



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO.**

TEMA:

**“RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL PARA UN ECO-
HOTEL”**

ENSAYO

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO.

AUTOR:

DORIS ELENA SORIA BASILIO

TUTOR:

ING. JHONY E. YUMISACA TUQUINGA, MSc.

SANTA ELENA – ECUADOR

2023

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO.**

**“RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL PARA
PROYECTO DE ECO-HOTEL”**

ENSAYO

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO.

AUTOR:

DORIS ELENA SORIA BASILIO

TUTOR:

ING. JHONY E. YUMISACA TUQUINGA, MSc.

SANTA ELENA – ECUADOR

2023

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente trabajo de titulación denominado “**RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL PARA UN ECO-HOTEL DENTRO DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA**”, elaborado por la Srta. Doris Elena Soria Basilio, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de los derechos de autorales.

declaro que una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la facultad de Ciencias Administrativas, carrera de Gestión y Desarrollo Turístico pasan a tener los derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente



Doris Elena Soria Basilio
0928864719

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación “RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL PARA UN PROYECTO DE ECO-HOTEL”, elaborado por la Srta. DORIS ELENA SORIA BASILIO, egresada de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Gestión y Desarrollo Turístico, me permito declarar que luego de haber dirigido técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual apruebo en todas sus partes.

Atentamente

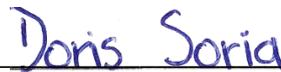


Ing. Jhony E. Yumisaca Tuquina, MSc
TUTOR

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Este presente trabajo de titulación “RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL PARA UN PROYECTO DE ECO-HOTEL”, fue ejecutado con una metodología bibliográfica adquiriendo información de libros, revistas y artículos de internet siendo así que los análisis y opiniones incluidos en este trabajo investigativo son de exclusiva propiedad del autor, sin embargo debe resaltarse que consta como patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Atentamente



Doris Elena Soria Basilio

C.I. 0928864719

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a Dios, porque él me ha bendecido en cada paso y decisión que he tomado a lo largo de mi vida estudiantil además de darme las fuerzas necesarias para poder enfrentar todos los obstáculos presentados a lo largo de mi etapa universitaria.

A mi familia sobre todo a mis padres, quienes han sido el pilar fundamental y mis más grandes motivadores, los que día a día me impulsaron con sus valiosos consejos, apoyo incondicional, apoyo económico pero sobre todo con su amor y comprensión, a mis demás familiares porque ellos también fueron parte del proceso con su ayuda incondicional.

A mis queridos compañeros de curso por permitirme compartir buenos momentos, quienes me mostraron su apoyo incondicional en cada proyecto.

Doris Elena Soria Basilio

AGRADECIMIENTO

Gracias a aquellas personas que formaron parte del proceso gracias por su apoyo incondicional dentro mi vida universitaria agradezco cada granito de arena el cual supieron aportar sin interés alguno para poder alcanzar mi objetivo con excelencia, gracias a Dios por permitirme llegar hasta donde estoy disfrutando cada logro y cada adversidad que se me presento en el camino siempre contando con amor y apoyo.

Gracias a todos aquellos que creyeron en mí y me dieron palabras de aliento para seguir con mi proceso educativo y ser una profesional.

Doris Elena Soria Basilio

TRIBUNAL DE GRADO



Lcda. María F. Alejandro Lindao, MBA
**DECANA DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



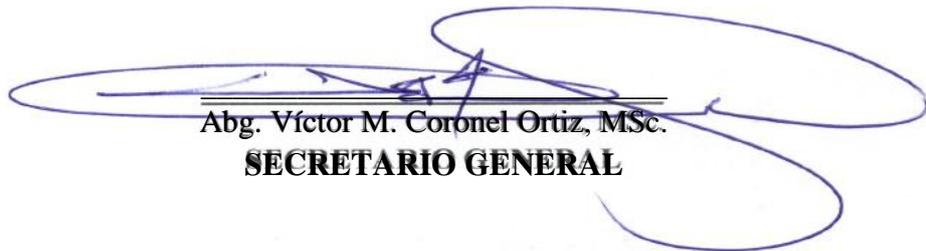
Lcda. Tannia K. Aguirre Suárez, MSc.
**DIR ECTORA DE CARRERA
GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**



Lic. Andrés I. Padilla Gallegos, MSc.
DOCENTE ESPECIALISTA



Ing. Jhony E. Yumisaca Tuquinga, MSc.
DOCENTE TUTOR



Abg. Víctor M. Coronel Ortiz, MSc.
SECRETARIO GENERAL

**TEMA:****RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL PARA UN ECO-HOTEL****AUTOR:**

Doris Elena Soria Basilio

TUTOR:

Ing. Jhony E. Yumisaca Tuquinga, MSc.

RESUMEN

El presente trabajo investigativo, contempla la recopilación de información en diferentes fuentes secundarias tales como: artículos, libros, repositorios digitales y organizaciones fiables; donde se abordan diferentes temáticas relacionadas con la organización interna que tienen las empresas en la actualidad, los procesos de contratación del personal que requiere la empresa, los beneficios que se obtienen en la selección del personal adecuado, la evaluación de dicho personal y su influencia en la consecución de los objetivos establecidos; proponiendo de tal manera, una base teórica que sirva como guía para el reclutamiento y selección de personal para la puesta en marcha de un servicio de alojamiento de Eco-Hotel. La actividad que realiza un establecimiento de alojamiento debe responder a las necesidades actuales que buscan satisfacer los consumidores, por tanto para ofrecer un producto de calidad resulta esencial que su organización interna se encuentre estructurada de manera eficaz y eficiente, es así como se debe realizar un buen reclutamiento y selección de personal garantizando que la empresa tenga dentro de su nómina al personal correcto, con las capacidades idóneas para poder ocupar el puesto de trabajo adecuado a su perfil. Es recomendable que luego del proceso de selección del personal se apliquen estrategias de comunicación organizacional para crear una armonía y un excelente ambiente laboral, contribuyendo con el desarrollo tanto empresarial, como profesional del talento humano, a través de capacitaciones constante sobre prácticas sostenibles en cuanto al cuidado del medio ambiente, manejo responsable de los desechos, el ahorro de agua y energía dentro del Eco-Hotel.

Palabras claves: Reclutamiento, selección de personal, Eco-Hotel, comunicación interna.

**THEME:****ANALYSIS OF THE TOURIST REGULATIONS FOR ECO-HOTEL
ACCOMMODATION PROJECT****AUTHOR:**

Doris Soria Basilio

TUTOR:

Ing. Jhony Yumisaca Tuquinga, MSc.

ABSTRACT

The present research work contemplates the collection of information in different secondary sources such as: articles, books, digital repositories and reliable organizations; where different topics related to the internal organization that companies currently have are addressed, the recruitment processes of the personnel required by the company, the benefits that are obtained in the selection of the right personnel, the evaluation of such staff and their influence on the achievement of the stated objectives; proposing in this way, a theoretical basis that serves as a guide for the recruitment and selection of staff for the implementation of an Eco-Hotel accommodation service. The activity carried out by an accommodation establishment must respond to the current needs that consumers seek to satisfy, it is therefore essential that its internal organization is structured effectively and efficiently to deliver a quality product, This is how a good recruitment and selection of personnel must be carried out ensuring that the company has the right staff on its payroll, with the right skills to be able to occupy the job suitable to their profile. It is advisable that after the staff selection process organizational communication strategies are applied to create a harmony and an excellent working environment, contributing to the development of both business and professional human talent, through ongoing training on sustainable practices in environmental care, responsible waste management, water saving and energy management within the Eco-Hotel.

Keywords: Recruitment, staff selection, Eco-Hotel, internal communication.

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD.....	II
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	III
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
TRIBUNAL DE GRADO.....	VII
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPÍTULO I.....	0
UNIDAD V: RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL PARA UN ECO-HOTEL.....	0
CONCLUSIONES.....	11
RECOMENDACIONES.....	12
REFERENCIAS.....	13

INTRODUCCIÓN

Poner en marcha un servicio de alojamiento requiere del análisis del comportamiento del entorno con respecto a la oferta y demanda, por tanto para ofrecer un producto de calidad resulta esencial que su organización interna se encuentre estructurada de manera eficaz y eficiente permitiendo así que su proceso productivo pueda diferenciarse dentro del mercado.

Las empresas se encuentran organizadas y estructuradas por un conjunto de pasos que deben seguir los miembros que conforman dicha empresa, estas pueden ser un grupo de edificaciones, maquinarias, equipos e instalaciones, siendo así la imagen de organización, donde el personaje primordial es aquel recurso humano que la hace funcionar (Gonzales , 2019)

Existe gran cantidad de establecimientos que brindan el servicio de alojamiento, las cuales debido a los cambios en cuanto a gustos y preferencias, se ven obligados a adecuar la oferta de sus productos con la mayor calidad posible, por tanto es importante que se lleve a cabo un buen reclutamiento y selección del personal previo a la oferta de servicio de alojamiento en un Eco-Hotel.

A pesar de que no existe una definición clara sobre la palabra Eco-Hotel, este puede relacionarse como aquel establecimiento que está plenamente integrado dentro de un entorno sin causar daños al medio ambiente, permitiendo contribuir de forma directa a la mejora y progreso de la calidad de vida de la comunidad local y al crecimiento sostenible de la actividad turística, existiendo así unión entre el ser humano y la naturaleza (Federacion de enseñanza CC. OO. Andalucía, 2010)

Un establecimiento de alojamiento de Eco-Hotel comprende características que la diferencian de un servicio de hospedaje tradicional, que se encuentra relacionado con la naturaleza, su enfoque se basa en un turismo alternativo y amigable con el medio ambiente, el cual permite no solo satisfacer la necesidad de pernoctar en un sitio determinado, sino brindar una experiencia de confort y conexión con los recursos naturales que se encuentran en su entorno.

El objetivo de este trabajo es analizar el reclutamiento y selección del personal que pueda laborar dentro de las instalaciones del eco-hotel, indagando las diversas teorías que se basan principalmente en el análisis del comportamiento del personal y del servicio de calidad con personal altamente capacitados con las cualidades correctas.

- Establecer los aspectos de contratación del personal para un eco-hotel.
- Identificar el personal adecuado para brindar un servicio de calidad que ayude con el crecimiento sostenible del eco-hotel.
- Examinar en un periodo determinado de tiempo a los colaboradores del eco-hotel para la toma de decisiones.

Es así, como el reclutamiento del personal se vuelve un proceso importante dentro de las empresas debido a que se realizan diversos planes, técnicas y estudios en las diferentes áreas que conforman su organización, obteniendo de tal manera información específica sobre la clase de personal que se necesita, la cantidad de puestos de trabajos que se necesita suplir y el perfil profesional adecuado apto para dichas vacantes.

El ambiente laboral dentro de una organización debe ser agradable para el buen desempeño de las actividades de los empleados es así que de las empresas depende mantenerlos motivados desarrollando planes de formación y evaluación estudiando de manera general el potencial del personal incentivándolos a participar de manera voluntaria a cumplir con las metas del establecimiento de alojamiento.

Por tanto, la metodología aplicada en el presente ensayo de investigación se encuentra basado en la revisión bibliográfica de diferentes fuentes secundarias: artículos, libros, repositorios digitales y organizaciones fiables que provean de información necesaria, la cual pueda ser analizada y argumentada, identificando de tal forma aquellas directrices necesarias para el reclutamiento y selección de personal de un establecimiento de alojamiento de Eco-Hotel.

CAPÍTULO I

UNIDAD V: RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL PARA UN ECO-HOTEL.

Para un proceso de reclutamiento y selección del personal de una empresa de alojamiento de Eco-Hotel se requiere de mucha rigurosidad, para ello se debe analizar en primera instancia, la estructura organizacional de la empresa debido a que permite identificar aquellas funciones que se desarrollan en cada uno de sus departamentos, conociendo también aquellos niveles de autoridad, así también las características en cuanto a los perfiles y sus responsabilidades dentro de la empresa. A continuación se realiza la revisión de diferentes teorías para obtener una visión clara de lo que implica el proceso para la selección del personal:

Sheldon (1985) Considera que es el proceso de combinar el trabajo que los individuos o grupos deben efectuar, con los elementos necesarios para su ejecución, de tal manera que las labores que así se ejecutan, sean los mejores medios para la aplicación eficiente, sistemática, positiva y coordinada del esfuerzo disponible. La organización es “la acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto”(Andrade, 2005, p.248)

Una estructura organizacional se define como un técnica utilizada para definir la jerarquía de los puestos dentro de una empresa, es decir dentro de la estructura que conformara el eco-hotel debe definirse los puestos y funciones de mandos con los que se contara dentro de la organización para así conocer cómo se desarrollaran estos grupos y poder establecer metas que permitan un crecimiento a largo plazo.

Teniendo esto en cuenta, en el presente trabajo se incluye la descripción de como una empresa de alojamiento de eco-hotel deberá seleccionar a su grupo de trabajo con el que trabajara a futuro con un mismo objetivo, además de esto también tomaremos en cuenta de cómo deberá desarrollarse este grupo de trabajo y como la empresa debe aportar para la creación de un excelente ambiente laboral.

El comportamiento organizacional estudia el desempeño y aptitud que tiene el colaborador dentro de la organización y estudia en específico las situaciones

relacionadas con el empleo, es decir que permite conocer en como el trabajo de los empleados influye de manera positiva o negativa en la productividad de la empresa (Dailey, 2012)

Es un área de estudio que permite estar al tanto del personal de la empresa en cuanto se trata de su conducta dentro de la organización, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la productividad de los servicios que brindara el eco-hotel. Además, el comportamiento organizacional aplica el conocimiento que se obtiene sobre los individuos, grupos y el efecto de la estructura sobre el comportamiento en sus diferentes áreas permitiendo al personal a cargo diferenciar las necesidades de los recursos humanos que se necesitara a futuro.

Es así como el departamento de recurso humanos de un eco-hotel considerara la clase del personal y el perfil profesional que requerirá para cumplir con todas las funciones dentro del mismo logrando brindar servicios óptimos para su demanda alcanzando el objetivo con su grupo de trabajo en conjunto con los demás departamentos.

El reclutamiento es un proceso de gran importancia, donde las empresas atraen a cierta cantidad de candidatos que cumplen con características específicas para ocupar cargos o vacantes disponibles dentro de la organización, sin embargo se requiere que se analicen ciertos indicadores de reclutamiento para conseguir que el personal seleccionado sea el óptimo y calificado (Chiavenato, 2000).

Por lo tanto es importante conocer la cantidad de personal que se necesita dentro de la empresa puesto que es necesario hacer una investigación general con el personal que cuentan y a su vez los departamentos que carecen de ello y no es nada más que la verificación que realiza la organización en cuanto a la cantidad de personal y para complementar esta investigación se utiliza el proceso de planeación de personal.

La planeación del personal garantiza que la empresa tenga dentro de su nómina al personal correcto, con el conocimiento respectivo para ocupar el puesto de trabajo adecuado a su perfil y que este responda a las necesidades correspondientes a su entorno en el que labora y que a su vez de solución a los

problemas que se provocan en la empresa, donde hay que garantizar la adaptación de la compañía al entorno laboral en el que se encuentra.

Entonces para llevar a cabo una contratación de personal del Eco-Hotel, se debe tener como base un modelo exitoso basado en un segmento de cargos, lo que permitirá que la organización pueda establecer un factor estratégico de selección de personal considerando los siguientes aspectos:

- Elegir un factor organizacional cuya variación afecte las necesidades del personal, con respecto a las ventas, producción y expansión.
 - Establecer niveles históricos de cada factor.
 - Determinar los niveles históricos de mano de obra en cada área funcional.
 - Proyectar los niveles futuros de mano de obra de cada área funcional correlacionándolos con los factores estratégicos correspondiente.
- (Rafaga, 2017)

Por otro lado, el reclutador del personal debe tener la habilidad de escoger a unos sin discriminar a otros, teniendo en cuenta que se puede ayudar, orientando y clasificando al futuro personal, en base a las capacidades, destrezas, desarrollo, formación educativa y profesional de los posibles candidatos.

Entre los objetivos que se buscan alcanzar en la selección del personal están:

- Evaluar, clasificar, orientar, seleccionar y contratar al nuevo personal a través de las capacidades y habilidades que los mismos puedan demostrar.
- Suministrar a las empresas de la fuerza de trabajo altamente capacitada, que permita alcanzar los objetivos de la organización, previamente establecidos por los directivos.
- Optimizar la interrelación hombre trabajo con la finalidad de lograr niveles superiores deficiencia, eficacia y satisfacción laboral. (Zayas, 2010)

Para que el proceso de selección de personal tenga validez se debe determinar un estándar o criterio determinado, el cual debe estar basado en las características necesarias del cargo vacante. Entre las principales bases de selección tenemos:

- A. Seleccionar un factor estratégico
- B. Establecer niveles históricos (pasados) futuros de cada factor.
- C. Proyectar niveles futuros de fuerza laboral
- D. Determinar niveles históricos de fuerza laboral. (Fernández & Sánchez, 2009)

Finalmente, existen herramientas que permiten una captación de nuevo personal de manera directa de las cuales se mencionan las siguientes:

- A. La entrevista de selección
- B. Pruebas de conocimientos y habilidades
- C. Pruebas psicométricas y de personalidad
- D. Técnicas de simulación (Ruiz, 2012)

Luego de los procesos de reclutamiento y selección del personal es necesario generar capacitaciones o periodos de inducción, de manera que los empleados puedan aplicar los datos de su información de una amera correcta, precisa y uniforme, a través de los diferentes instrumentos que se les facilite. La finalidad correcta de este tipo de sesiones es de que cada persona que ha sido escogida para poder ser entrevistado reciba la misma información que el resto, tan solo así se podría decir que las capacitaciones o inducciones habrán sido un éxito. (Gonzalez, 2011).

Los resultados que se obtienen luego de la aplicación de diferentes estrategias para el reclutamiento y selección del personal, son significativos pues permiten tener un panorama del personal que se requiere para realizar un proyecto de alojamiento de Eco-Hotel, es decir que este tipo de hospedajes necesita de personal cualificado y que tenga conocimiento en educación ambiental, es así como este proceso de selección permite que el personal elegido cumpla con su rol de manera efectiva orientado hacia la conciencia ambiental.

Un puesto de trabajo es un lugar determinado que se le asigna a una persona dentro de una empresa donde se desarrollan una diversidad de actividades, para satisfacer las expectativas de los clientes, el mismo que tiene como objetivo poder

garantizar servicios, bienes y productos que la empresa u organización ofrecen al mercado.

Esto propicia una relación de contrato donde se beneficia la organización y la persona que pertenece a ella, de hecho, para un óptimo resultado se hace necesario la correcta utilización de las herramientas a la disposición así se satisfacen la demandas de la empresa al seleccionar el perfil indicado. (Salazar, 2012)

Un factor determinante y necesario para el correcto funcionamiento de un Eco-hotel es la colaboración total de todo sus miembros o personal, estos pueden ser de áreas operativas o de las áreas que encabezan la empresa como las administrativas. Todas las empresas u organizaciones desean conseguir más utilidades, crecimiento sostenido y competencia eficaz en el mercado por eso se proponen a desarrollar principalmente el trabajo en equipo.

La descripción y análisis de los puestos de trabajo dentro de una empresa de alojamiento, mediante un correcto estudio y la adecuada observación de los elementos que componen un puesto de trabajo, facilita establecer responsabilidades, tareas, habilidades, requisitos físicos y mentales, también analiza los riesgos que se pueden sufrir y las condiciones ambientales en las que se trabaja.

Identificar las responsabilidades que tendrá cada trabajador en el establecimiento, permite que la carga laboral de dicho trabajador se mantenga controlada y equilibrada influyendo positivamente en la toma de las decisiones técnicas, siendo reguladas por evaluaciones que se le aplican en determinados tiempos. (Fernández, 2010)

Tabla 1 Descripción de puestos de trabajo.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO	
"Que hacen"	Tareas, funciones o actividades que ejecutan en el desempeño el puesto.
"Como lo hacen"	Recursos que utilizan, métodos que emplean, manera como ejecutan cada tarea.
"Para qué lo hacen"	Objetivos que pretenden conseguir, propósito de cada tarea.

Fuente: Fernández, A. (2010).

Autor: Autoría Propia.

Las evaluaciones de desempeño de los colaboradores, constituyen aquel proceso por el cual se estima el rendimiento global que ha tenido en el desarrollo de sus funciones. Gracias a esto, los empleados pueden conocer sus debilidades y fortalezas, siendo respectivamente retroalimentados y orientados por parte de los supervisores sobre las situaciones que se presentan en el día a día del establecimiento, permitiéndoles actuar con mayor seguridad y rapidez. Si el trabajador es constantemente motivado y siente que su labor es importante dentro de la empresa, podrá adquirir el sentido de pertinencia y ayudara a que las metas y objetivos del Eco-Hotel sean alcanzados.

Al trabajar tanto en las obligaciones y deberes de los empleados, así como en los derechos y beneficios de ley que este obtiene, se obtendrá un ambiente laboral optimo permitiendo que el servicio de alojamiento ofertado, sea percibido positivamente por los huéspedes, gracias a la amabilidad y calidez con las que son atendidos por parte de los colaboradores.

Es necesario mencionar que las empresas de alojamiento de Eco-hotel, para lograr que las estrategias establecidas aseguren la preservación del medio ambiente donde desarrolla sus actividades, los trabajadores deben conocer perfectamente su plan de acción dentro de la empresa y estar a la vanguardia sobre las temáticas actuales de preservación como: practicas sostenibles para el cuidado del entorno natural, manejo responsable de los desechos, ahorro de agua y energía.

Para garantizar que los empleados de un Eco-Hotel mantengan el compromiso hacia su trabajo estos deben ser estimulados constantemente a través de la evaluación de su desempeño consiguiendo así gran cantidad de beneficios a corto, mediano y largo plazo, en donde los principales beneficiarios son la comunidad, el individuo, el gerente y la empresa. (Grateron, y otros, 2009)

A continuación se abordan aquellos beneficios de mayor relevancia:

Tabla 2 Beneficios de evaluación del desempeño de los empleados

Beneficios para la organizacion		
Evalúa el potencial humano al corto, mediano y largo plazo. - Define la contribucion de cada empleado. - Ofrece a los empleados nuevos estímulos, a través de capacitaciones y formación profesional.	Beneficios para el gerente	
	- Comunicarse con sus subordinados -Saber cómo está el desempeño de los empleados. - Conoce las reglas del juego.	Beneficios para el empleado
		- Conoce cuales son las expectativas del jefe. - Hace una autoevaluacion en cuanto a su desempeño. - Tener mejoras en su trabajo

Fuente: Grateron, y otros (2009)

Autor: Autoría propia.

Por otro lado, es necesario considerar que un elemento fundamental que permite que el proceso de reclutamiento y selección de personal llegue a tener un alto nivel de efectividad es la comunicación organizacional, debido a que ayuda a que información importante relacionada con el proceso productivo y los objetivos institucionales del Eco-hotel, sea transmitida eficazmente creando relaciones entre los miembros de la organización mediante la buena utilización de medios de comunicación.

La comunicación se relaciona con aquella interacción que se lleva a cabo por los menos entre dos personas en la cual está: la que recibe el mensaje y aquella quien recibe el mensaje. (Chiavenato, 2009) . La importancia de la comunicación organizacional para un Eco-Hotel radica principalmente en que sirve como herramienta para transmitir la visión, misión, valores y objetivos de este tipo de alojamiento, por tanto el personal seleccionado conseguirá percibir un excelente clima laboral.

En un establecimiento de Eco-Hotel, el vínculo primordial que se debe tener es la comunicación, la misma que juega un papel importante entre los empleados y sus jefes directos para que la oferta de los servicios que brinde el hospedaje consiga

un alto índice de productividad. Es así que la comunicación permite a los trabajadores que compartan sentimientos, conocimientos, vivencias laborales además de las distintas transacciones entre ellas.

El desarrollo del talento humano dentro de este tipo de establecimiento es esencial, debido al contacto directo que tiene con la naturaleza, por tanto los trabajadores deben someterse a una capacitación constante sobre los diferentes procesos productivos relacionado con prácticas sostenibles sobre el cuidado del medio ambiente, manejo responsable de los desechos, cuidado ahorro de agua y energía.

Es importante conocer y clasificar cuáles son los objetivos de la comunicación interna, en donde destacan los siguientes:

- Obtener consensos, a través de una segmentación del público interno para reforzar la cultura y los valores corporativos; cabe recalcar que es un proceso que lleva tiempo.
- Establecer procesos esenciales, es el traslado de información a los empleados por parte de los empleadores, en donde la comunicación interna realiza el papel de facilitadora.

De esta manera las comunicaciones internas son una base activa en la consolidación y construcción social de la cultura empresarial, esto se produce a partir de la circulación de mensajes claves hacia sus empleados: misiones, funciones, objetivos, valores, filosofía, entre otros. Por lo tanto, la cultura debe ayudarse de la comunicación interna, como una especie de simbiosis, para generar espacios de participación en el que se puedan consolidar los valores compartidos por toda la empresa. (Merlano, 2012).

Se debe considerar que para tener una buena comunicación organizacional dentro del Eco-Hotel, ésta debe ser analizada desde diferentes puntos de vistas, entre la que se encuentra la comunicación Interna y Externa, por tanto, en la siguiente tabla se muestran las características principales que las diferencian:

Tabla 3 Comunicación organizacional

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL SE CLASIFICA EN:	
INTERNA	EXTERNA
<p>Mantiene informados a los miembros del equipo.</p> <p>Se desarrolla en 3 sentidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descendente: de los superiores a los trabajadores. • Ascendente: de los empleados a los directivos. • Horizontal: comunicación entre personal del mismo rango jerárquico. 	<p>Dar a conocer la actividad empresarial fuera de la compañía y recopilar la retroalimentación procedente de otros actores de la sociedad.</p>

Fuente: Chiavenato, I. (2000).

Autor: Autoría Propia

La comunicación interna de una empresa tiene lugar entre los departamentos y entre los miembros de la propia estructura organizativa a través de canales de información atendiendo la jerarquía dentro de la empresa mientras que la comunicación externa es la que se produce con el público objetivo, con los intermediarios y con los prescriptores de sus productos.

La comunicación dentro de un Eco-hotel debe asegurar que el trabajo en equipo este contemplado tanto al desarrollo empresarial de dicha empresa como al crecimiento profesional de sus trabajadores pues gracias a esto el flujo de información y la interacción entre ambos elementos permitirán establecer soluciones sobre las problemáticas presentadas.

Los flujos de información son necesarios, pues ayudan a tener claro el panorama en el que se están desarrollando las actividades estratégicas lo que permite mejorar la productividad del Hotel. El cruce de información para cambiar el resultado de la gestión en donde se logrará una ventaja competitiva, se está convirtiendo en un factor fundamental. (Soto, 2017)

El flujo de información dentro del Eco-Hotel permite que los miembros de la organización sepan cómo actuar ante una determinada situación, gracias a las inducciones, conocimientos, habilidades y destrezas que tienen sobre su trabajo, debido a que las exigencias que requiere este tipo de alojamiento es alta, priorizando así el bienestar del medio ambiente y garantizando que la experiencia del huésped sea de su total agrado.

En la organización formal de una empresa, los niveles superiores necesitan una conexión para transmitir comandos a los niveles inferiores, recopilar la información necesaria, interna o externa, recibir recomendaciones, tomar decisiones y administrar los recursos de la organización. Por su parte, los niveles inferiores deben comprender claramente sus competencias y metas, cumplir con las responsabilidades delegadas e informar a sus gerentes sobre sus procesos y responsabilidades.

La comunicación dentro de la empresa está conformada por **3 elementos**, que destacan en este proceso, los mismos que deben ser tomados en cuenta:

Tabla 4 Elementos de la comunicación



Fuente: Francesc, E. (2017).

Autor: Autoría propia.

Para lograr tener una excelente productividad en los eco-hoteles es necesario tener círculos de control de calidad, los mismos que son grupos que se reúnen voluntariamente de modo regular, con el fin de identificar y resolver los problemas

relacionados con el trabajo y llevar a la práctica las soluciones oportunas, con el debido consentimiento de la dirección.(Blaauboer, 2006)

Cabe destacar que dentro de ésta estrategia, se encuentran generalmente los colaboradores que poseen características de liderazgo, siendo previamente identificadas en el proceso de selección del personal para el Eco-Hotel, permitiéndoles estar ubicados estratégicamente para promover el trabajo en equipo y el alcance de las metas propuestas.

Es allí donde los trabajadores cumplen un rol fundamental para lograr que los servicios ofrecidos por el Eco-Hotel, cumplan con las expectativas de los turistas puesto a que serán quienes brindaran la atención necesaria desde sus diferentes puestos de trabajo garantizando así que la atención personalizada sea vista como una experiencia más y de su total agrado.

Otro aspecto que debe ser considerado dentro de este proceso es la Seguridad y Salud Laboral, donde se analiza como “las condiciones y factores que inciden en el bienestar de los trabajadores, contratistas, visitantes y otras personas en el sitio de trabajo”. Más allá de ser una estrategia de prevención, está enfocado en prevenir enfermedades y lesiones dentro del área de trabajo, haciendo referencia que este tipo de eventualidades son a causa de la ineficiencia de los procesos de la organización y de la maquinaria que se utilizan dentro de la organización la misma que es dependiente de la estructura y alcance económico. (Chávez, 2009)

Una vez conseguido que el personal goce de las condiciones adecuadas que le permitan sentirse seguro en un ambiente de armonía, los resultados serán significativos pues el sentido de pertinencia permitirá se sienta incentivado a luchar por la consecución de los objetivos.

CONCLUSIONES

- Los aspectos que se consideran para la contratación del personal en un alojamiento de eco-hotel se relacionan a la proyección del incremento del personal en las distintas áreas del eco-hotel, análisis de las ventas y expansión del eco-hotel y la variación del personal que se debe considerar en las áreas del servicio del personal.
- En conclusión, la realización de un buen proceso de reclutamiento y selección de personal contribuye a que una empresa de alojamiento de Eco-Hotel tenga en su nómina al personal idóneo con las capacidades adecuadas para ocupar un cargo de acuerdo a su perfil y que este responda a las necesidades que surgen en la empresa.
- Así también, la aplicación de evaluaciones sobre el desempeño laboral constituye una herramienta importante puesto que permite identificar si el personal contratado cumple con sus funciones encomendadas, estableciendo una comunicación e interacción entre organización y personal, donde a más de conocer sus debilidades y fortalezas se les reconoce participar en la generación de ideas y puntos de vista, logrando así que sus jefes directos puedan tomar decisiones sobre las problemáticas presentadas, no obstante ayuda también a realizar un nuevo reclutamiento de personal si es necesario.

RECOMENDACIONES

- Para lograr un reclutamiento exitoso es necesario considerar diferentes aspectos que contribuyan a tener un panorama del personal que se requiere en los departamentos que contiene el eco-hotel por lo tanto es recomendable que el proceso de selección del personal este enfocado a una visión exitosa en el mercado objetivo, garantizando que todos los colaboradores aporten de manera significativa para el logro del objetivo de la empresa.
- Es recomendable que, los procesos de reclutamiento y selección de personal para un Eco-Hotel, contemplen el uso de técnicas y herramientas eficaces logrando que dicho proceso pueda ser percibido de forma justa por parte de los postulantes, en base a sus capacidades, destrezas, formación educativa y nivel profesional, debido a que el tipo de turismo que realiza dicha empresa requiere de mucha responsabilidad para su buen posicionamiento en el mercado.
- Finalmente, se puede recomendar que luego del proceso de selección del personal se apliquen estrategias de comunicación organizacional para crear una armonía y un excelente ambiente laboral, contribuyendo con el desarrollo tanto empresarial, como profesional del talento humano, a través de capacitaciones constante sobre prácticas sostenibles en cuanto al cuidado del medio ambiente, manejo responsable de los desechos, el ahorro de agua y energía dentro del Eco-Hotel, de esta manera se garantiza que el personal reclutado pueda desarrollar sus actividades de forma eficaz y eficiente.

Referencias

- Anonimo. (2010). El trabajo en equipo y su sistema de gestion. Calidad & Gestion.
- Blaauboer, R. (2006). Círculos de calidad. GestioPolis.
- Cesar Montoya, Martin Boyero. (2016). El Recurso Humano como elemento fundamental para la gestion de calidad y compoetitividad organizacional. Revista Cientifica Vision del Futuro, 1-20.
- Chávez, C. (2009). Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. EÍDOS, 13-17.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Santa Fe de Bogota: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S. A.
- Fernández, A. (2010). Analisis y Descripción de puestos de trabajo.
- Francesc, E. (2017). Tipos de comunicación organizacional en la empresa. Retención y Desarrollo del Capital Humano.
- Gonzalez, B. (17 de Julio de 2011). Capacitación Del Entrevistador. Invetigación de Mercados.
- Grateron, José; Oliveros, Mary; Martinez, Luz; Zambrano, Nohemi; Coronado, Francis; Anteliz, Esglin. (1 de Marzo de 2009). Talento Humano. Evaluación del Desempeño. Caracas, Venezuela.
- Merlano, S. (2012). La Comunicacion Interna en las Organizaciones. Contribuciones a la Economía.
- Ruiz, V. (2012). Técnicas de selección de personal. Emprende PYME.
- Salazar, L. (23 de Octubre de 2012). Puesto de Trabajo. Concepto de Puesto de Trabajo.

Soto, M. (5 de septiembre de 2017). Importancia de generar flujos de información integrados en retail.

Zayas, A. (2010). Los fundamentos teóricos metodológicos de la selección de personal. Eumed.