



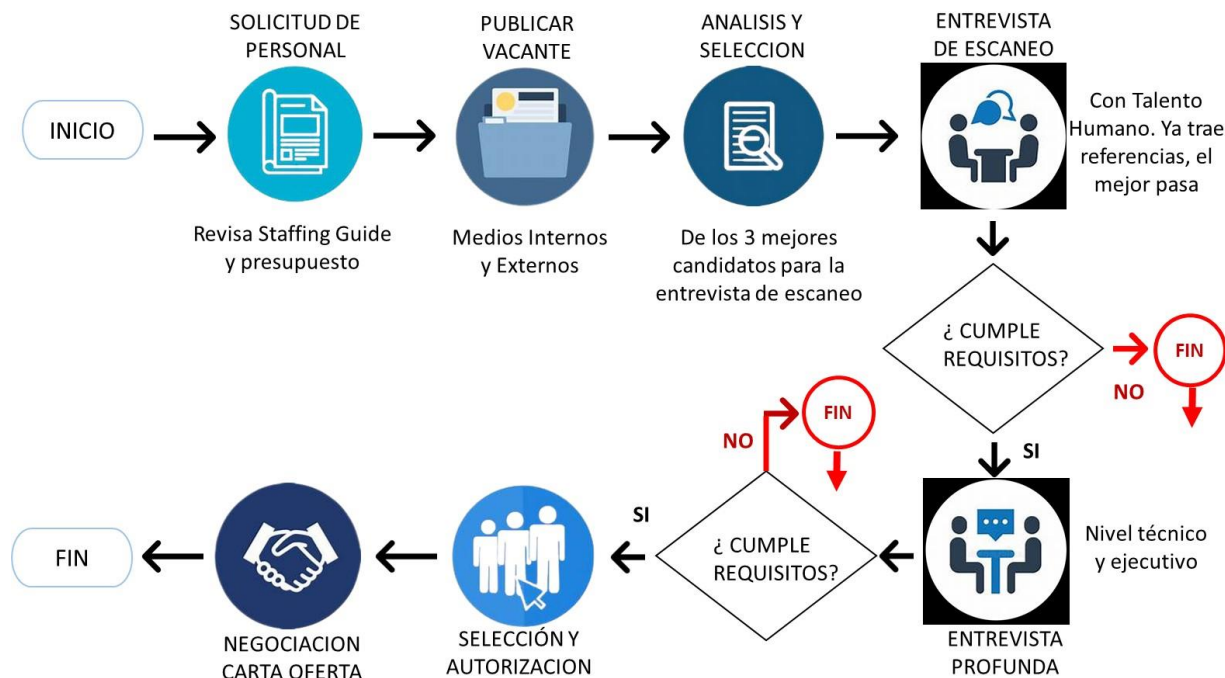
## RECLUTAMIENTO Y SELECCION HOTEL.

El reclutamiento y la selección son conceptos relacionados con el **proceso de adquisición de nuevos talentos** en una empresa. Aun así, se trata de dos fases diferenciadas con sus propios objetivos.

El reclutamiento de personal es un proceso que tiene como finalidad captar talento humano que cumpla con los requisitos para una vacante concreta.

Una vez hecha la llamada de candidatos, lo más probable es que te encuentres con muchos **más profesionales interesados que vacantes disponibles**. Cuando concluye el tiempo establecido para recibir candidatos, será el momento de **seleccionar y conocer aquellos perfiles** que mejor encajen con las necesidades de la empresa.

La secuencia del proceso de reclutamiento y selección puede ser:





A efectos de este proceso, dividimos la estructura organizativa en 4 niveles:

- \* Nivel 4.- Personal nivel operativo (camarista, mesero, operario)
- \* Nivel 3.- Comité de Operaciones, supervisores y personal de confianza en áreas administrativas y de soporte. Personal de confianza del corporativo.
- \* Nivel 2.- Comité Ejecutivo y puestos ejecutivos, coordinadores y gerencias del corporativo.
- \* Nivel 1.- Gerentes Generales y directores.

## 1 Solicitud de personal.

- La “solicitud” se realiza a la gerencia de talento humano por el responsable del departamento, considerando el **staffing guide** (ver página) aprobado por temporada, vacantes o creación de puestos.
- La solicitud se debe presentar con tiempo prudente para gestionar el proceso.

## 2 Publicación de la vacante. Atracción de candidatos.

Se pueden realizar múltiples acciones, entre ellas:

- Revisar la base de datos de candidatos de Talento Humano.
- Realizar una búsqueda interna, verificando si existe algún colaborador que cumpla con el perfil requerido y desee participar. Según el puesto, se puede aplicar el criterio de discreción con el fin de evitar expectativas inadecuadas, frustración o desinterés.
- Búsqueda referencial entre los colaboradores.
- Bolsas de trabajo online: Facebook, Instagram, página institucional, Computrabajo, Sherlock, Indeed, Jooble, Opción empleo, Job Tome, Mitula, Portal del Empleo estatal, cámara de comercio, asociación de hoteles local.
- Redes profesionales que tengan los ejecutivos. LinkedIn, Facebook, Instagram y otros.
- Anuncios en periódicos y revistas
- Head-hunters.



¿Cómo publicar la vacante?

- Un título atractivo,
- Una descripción concreta del puesto.
- Los requisitos indispensables del proceso.
- Las condiciones laborales.
- Una descripción de quiénes somos como compañía; son los apartados principales de un buen anuncio de empleo.

### 3 Análisis y selección de candidatos.

- El área de Talento Humano debe tener personas con expertise para este proceso.
- Revisar todas las solicitudes, currículos y cartas de presentación para reducir el número de candidatos.
- Descartar las que se alejen significativamente de los requisitos deseados en el perfil del puesto.
- Realizar una lista inicial de candidatos. Se pueden utilizar llamadas telefónicas para precisar algunos aspectos y reducir la cantidad de candidatos.
- Elaborar una lista con los tres candidatos potenciales, para la **entrevista preliminar**.
- Se deben solicitar a los tres candidatos, las referencias que se establezcan.  
Sugerencia:

Referencias	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Observaciones
Jefe directo	2	2	1	1	Las referencias deben ser de los dos últimos empleos
Colega	1	1	-	-	
Subordinado	1	1	-	-	
Capital Humano	2	2	1	1	
<b>Subtotal</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	



#### 4 Entrevista preliminar.

- \* La entrevista preliminar la realiza el Gerente de Talento Humano o un especialista de atracción / reclutamiento.
- \* El objetivo de la entrevista de escaneo es filtrar a los candidatos al puesto, de manera rápida de acuerdo con el perfil de competencia, requisitos del puesto y prestaciones ofrecidas., y tiene las siguientes características:
  - No debe llevar más de 30 minutos continuos.
  - Es concreta, si el candidato no cumple con algún requisito se elimina la postulación.
  - Se explican las bases primarias del puesto, entre ellas el salario, la conveniencia de presentar la cedula profesional (que en el caso de contralores y GDH es obligatoria), prestaciones y otros aspectos según el puesto de trabajo.
  - Se pregunta al candidato si le interesa continuar en el proceso. [Ver sugerencia de preguntas](#)
- \* Como resultado de la entrevista preliminar, se prepara un resumen por cada candidato.
- \* De este proceso se deben obtener los mejores candidatos para continuar el proceso, lo ideal es que fueran al menos 2 candidatos.
- \* A los candidatos que no superen la entrevista de escaneo se le agradece su participación y se almacena la solicitud en la base de datos junto a anotaciones de por qué no cumplió el perfil.
- \* Los candidatos que sean seleccionados para la siguiente entrevista, deben tener las referencias completas y si corresponde, por el nivel del cargo, la prueba psicométrica.
- \* En nuestra opinión, los puestos de Comité Ejecutivo y Gerencia General deben hacer la prueba psicométrica.

#### **Consideraciones sobre las referencias.**

El manejo de referencias es sensible, debe de estar de acuerdo el candidato, tanto en personas como empresas. Es decir, el candidato debe sugerir sus referencias de personas y conocer que se harán consultas con sus anteriores empresas.



## 5 Entrevista de selección.

- \* Para realizar esta entrevista se debe tener un resumen de la entrevista preliminar, las referencias establecidas y la prueba psicométrica (si procede).
- \* Se realiza por las personas con capacidad de aprobación del candidato y quien será su jefe inmediato con conocimiento técnico y ejecutivo del puesto.
- \* Características de la entrevista:
  - Previo a esta entrevista, según tipo de puesto, se debe aplicar al candidato la solución de algún ejercicio o caso de estudio [Ver ejemplos](#).
  - No debe durar más de 60 minutos
  - La entrevista va dirigida al conocimiento de su experiencia laboral de manera detallada. Haciendo énfasis en los tiempos de permanencia en sus trabajos y los motivos de salida o cambio de puesto.
  - En lo laboral, se debe aplicar la técnica de entrevista por competencias, la cual consiste en encontrar evidencia de que el candidato cuenta con las competencias requeridas de acuerdo al perfil y descripción de puesto.
  - Después de revisar el CV del candidato, se deben hacer un recorrido de su evolución profesional a lo largo de sus puestos, enfocándose en los logros obtenidos, los motivos que lo llevaron a cada movimiento y las oportunidades de crecimiento que tuvo.

## 6 Selección y autorización.

- \* Talento Humano recopila todas las referencias, pruebas psicométricas y exámenes / pruebas realizadas a los candidatos y junto con los entrevistadores revisan los resultados y determinan si los candidatos cumplen o no los requisitos. Esto queda registrado en el resumen del proceso.
- \* A los candidatos que no superen la etapa de referencias y pruebas adicionales, se le agradece su participación y se almacena la solicitud en la base de datos junto a anotaciones de por qué no quedaron seleccionados.
- \* De los candidatos aprobados, se seleccionan los más relevantes. Se prepara la documentación para la toma de decisión final:
- \* El nivel de autorización toma la decisión de selección.



**HotelProce.com**

Procesos y técnicas hoteleras

## 7 Negociación.

- \* Se procede a cerrar la negociación y la presentación de la carta oferta a los puestos del nivel 1 y 2.
- \* El candidato seleccionado pasa al proceso de contratación.
- \* La documentación del proceso de reclutamiento del candidato aprobado se anexa a su futuro expediente personal. en el caso del colaborador rechazado se mantiene en la base de datos.

**Este contenido es colaboración de [HotelProce.com](http://HotelProce.com).**

Si deseas colaborar con nuestro sitio o tienes preguntas, dudas o comentarios, escríbenos a [contacto@hotelproce.com](mailto:contacto@hotelproce.com). Te estamos esperando