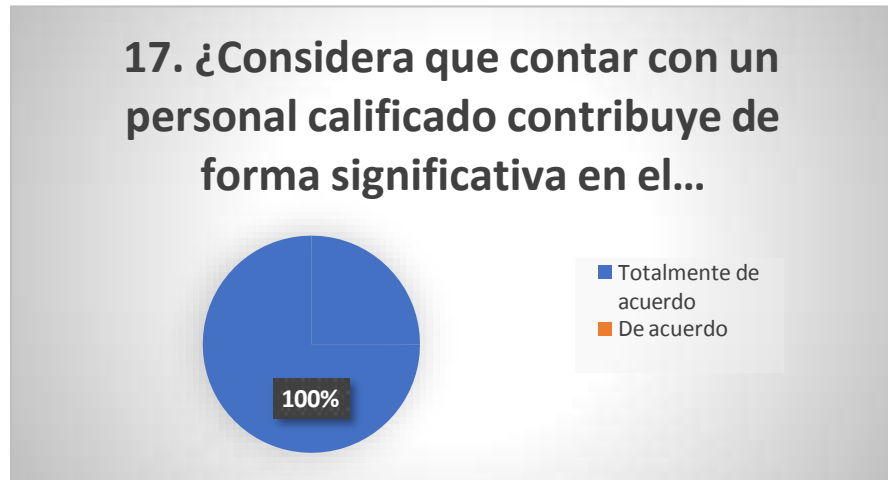
¿Qué tan importantes son las cartas de recomendación?



En cuanto a las opciones: Mucho, Poco, Nada, al cuestionamiento sobre la importancia de las cartas de recomendación, el 83 % respondió que mucho, y sólo un 16.7 % respondió que poco.

Gráfica 17

¿Considera que contar con un personal calificado contribuye de forma significativa en el posicionamiento de la empresa?



Para finalizar la encuesta, el 100 % estuvo totalmente de acuerdo en que, al contar con un personal calificado, se contribuye en forma significativa al posicionamiento de la empresa.

CAPÍTULO V

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

La presente investigación se llevó a cabo en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, con hoteles que cuentan con 2 y 4 estrellas, se distinguen puntos relevantes del sector hotelero como las tendencias favorables en la derrama económica del lugar en que están posicionadas, la importancia de la gestión del talento humano para las organizaciones, y el papel preponderante de los tipos de pruebas que se les aplica a los candidatos a ocupar los puestos.

El estudio pertenece al tipo de investigación cuantitativa, porque permite examinar los datos de la presente investigación de manera numérica, ya que en el campo de la estadística es lo que se requiere, que haya una relación entre los elementos del tópico de la investigación que puedan reflejarse de manera matemática, y que esa relación pueda ser de manera lineal; lo que permite que exista claridad entre los elementos del problema de la investigación, para que pueda ser definido, delimitarlo, indicar cuál es el recorrido, en qué dirección va y qué tipo de incidencia o incidencias pudieran existir entre sus elementos.

Eso es precisamente lo que se hizo con este trabajo, y para lograrlo se complementa con la investigación descriptiva que busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos y organizaciones para ser sometidas al análisis, como es el caso de las formas en que el sector hotelero, de la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, selecciona a su personal.

Se desarrolló un instrumento que fue aplicado a hoteles de 2 y 4 estrellas, que permitió recolectar información sobre las variables que se necesitan para llevar a cabo este estudio, en el cual se pedía información respecto a las categorías de hotel, a qué sistema recurren para contratar personal, la forma en que se realizan las entrevistas, si contratan conforme a la descripción de puestos, si requieren que el personal domine algún idioma, respecto a los tipos de pruebas que aplican a los candidatos, si deberían dominar algún software, la importancia de revisar Facebook, si contratan a alguien con o sin experiencia, la importancia del currículum, además de indicar la importancia de las cartas de recomendación.

Para alcanzar el objetivo de la investigación, se formuló una hipótesis que fue probada y las preguntas contestadas con los porcentajes del cuestionario aplicado. Entre los resultados del estudio, se pudo notar que el 83.3 % de los hoteles encuestados fueron de 4 estrellas y el 16.7 % de 2 estrellas; que el 66.7 % opta por utilizar la bolsa de trabajo en línea para obtener mejores resultados y el 33.3 % optan por las plataformas de redes sociales; que a través del área de recursos humanos se logra el mayor porcentaje con 50 % para seleccionar al candidato idóneo; que, en cuanto al dominio de un idioma, el 100 % opta por el inglés; que las pruebas mayormente aplicadas en igualdad son las psicotécnicas y de aptitud; que un 66.7 % considera que su personal debería dominar un programa de software; respecto a la importancia de que los candidatos cuenten con experiencia, el 50 % manifestó que sí y el otro 50 % que no; dentro del proceso de selección del candidato a ocupar la vacante, quien realiza las entrevistas a los candidatos, el mayor porcentaje, con un 50 %, fue el área de recursos humanos y un 33.3 % la realiza el jefe de departamento; en cuanto a la información proporcionada en el currículum, el 66.7 % tienden a corroborar los datos; las cartas de recomendación tienen un papel fundamental para la contratación del personal, y así lo considera un 83 % de los entrevistados; contar con un empleado eficiente y eficaz contribuye significativamente para el buen posicionamiento de la empresa, otorgándole un porcentaje del 100 %.

Actualmente, los hoteles contratan a través bolsa de trabajo en línea y redes sociales. Los hoteles de 4 estrellas, preferentemente solicitan tener conocimientos del idioma inglés, esto con base en los reactivos seis y siete de la encuesta, y para la aplicación de la entrevista la mayoría realiza las pruebas psicotécnicas y de aptitud.

Por lo anterior, la presente investigación cumple la hipótesis planteada que, a través de la entrevista, la selección de talento humano es fundamental para determinar la selección del personal y que, a través de los medios tecnológicos es más fácil de reclutar al personal, cumpliendo así, los objetivos específicos de la presente investigación.

Recomendaciones

A continuación, enuncio una serie de recomendaciones, con base en las respuestas que se obtuvieron del instrumento (cuestionario), que permitirían a los hoteleros, poder contratar personal calificado para las vacantes que tuvieran.

1. El responsable de contratación debe conocer la operatividad, así como las funciones que se realizan en cada puesto que se tiene o requiere; se recomienda realizar un análisis financiero, para saber si es viable que se contrate o capacite.
2. Mejorar las políticas, procedimientos, reglamentos para mejorar la selección del personal; así como la elaboración de descripción de puestos que haga más fácil la contratación del personal, con la finalidad de desarrollar las actividades rutinarias día a día.
3. Se recomienda que el departamento de recursos humanos, al contratar personal, que se le capacite con cursos del idioma inglés, independientemente del área de servicio, ya que, prácticamente en todos los hoteles se cuenta con visitantes extranjeros.
4. Se recomienda la selección y contratación de personal con experiencias similares para los puestos que se requieran, para mejorar la calidad en el servicio que se brinda.

Al seguir estas recomendaciones, se podría mejorar el reclutamiento de talento humano, y que este tenga y demuestre sus habilidades en los puestos que se tengan que cubrir en el sector hotelero, en este caso, de la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	16
Posicionamiento del turismo México 2020	16
Tabla 2.....	17
Posicionamiento del turismo en México, 2021	17
Tabla 3.....	17
Crecimiento en ingreso y gastos del turismo en 2021	17
Tabla 4.....	28
Modelos de comportamiento	28
Tabla 5.....	34
Tipos de pruebas escritas.....	34
Tabla 6.....	53
Actividades y número de unidades económicas en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.....	53
Tabla 7.....	54
Hospedaje.....	54

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1.....	29
Solicitud de empleo	29
Imagen 2.....	30
Formato de entrevista preliminar.....	30
Imagen 3.....	31
Entrevista ante panel o tribunal	31
Imagen 4.....	32
Entrevista de tensión	32
Imagen.....	33
Entrevista de conducta.....	33
Imagen 6.....	44
Colindancias del estado de Chiapas.....	44
.....	44
Imagen 7.....	47
Colindancias del municipio de Tuxtla Gutiérrez	47

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1.....	66
Categoría de hotel.....	66
Gráfica 2.....	66
Cuando requiere contratar personal para su hotel, acude a:	66
Gráfica 3.....	67
¿Quién realiza las entrevistas a los candidatos para ocupar puestos de trabajo?	67
Gráfica 4.....	67
¿Cómo se realizan las entrevistas?	67
Gráfica 5.....	68
La contratación del personal ¿se realiza acorde a la descripción del puesto?.....	68
Gráfica 6.....	68
¿Requiere que su personal, en ciertas áreas, domine algún idioma, aparte del español?	68
Gráfica 7.....	69
¿Qué idioma o idiomas prefiere que domine su personal?	69
Gráfica 8.....	69
¿Qué tipos de pruebas escritas aplica a los candidatos a ocupar un puesto en su empresa?	69
Gráfica 9.....	70
¿Considera relevante que el personal a contratar, de alguna área funcional, domine algún programa de software de gestión hotelera?	70
Gráfica 10.....	70
¿Considera importante revisar en Facebook lo que publica el candidato a ocupar un puesto laboral en su empresa?	70
Gráfica 11.....	71
¿Prefiere contratar personal con experiencia previa en el ramo hotelero?	71
Gráfica 12.....	71
¿Cuál es el proceso de reclutamiento de su personal?	71
Gráfica 13.....	72
¿Qué tan importante es el formato del currículum?	72
Gráfica 14.....	72
¿Solicita los comprobantes de lo establecido en el currículum?	72
Gráfica 15.....	73
¿A través de qué medio se recibe el currículum?	73

Gráfica 16.....	73
¿Qué tan importantes son las cartas de recomendación?	73
Gráfica 17.....	74
¿Considera que contar con un personal calificado contribuye de forma significativa en el posicionamiento de la empresa?	74

Referencias

- Batthyány, K. y Cabrera, M. (Coords.). (2020). La definición de objetivos y su relación con el diseño de investigación. *Metodología de la investigación en ciencias sociales. Apuntes para un curso inicial*. https://perio.unlp.edu.ar/catedras/mis/wp-content/uploads/sites/126/2020/04/p.2_batthianny_k._cabreram._cap_5__metodologia_de_la_investigacion_pdf
- Bretones, F. D., & Rodríguez, A. (2008). Reclutamiento y selección de personal y acogida. M. A Mañas y A. Delgado, *Recursos Humanos*. Madrid: Pirámide, 05-06.
- Castaño Collado, M. G. (2013). *Guía técnica y de buenas prácticas en reclutamiento y selección de personal*. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. <https://elibro.net/en/ereader/uachiapas/55505?page=8>
- Castillo Aponte, J. (2007). *Administración de personal* (2.^a ed.). Ecoe. <https://elibro.net/es/ereader/uachiapas/126509?page=133>
- Catalonia (2018). *¿Cómo se otorgan las estrellas en los hoteles?* <https://www.cataloniahotels.com/es/blog/como-se-otorgan-las-estrellas-en-los-hoteles/>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Coachfore. (2013). *What questions should I ask during the interview?* [Imagen 3]. <https://www.bing.com/images/search?q=%E2%80%A2%09Entrevista+ante+tribunal+o+panel>
- Código Postal. (2023). *Códigos Postales del estado Chiapas (Chis.)* [Imagen 6]. <https://codigo-postal.co/mexico/chiapas/>
- Common Action Forum. (2020). *Turismo Chiapas*, párr. 3-12. <https://caf.unach.mx/component/k2/item/33-turismo>

Compendio de Información Geográfica Municipal de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. (2010, 1 de enero). <https://www.inegi.org.mx/app/areasgeograficas/?ag=07#collapse-Indicadores>

Datosmacro.com (s.f.). *México - Turismo internacional.* Expansión <https://datosmacro.expansion.com/comercio/turismo-internacional/mexico#:~:text=En%202019%2C%20el%20n%C3%BAmero%20de,%2C%20el%201%2C35%25>

De Aguilar, M. (2016). *Población y muestra en una investigación.* <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/poblacion-y-muestra/#:~:text=La%20muestra%20es%2C%20en%20esencia,extraer%20muestras%20representativas%20del%20universo.>

De Simone Maimone, G. (s.f.b). Capítulo 6: Formulación de hipótesis. *Metodología de la investigación.* Centro Interdisciplinario de Posgrados. <https://sites.google.com/site/51300008metodologia/reporte-del-capitulo-6>

De Simone Maimone, G. (s.f.a). *Materia: Metodología de la investigación.* Centro Interdisciplinario de Posgrados. <https://sites.google.com/site/51300008metodologia/caracteristicas-cualitativa-cuantitativa>

Dessler, G. y Varela Juárez, R. A. (2011). ¿Qué es la administración de recursos humanos? En G. Dessler, *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano.* Pearson Educación. <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Administracion-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf>

Edukativos.com. Educar para universitarios. (s.f.). *Tipos de hipótesis.* <https://edukativos.com/apuntes/archives/8573#:~:text=desprenden%20las%20variables.-,Hip%C3%B3tesis%20de%20trabajo,investigaci%C3%B3n%2C%20rechazando%20la%20hip%C3%B3tesis%20nula>

- Entrevista de Trabajo. EU (2023). *entrevista_de_tension-300x195* [Imagen 4].
<https://entrevistadetrabajo.eu/tipos-de-entrevista/de-tension>
- Espinoza Silva, J. B. (2020). *Modelo de transporte de artículos y el bienestar de las empresas del grupo redondos S.A.–2020*. Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.
- Fernández Sánchez, E. y Junquera, C. B. (2013). *Iniciación a los recursos humanos* (1.^a ed.). Oviedo: Septem Ediciones.
<https://elibro.net/es/ereader/uachiapas/42048?page=106>
- Flores-Quispe, L. R. (2019). Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno. *Revista EAN*, (87), pp. 59-77. Universidad EAN.
<https://www.redalyc.org/journal/206/20663246004/html/>
- Gómez Ramírez, M. (2019). *Finalización del último fenómeno "El Niño" de la primera década del siglo XXI*.
www.researchgate.net/publication/331533818_Finalizacion_del_ultimo_fenomeno_El_Nino_de_la_primera_decada_del_siglo_XXI.
- Hernández Sampieri, R. (1991). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- INEGI. (2021, 26 de enero). *En Chiapas somos 5 543 828 habitantes: censo de población y vivienda 2020* [Comunicado de prensa núm 37/21]
https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/EstSociodem/ResultCenso2020_Chis.pdf
- Jaramillo Naranjo, O. L. (2005). Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos. *Pensamiento & Gestión*, 106-107.
- Ley Federal del Trabajo* (2022). <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf>

- Lidia. (2019, 13 de agosto). *Entrevista estructurada de la conducta de juego para adolescentes* [Imagen 5]. <https://es.scribd.com/document/421740519/Entrevista-Estructurada-de-La-Conducta-de-Juego-Para-Adolescentes>
- Lifeder. (2021). *Formato-Solicitud-de-empleo-llena1-696x900* [Imagen 1]. <https://www.lifeder.com/solicitud-de-empleo-llena/>
- Mapa Michelin (2023). *Tuxtla Gutiérrez, Chiapas* [Imagen 7]. https://www.viamichelin.es/web/Mapas-Planos/Mapa_Plano-Tuxtla_Gutierrez_-_Chiapas-Mexico
- Mendoza Hernández, J. J. (2021, 24 de septiembre). 546 acciones de infraestructura urbana que mejoran a Tuxtla. *Contacto en Chiapas*. <https://www.chiapasencontacto.com/546-acciones-de-infraestructura-urbana-que-mejoran-a-tuxtla/>
- Mendoza Palacios, R. (2006). Investigación cualitativa y cuantitativa. Diferencias y limitaciones. *Monografías.com*. https://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/investigacionDIFERENY_LIMITACIONES.pdf
- Moreno Galindo, E. (2013). *Metodología de investigación, pautas para hacer tesis*. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/clasificacion-de-hipotesis-en-una.html>
- Navarro, P. (2016, 29 de junio). *Entrevista escolares* [Imagen 4]. <https://es.scribd.com/document/317048560/entrevista-escolares>
- Noticias de Chiapas. (2021). *Chiapas se posiciona como un destino turístico de primer nivel*. <https://www.noticiasdechiapas.net/noticia.php?item=23115>
- Prieto Bejarano, P. B. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal* [Trabajo de posgrado]. Universidad de Medellín. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20>

del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf

Puchol, L. (2019). *El libro de la entrevista de trabajo*. Díaz de Santos.

Real Academia Española (2023b). Población. En *Diccionario de la lengua española*.
<https://www.rae.es/drae2001/poblaci%C3%B3n>

Real Academia Española (2023a). Reclutar. En *Diccionario de la lengua española*.
<https://dle.rae.es/reclutar?m=form>

Real Academia Española. (2022). Turismo. *Diccionario de la lengua española*.
<https://dle.rae.es/turismo>

Redacción. (2022, 23 de febrero). México, el segundo país del mundo en recibir más turistas internacionales en 2021. *El financiero*.
[https://www.elfinanciero.com.mx/empresas/2022/02/23/mexico-el-segundo-pais-del-mundo-en-recibir-mas-turistas-internacionales-en-2021/#:~:text=Redacci%C3%B3n-,M%C3%A9xico%20se%20coloc%C3%B3%20como%20el%20segundo%20lugar%20como%20receptor%20de,Cicotur\)%20de](https://www.elfinanciero.com.mx/empresas/2022/02/23/mexico-el-segundo-pais-del-mundo-en-recibir-mas-turistas-internacionales-en-2021/#:~:text=Redacci%C3%B3n-,M%C3%A9xico%20se%20coloc%C3%B3%20como%20el%20segundo%20lugar%20como%20receptor%20de,Cicotur)%20de)

Redaccion. Diario de Palenque. (2021, 17 de diciembre). Chiapas se posiciona como un destino turístico de primer nivel. *Diario de Palenque*.
<https://www..com.mx/2021/12/chiapas-se-posiciona-como-un-destino-turistico-de-primer-nivel/>

Reyes Hernández, J. (2015). *Gestión de recursos humanos: Importancia y objetivos*.
<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/05/04/gestion-de-recursos-humanos-importancia-y-objetivos/>

Reyes Vázquez, S. G., Castillo Gallegos, F., Campos Rangel, C. y Molina Ruiz H. D. (2014). Los que investigan. *Tepexi*, 1(1). Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n1/e7.html>

- Rojas, G. (2019). *Departamento de recursos humanos entrevista preliminar* [Imagen 2]. Scribd. <https://es.scribd.com/document/399081117/Dadospdf-com-Departamento-de-Recursos-Humanos-Entrevista-Preliminar#>
- RSM International Ltd. (2020, 9 de enero). *La importancia de la inducción de personal en la gestión de talento*. <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/la-importancia-de-la-induccion-de-personal-en-la-gestion-de-talento>
- Sana Ayta, M. (2018, 18 de mayo). *Influencia de la inducción de la gerencia de recursos*. <http://190.119.145.154/bitstream/handle/UNSA/6225/RIsaaymv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santoro, D.O. (2020). *Gestión del talento humabo. Guía para el estudio de la administración de personal*. Studocu. <https://www.studocu.com/es-ar/document/universidad-nacional-de-lujan/administracion-de-personal/unidad-3-guia-3-de-prof-santoro/16024278>
- Secretaría de Economía. (2018). *Reporte Tuxtla Gutiérrez*. Gobierno Municipal (2015-2018) https://sare.tuxtla.gob.mx/admin/archivos/tuxtla/documentos/72186e1a_30082018_2308.pdf
- Secretaría de Turismo. (s.f.). *Actividad hotelera en México por entidad federativa (mensual)*. www.datatur.sectur.gob.mx/ITxEF/ITxEF_CHIS.aspx
- Secretaría de Turismo. Gobierno de Chiapas (2022, septiembre). *Reporte estadístico de indicadores del sector turístico de Chiapas*. <http://www.turismochiapas.gob.mx/institucional/estadisticas/>
- Secretaría de Turismo. (2014). *Estudio de competitividad del destino turístico: Tuxtla Gutiérrez, Chiapas*. Centro de Investigaciones Tirísticas Aplicadas. <http://www.turismochiapas.gob.mx/sectur/media/descargables/2015/documentos/Tuxtla.pdf>

Statista. (2022, 6 de octubre). *Ranking de países receptores de turistas internacionales en el mundo en 2021*. <https://es.statista.com/estadisticas/596659/ranking-de-paises-con-mas-llegadas-de-turistas-extranjeros-en-el-mundo/>

Tavárez, J. (s.f.). *Hipótesis, variables e indicadores*. <https://josetavarez.net/hipotesis-variables-e-indicadores.html#:~:text=Hip%C3%B3tesis%20estad%C3%ADstica%3A%20la%20hip%C3%B3tesis%20estad%C3%ADstica,en%20forma%20de%20ecuaciones%20matem%C3%A1ticas.>

Udiz, G. R. (2022, 9 de septiembre). *Las 3 fases de un proceso de reclutamiento*. Sage. <https://www.sage.com/es-es/blog/las-3-fases-de-un-proceso-de-reclutamiento/>

Uvence Rojas, M. (2018). *Comparecencia de la glosa del sexto informe de gobierno*. Secretaría de Turismo. https://congresochiapas.gob.mx/legislaturalxviii/transparencia/comparecencias/6to_informe/4.-%206o.%20INFORME%20TURISMO.pdf

Vallejo Chávez, L. (2015). *Gestión del talento humano*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. <https://www.studocu.com/latam/document/universidad-de-las-ciencias-de-la-salud-hugo-chavez-frias/morfofisiologia-humana-ii/gestion-del-talento-humano-luz-m-vallejo-chavez/32807360>