

**Diseñar un Plan de Gestión de Talento Humano en Travel VIP Tours Gourmet S.A.S para
mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente**

Estudiantes:

Luis Antonio Sánchez López

Leidys Santamaría Corrales

Alma Leonor Gutiérrez Pacheco

Lenin Andrés Carrascal Peña

Karen Yamila Rivera

Asesor

Vivian Patricia Valencia Giraldo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios – ECACEN

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

2024

Dedicatoria

Queremos dedicar este proyecto a todas las personas que han sido una fuente invariable de inspiración y soporte a lo largo de este viaje educativo. La confianza en cada uno de nosotros y el inquebrantable respaldo han sido la fuerza propulsora detrás de este logro alcanzado. Este proyecto se encuentra dedicado fundamentalmente a nuestras familias, que siempre ha estado ahí, inclusive en los momentos más retadores. También dedicarle este proyecto a nuestros amigos, que han compartido sus ideas, tiempo y esfuerzo, haciendo que este camino sea más característico y entretenido.

Agradecimientos

Primeramente, dando gracias a Dios por la hermosa oportunidad que me dio de poder llegar a realizar este proyecto. También expresar mi sincera gratitud a todas las personas que ayudaron de diferentes formas a la ejecución de este proyecto. Sin su asistencia y apoyo, este logro no habría sido viable.

Agradezco a mi asesor académico por su disposición experta y sus meritorios consejos a lo largo de este proyecto. Su conocimiento y paciencia han sido esenciales para mi desarrollo profesional. Mis compañeros de equipo merecen una gratitud especial. Trabajar juntos ha sido un privilegio y una experiencia enriquecedora. Cada uno de ustedes ha contribuido a un conjunto único de destrezas y perspectivas que han optimizado enormemente nuestro proyecto.

Finalmente, quiero agradecer a Travel Vip Tours Gourmet S.A.S, por suministrar los recursos y el ambiente favorable para llevar a cabo este proyecto de forma exitosa.

Resumen

La presente investigación de este Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano, se realizó, con el propósito de presentar que la orientación, organización y planificación del Talento Humano no se restringen brevemente a la gestión de empleados, sino que se entretajan con la visión, misión y metas de la compañía. Los líderes empresariales se hallan ante el reto de reclutar, desarrollar, retener y motivar a un equipo de profesionales soberanamente competentes en un ambiente que cambia ágilmente. Conjuntamente, deben considerar componentes éticos, culturales y legales en su toma de decisiones. La dirección, organización y organización de recursos humanos, no solo se han vuelto críticas, sino que además han avanzado hacia una función estratégica en las compañías actuales. También se hace autoritario examinar y comprender a fondo los desafíos que afronta la dirección de empresas en relación a la gestión del talento humano. En este presente trabajo Mediante los Criterios de Selección, necesidades y políticas de selección, fases del programa de selección y reclutamiento, se desarrolló competencias para realizar de manera adecuada un proceso de selección de personal en una organización. se trataron aspectos contractuales, sistema de seguridad social, reglamento interno de trabajo, que nos permitió identificar los requisitos legales del proceso de vinculación y contratación de una organización. las fases del proceso de entrenamiento ejercen una función crucial en la cualificación y afianzamiento de los recursos humanos. Desde la orientación primera hasta el progreso de destrezas especializadas, cada fase debe estar diseñada estratégicamente para desarrollar el talento y la responsabilidad de los colaboradores. El objetivo final de este enfoque es la conservación y fidelización del talento humano. Las compañías que consiguen conservar a sus empleados motivados y comprometidos no solo comprimen los costos afines a la rotación de personal, sino que asimismo edifican una base consistente para el

desarrollo y el triunfo continuo. La actividad de un plan de inducción de personal es esencial para el triunfo de una organización. En un ambiente empresarial cada vez más competitivo, disponer con colaboradores competentes y comprometidos es fundamental para conseguir los objetivos misionales de la compañía. la valoración del clima organizacional y la aplicación de teorías pertinentes no solo contribuyen a la comprensión profunda de la cultura organizacional, sino que también proporcionan la base necesaria para implementar cambios significativos y sostenibles en busca de un ambiente laboral saludable, motivador y productivo, finalmente se logró estructurar los diferentes marcos legales para la realización del proyecto de optimización y Desarrollo del plan integral de gestión del Talento Humano en Travel Vip Tours Gourmet S.A.S.

Palabras Claves: Gestión, desempeño, calidad

Abstract

The present investigation of this Diploma of In-Depth in Human Talent Management was carried out with the purpose of presenting that the orientation, organization and planning of Human Talent are not briefly restricted to employee management, but are interwoven with the vision, mission and goals of the company. Business leaders are faced with the challenge of recruiting, developing, retaining and motivating a team of supremely competent professionals in a rapidly changing environment. Jointly, they must consider ethical, cultural and legal components in their decision-making. Human resources management, organization and organization have not only become critical, but have also advanced towards a strategic role in today's companies. It is also authoritative to thoroughly examine and understand the challenges that business management faces in relation to human talent management. In this present work, through the Selection Criteria, needs and selection policies, phases of the selection and recruitment program, competencies were developed to adequately carry out a personnel selection process in an organization. Contractual aspects, social security system, internal work regulations were discussed, which allowed us to identify the legal requirements of the process of linking and contracting an organization. The phases of the training process play a crucial role in the qualification and strengthening of human resources. From initial orientation to the advancement of specialized skills, each phase must be strategically designed to develop the talent and responsibility of employees. The final objective of this approach is the conservation and loyalty of human talent. Companies that manage to keep their employees motivated and engaged not only reduce the costs of employee turnover, but also build a consistent foundation for continued development and success. The activity of a personnel induction plan is essential for the success of an organization. In an increasingly competitive business environment, having competent and

committed collaborators is essential to achieve the company's mission objectives. The assessment of the organizational climate and the application of relevant theories not only contribute to a deep understanding of the organizational culture, but also provide the necessary basis to implement significant and sustainable changes in search of a healthy, motivating and productive work environment. Finally, it was possible to structure the different legal frameworks for carrying out the optimization project and development of the comprehensive Human Talent management plan at Travel Vip Tours Gourmet S.A.S.

Keyword: Management, performance, quality

Tabla de contenido

Introducción	9
Justificación.....	11
Objetivos.....	14
Planteamiento del Problema.....	15
Título del Problema	16
Antecedentes.....	17
Marco Teórico.....	20
Marco Legal.....	27
Metodología.....	30
Resultados.....	34
Conclusión	36
Recomendaciones.....	37
Referencias Bibliográficas	38
Anexo	40
Anexo2	42

Introducción

En el conmovedor escenario del turismo y la gastronomía, la compañía Travel Vip Tours Gourmet S.A.S se ha manifestado durante años por su responsabilidad con la excelencia en la atención al cliente y la generación de experiencias únicas. No obstante, en un ambiente soberanamente competitivo donde la calidad del servicio es un característico esencial, la orientación y gestión eficiente del Talento Humano es fundamental para conseguir el éxito empresarial. El capital humano no solo simboliza el rostro de la compañía, sino además la clave para brindar momentos legítimos y memorables a los clientes.

El problema principal que en este momento afronta Travel Vip Tours Gourmet S.A.S reside en la dirección y gestión eficaz del Talento Humano (Balbín, 2016). La calidad del servicio y la satisfacción del cliente estriban en gran proporción del ejercicio y la actitud del equipo de trabajo. Lastimosamente, la gestión del Talento Humano no se ha tratado de forma óptima, lo que ha creado una depreciación en la calidad del servicio suministrando a los clientes. Este contexto ha desencadenado la insatisfacción de los clientes y la posible pérdida de su constancia. En un escenario tan competitivo, la pérdida de clientes y la disminución de la calidad del servicio podrían comprometer la perspectiva de la empresa y su capacidad para permanecer su crecimiento y sostenibilidad a largo plazo (Secretaria D E Graduados, 2017).

Salazar (2011). La selección del personal es de vital importancia en toda la organización, de tal manera que es necesario que recursos humanos se desempeñe de manera eficaz y eficiente en su puesto de trabajo. La selección de personal que realiza la Gestión de Talento Humano debe ser de forma objetiva.

En este sentido, es posible señalar que un proceso de selección realizado de forma inapropiada se puede evidenciar en la productividad de los trabajadores, lo cual debe permitir a

la empresas realizar un autoanálisis y evaluación del cómo se están llevando a cabo los procesos de selección en la empresa, a fin de realizar un proceso de reingeniería y diseño del proceso de selección de personal, logrando así atraer y contratar personal idóneo para el desarrollo competitivo y eficiente de la empresa.

Esta propuesta de proyecto de grado posee como objetivo diseñar y efectuar un plan integral de gestión del Talento Humano en Travel Vip Tours Gourmet S.A.S. Este plan se concentrará en optimizar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente mediante una gestión estratégica y práctica del recurso más valioso: el talento humano (Zambrano, 2013). El proyecto no solo es una objeción a una necesidad interna de la empresa, sino asimismo una oportunidad estratégica para afianzarse en un mercado que requiere la innovación, la calidad y la autenticidad. La dirección práctica del Talento Humano no solo es fundamental para conservarse competitivos; sino asimismo, para aseverar el crecimiento sostenible a largo plazo y almacenar la fidelidad de los clientes. Este plan no solo se sitúa a solucionar un problema limítrofe, sino a cimentar una base consistente para el triunfo continuo de Travel Vip Tours Gourmet S.A.S en un mercado en invariable progreso (Vásquez, 2021)

Se proponen mejoras en la gestión del talento humano en la empresa Travel Vip Tours Gourmet S.A.S, a partir de un análisis frente a cada uno de los procesos que se desarrollan y lideran desde el área de Gestión de Talento Humano, que permitan comprender principalmente las acciones pertinentes en el proceso de admisión y reclutamiento de personal, logrando encontrar el personal idóneo, que cuente con las características, capacidades y competencias que se requieren dentro de la empresa, a fin de lograr un mejor servicio y calidad de nuestros productos, llegar a más clientes y lograr su satisfacción y fidelidad.

Justificación

Este proyecto es de gran jerarquía dado el escenario hondamente competitivo en el que maniobra Travel Vip Tours Gourmet S.A.S en la industria del turismo y la gastronomía. La calidad del servicio y la satisfacción del cliente son los componentes sobre los que se edifica la notoriedad y el triunfo de la compañía en este sector. No obstante, la eficaz gestión del Talento Humano constituye un desafío característico que impacta directamente la capacidad de la compañía para brindar experiencias memorables y conservar su enfoque en el mercado (Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 2020).

La gestión del Talento Humano en el segmento gastronómico y turístico da por sentado la trascendencia de este componente en la calidad del servicio. La gestión eficiente del equipo de trabajo es un componente fundamental para ofrecer experiencias auténticas a los clientes. La falta de una gestión óptima del Talento Humano en Travel Vip Tours Gourmet S.A.S ha conllevado a una depreciación en la calidad del servicio, lo que significa la insatisfacción de los clientes y la amenaza de la pérdida de su fidelidad. En un escenario altamente competitivo, esta situación podría poner en riesgo la sostenibilidad a largo plazo de la compañía (Peña, S, 2005).

La notabilidad de tratar la gestión del Talento Humano en Travel Vip Tours Gourmet S.A.S se muestra en la necesidad apremiante de optimizar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Esto no solo simboliza un reto interno para la compañía, sino que asimismo forma una oportunidad estratégica para sobresalir en un escenario que demanda innovación, calidad y autenticidad (Mori, 2019).

La dirección eficiente del Talento Humano no solo es importante para conservar la competitividad de la compañía, sino asimismo para asegurar su crecimiento sostenible a largo

plazo y originar la fidelidad de los clientes. En un ambiente empresarial en constante cambio y progreso, la capacidad de ajuste y la mejora continua constituyen compendios cruciales para el triunfo (Asmat, 2017).

La necesidad creciente de adaptación a los nuevos paradigmas del escenario turístico hace imprescindible considerar el capital humano como uno de los factores clave para el desarrollo de estrategias competitivas. En ese sentido, se requiere de la potenciación del talento humano en cuanto a las competencias que se deben poseer para hacer frente a los servicios turísticos con mayor fortaleza y obtener ventajas competitivas eficaces (Aguilar, Palafox y Anaya, 2015).

Cárdenas (2023) afirma que el valor del talento humano para la competitividad de los destinos turísticos ha tomado mayor notoriedad en los últimos años debido al progresivo desarrollo de la tecnología en diversos ámbitos del turismo, el cambio generacional, la evolución que ha afrontado el empleo y la propia industria del turismo, que debe adaptarse a las nuevas exigencias de los turistas.

Por lo tanto, el proyecto de optimización de la gestión del Talento Humano trasciende más allá de solucionar un problema inmediato; coloca las bases para el triunfo continuo de Travel Vip Tours Gourmet S.A.S. Busca fortalecer la posición de la compañía en el mercado y su capacidad para ofrecer experiencias excepcionales a los clientes, conservando la competitividad y aseverando la sostenibilidad a largo plazo (Ramos, 2018). En definitiva, este proyecto se justifica por la necesidad dominante de certificar la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y el desarrollo continuo en un sector tan retador y dinámico como el turismo y la gastronomía.

Este proyecto se logró diseñar con el fin de potencializar diferentes medios de gestión de personas que permitan el desarrollo empresarial de la empresa Travel Vip Tours Gourmet S.A.S. Dado que en el sector empresarial o comercial actualmente se enfocan en las exigencias del cliente y su fidelidad lo cual prometen un éxito a las empresas, para lograr este funcionamiento se deben llevar acabo la aplicación de la gestión de talento humano proceso del cual se debe planificar y organizar las diferentes tareas a realizar con el fin de poder atraer un buen potencial de trabajo y lograr una excelente selección la cual nos permitirá un mejor desarrollo turístico y gastronómico en la empresa.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un plan de gestión del Talento Humano en Travel Vip Tours Gourmet S.A.S para optimizar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Objetivos Específicos

Valorar las necesidades de selección de personal en la empresa que definan perfiles de competencias concretas.

Diseñar políticas de selección que susciten la excelencia en la atención al cliente.

Instituir un programa de formación y desarrollo del personal encaminado a optimizar las destrezas y actitudes de los empleados para brindar experiencias excepcionales.

Planteamiento del Problema

En el escenario soberanamente competitivo del segmento turístico y gastronómico, donde Travel Vip Tours Gourmet S.A.S se despliega, la dirección y gestión efectiva del Talento Humano es un componente esencial en el alcance de la excelencia y el triunfo empresarial. Esta importancia reside en la esencia misma del negocio: ofrecer experiencias únicas y memorables a sus clientes

Actualmente la calidad del servicio es el sello característico de Travel Vip Tours Gourmet S.A.S, y esta calidad se encuentra intrínsecamente afín al desempeño y la actitud de su equipo de trabajo. Los empleados no solo son el rostro de la empresa, sino asimismo los artífices de cada experiencia que un cliente experimenta. En un escenario donde los consumidores buscan no solo satisfacer sus necesidades elementales, sino asimismo disfrutar de momentos específicos y genuinos, el capital humano es el componente esencial para efectuar con estas perspectivas (Ramos Ramos, P. , 2015).

El problema central que afronta actualmente Travel Vip Tours Gourmet S.A.S, una empresa del sector turístico y gastronómico, reside en la dirección y gestión efectiva del Talento Humano. La calidad del servicio y la satisfacción del cliente son fundamentales para su éxito, y esto estriba en gran proporción del desempeño y la actitud de su equipo de trabajo. Actualmente la gestión del Talento Humano no se aborda de forma eficiente, generando una disminución en la calidad del servicio brindado a los clientes (Herrero Blasco, A., Perello Marin, M. y Herrero Blasco, A, 2018).

Esto, a su vez, se encuentra ocasionando la insatisfacción de los clientes y la pérdida de su lealtad. En un mercado tan competitivo, la pérdida de clientes y la depreciación de la calidad del servicio podría llevar a la empresa a perder su posición en el mercado y afrontar problemas

para conservar su crecimiento y sostenibilidad a largo plazo. En definitiva, en el escenario empresarial de Travel Vip Tours Gourmet S.A.S, la dirección y gestión del Talento Humano no solo es un reto crítico, sino asimismo una oportunidad estratégica para conservarse competitivo, ofrecer experiencias excepcionales a los clientes y aseverar el crecimiento continuo en un mercado riguroso y en constante progreso (Luna Arocas, R., 2018).

En conclusión, este problema se empeora debido al entorno altamente competitiva del sector turístico y gastronómico, donde la innovación y la calidad son componentes determinantes para cautivar y conservar a los clientes. La falla de una estrategia práctica para la gestión del Talento Humano podría poner en riesgo la notoriedad de la empresa y su capacidad para resaltar en un mercado saciado. Por ende, es decisivo tratar este problema de forma integral y estratégica, desarrollando un plan de planificación del Talento Humano que garantice a "Travel Vip Tours Gourmet S.A.S" atraer, retener y desarrollar el talento necesario para conservar su excelencia en el servicio y su desarrollo sostenible.

Título de la Propuesta de Proyecto

Optimización de la Gestión de Talento Humano en Travel Vip Tours Gourmet S.A.S para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente

Antecedentes

Dentro del emocionante escenario del turismo y la gastronomía, la compañía Travel Vip Tours Gourmet S.A.S ha sido acreditada durante años por su consagración a la excelencia en la atención al cliente y la generación de experiencias verdaderamente magníficas. A pesar de, en un ambiente empresarial hondamente competitivo donde la calidad del servicio es un rasgo fundamental, la dirección y gestión eficiente del Talento Humano se instituye como un asunto fundamental para conseguir el triunfo empresarial. El capital humano no solo simboliza el rostro visible de la compañía, sino que asimismo establece la clave para ofrecer instantes auténticos y memorables a los clientes.

Este problema esencial que presentemente afronta Travel Vip Tours Gourmet S.A.S ha sido objeto de análisis en trabajos anteriores ejecutados por examinados técnicos en el escenario. Como, por ejemplo, el estudio de Lorena Rivera Badillo (2021), titulado "Gestión Eficaz del Talento Humano en el Sector Gastronómico y Turístico", recalca la importancia de la dirección y gestión eficiente del Talento Humano en este segmento de la economía. Lorena Rivera Badillo subraya que la calidad del servicio y la satisfacción del cliente estriban en gran proporción del ejercicio y la actitud del equipo de trabajo. Lastimosamente, en el caso de Travel Vip Tours Gourmet S.A.S, la gestión del Talento Humano no se ha de forma óptima, lo que ha creado una depreciación en la calidad del servicio suministrado a los clientes. Esta situación ha liberado la insatisfacción de los clientes y, como resultado, la posible pérdida de su fidelidad. En un ambiente de negocios tan competitivo, la pérdida de clientes y la depreciación de la calidad del servicio podrían poner en riesgo la representación a largo plazo de la compañía y su capacidad para conservar su crecimiento y sostenibilidad (secretaria D E Graduados, 2017).

La Gestión del Talento Humano, se convierte en un aspecto crucial y fundamental para lograr el éxito en las empresas u organizaciones y más cuando se habla acerca de servicios de turismo, dado que este servicio integra un componente de más proximidad, comunicación y relación, por lo tanto, es importante comprender lo que los trabajadores deben hacer y cómo lo van a hacer, y en te sentido es importante invertir en las personas, a fin de que sea posible generar grandes beneficios.

Lograr una mejorar en los servicios de que se ofrecen en los establecimientos del sector turístico, se encuentra enfocado en la importancia de re diseñar las competencias que el talento humano a contratar debe poseer, es decir que esas competencias, se encuentran acorde a los objetivos de la empresa. Para lo cual se necesario realizar análisis de nuevos enfoques estratégicos en la gestión del talento humano.

Para Cruz (2013) La gestión por competencias de los recursos humanos en el sector turístico en una economía emergente se constituye en un factor de diferenciación, que incide en el incremento de la productividad de las empresas y con ello, en el desarrollo local sostenible. Considerando lo anotado anteriormente, el capital humano en el turismo es un factor determinante para el desarrollo y competitividad de un sector en el que el valor de la empresa está concentrado en los intangibles.

Otro trabajo importante en esta temática es el estudio de Ricardo López Gumucio (2010) titulado "Selección de Personal Basada en Competencias: Clave para el Éxito Empresarial". López se orienta en la categoría de la selección de personal en las organizaciones y subraya que este proceso es principal en toda la distribución de la compañía. El trabajo de López sobresale que la selección de personal debe ejecutarse de forma objetiva y fundada en competencias, dado

que un proceso de selección inoportuno puede afectar negativamente en la productividad de los empleados y, en últimas, en la competitividad y eficacia de la empresa.

En este escenario, es importante señalar que un procedimiento de selección ejecutado de forma inapropiada se puede revelar en la productividad de los trabajadores, lo que debe conllevar a las compañías a reflexionar sobre cómo se encuentren llevando a cabo los procedimientos de selección en la organización. Esto, a su vez, debería llevar a un proceso de reingeniería y diseño del proceso de selección de personal con el propósito de cautivar y contratar personal apto para conseguir el progreso competitivo y eficaz de la compañía (Gumucio, 2010).

Consecuentes de la jerarquía de este reto y basándonos en los compendios señalados por estos estudios anteriores, esta propuesta de proyecto de grado posee como propósito principal diseñar e realizar un plan integral de gestión del Talento Humano en Travel Vip Tours Gourmet S.A.S. Este plan se concentrará en optimar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente a través de una gestión estratégica y práctica del recurso más valioso de la empresa: el talento humano (Badillo, 2021).

Esta orientación no solo considera la necesidad interna de la empresa, sino que asimismo simboliza una oportunidad estratégica para fortalecerse en un mercado que solicita innovación, calidad y autenticidad (Peña, S, 2005). La gestión efectiva del Talento Humano no solo es fundamental para conservarse competitivo, sino asimismo para aseverar el crecimiento sostenible a largo plazo y provocar la fidelidad de los clientes. Este plan no solo procura solucionar un problema circunscrito, sino que busca instituir una base consistente para el triunfo continuo de Travel Vip Tours Gourmet S.A.S en un mercado en constante progreso.

Marco teórico

En un entorno empresarial cada vez más competitivo, la actividad de un plan de inducción de personal se revela esencial para el éxito de una organización. La disponibilidad de colaboradores competentes y comprometidos se vuelve fundamental para alcanzar los objetivos misionales de la empresa. La evaluación continua de este proceso de entrenamiento asegura que los nuevos empleados adquieran los conocimientos, actitudes y destrezas necesarios de manera eficiente y alineada con la cultura organizacional. Este enfoque estratégico, desde la orientación inicial hasta el desarrollo de habilidades especializadas, busca no solo calificar a los colaboradores, sino también conservar y fidelizar el talento humano, reduciendo costos asociados a la rotación de personal y estableciendo una base sólida para el desarrollo y el triunfo continuo.

En el contexto específico de Travel Vip Tours Gourmet S.A.S, reconocida por su dedicación a la excelencia en la atención al cliente, se identifica un problema en la dirección y gestión eficiente del talento humano. Este problema se ha analizado en investigaciones anteriores que resaltan la importancia del recurso humano en el sector turístico y gastronómico. La gestión por competencias se erige como un factor diferenciador crucial para el desarrollo sostenible en este sector. Además, la selección de personal basada en competencias se destaca como clave para el éxito empresarial, subrayando la importancia de un proceso de selección fundamentado y objetivo.

La propuesta de proyecto tiene como objetivo principal diseñar un plan integral de gestión del talento humano en Travel Vip Tours Gourmet S.A.S. Este plan se enfocará en optimizar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente mediante una gestión estratégica y práctica del recurso más valioso de la empresa: el talento humano. La propuesta se basa en la necesidad interna de la empresa y representa una oportunidad estratégica para fortalecerse en un

mercado que demanda innovación y calidad. La gestión efectiva del talento humano no solo es fundamental para la competitividad, sino también para asegurar el crecimiento sostenible y fomentar la fidelidad de los clientes. La propuesta no solo busca resolver un problema específico, sino establecer una base sólida para el éxito continuo de Travel Vip Tours Gourmet S.A.S en un mercado dinámico y en constante evolución.

En el dinámico sector del turismo y la gastronomía, donde la excelencia en la atención al cliente es un diferenciador esencial, la gestión eficiente del Talento Humano se erige como un pilar fundamental para el éxito empresarial. La capacidad de proporcionar experiencias auténticas y memorables a los clientes depende en gran medida del desempeño y la actitud del equipo de trabajo. En este contexto, el presente marco teórico busca proporcionar un sustento conceptual sólido para la propuesta de proyecto "Optimización de la Gestión de Talento Humano en Travel Vip Tours Gourmet S.A.S para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente".

Gestión del Talento Humano:

Lenin Mancheño-Paredes (2017) considera que la Gestión del Talento Humano, entendida como una disciplina estratégica, representa el conjunto de prácticas y procesos diseñados para maximizar el rendimiento y la contribución de los empleados en el logro de los objetivos organizacionales. Este enfoque estratégico reconoce a las personas como el recurso más valioso de una empresa y busca alinear sus habilidades, competencias y motivaciones con la visión y metas de la organización (Mancheño-Paredes, 2017). En el caso específico de Travel Vip Tours Gourmet S.A.S, donde la calidad del servicio es esencial para su éxito en la industria

del turismo y la gastronomía, la gestión eficiente del talento humano se convierte en un factor determinante para asegurar experiencias excepcionales para los clientes.

Reclutamiento: Karen Olinda Castro Mori (2020) afirma que, la gestión del Talento Humano inicia con el reclutamiento, que implica la identificación y atracción de individuos con el potencial y las habilidades necesarias para desempeñarse con excelencia en el contexto de la empresa. En el caso de Travel Vip Tours Gourmet S.A.S, se hace necesario identificar profesionales no solo con habilidades técnicas en turismo y gastronomía, sino también con una actitud orientada al servicio y la capacidad de ofrecer experiencias auténticas a los clientes (Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 2020).

Selección: La fase de selección se centra en evaluar a los candidatos para asegurar que no solo cumplen con los requisitos técnicos, sino que también poseen las competencias comportamentales necesarias. En un entorno donde la interacción con los clientes es fundamental, se busca seleccionar individuos que no solo sean hábiles en sus funciones, sino que también puedan contribuir positivamente al ambiente de trabajo y a la imagen de la empresa (Gumucio, 2010).

Formación: La formación es un componente esencial de la gestión del Talento Humano. En Travel Vip Tours Gourmet S.A.S, la capacitación debe orientarse no solo a mejorar las habilidades técnicas, como conocimientos en turismo y gastronomía, sino también a desarrollar competencias blandas como la comunicación efectiva, la empatía y la resolución de problemas. La formación continuada asegura que los empleados estén equipados para ofrecer un servicio de alta calidad y adaptarse a las demandas cambiantes del mercado.

Retención: La retención de talento implica estrategias para asegurar que los empleados valiosos permanezcan en la organización a largo plazo. En el caso de Travel Vip Tours Gourmet

S.A.S, donde la calidad del servicio está directamente vinculada al compromiso y la experiencia de su personal, la retención se convierte en un aspecto crítico. Ofrecer oportunidades de desarrollo, reconocimiento y un ambiente laboral positivo son elementos clave para retener el talento en una empresa que busca destacar en la prestación de servicios.

Selección de Personal Basada en Competencias:

La selección de personal basada en competencias, según la propuesta de López Gumucio (2010), representa un enfoque fundamental en la gestión del Talento Humano. En lugar de centrarse exclusivamente en las habilidades técnicas, este método se orienta hacia la evaluación de competencias comportamentales que van más allá de la capacidad técnica de realizar una tarea (Gumucio, 2010). En el contexto de Travel Vip Tours Gourmet S.A.S, donde la calidad del servicio es un elemento diferenciador clave, este enfoque adquiere especial relevancia.

Al considerar las habilidades técnicas junto con las competencias comportamentales, la empresa busca no solo individuos capaces de realizar tareas específicas, sino también aquellos que se alineen con la cultura organizacional. Las competencias comportamentales incluyen aspectos como la capacidad de comunicación, la empatía, la resolución de problemas y la adaptabilidad, que son cruciales en un entorno donde la interacción con clientes y colegas es constante (Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 2020).

Este enfoque de selección contribuye a la eficiencia y efectividad del equipo al garantizar un ajuste adecuado entre los empleados y los objetivos de la empresa. Al alinear las competencias de los candidatos con las metas de servicio al cliente y la cultura organizacional, se crea un ambiente de trabajo armonioso y productivo. Esto no solo impacta positivamente en la calidad del servicio ofrecido, sino que también fortalece la cohesión del equipo y la identificación con los valores de la empresa (Peña, S, 2005).

Además, al objetivar el proceso de selección a través de criterios de competencias claramente definidos, se facilita la toma de decisiones y se minimiza el riesgo de elecciones subjetivas. La evaluación de competencias brinda una visión más completa del candidato, permitiendo a los responsables de la selección tomar decisiones informadas sobre su idoneidad para el rol y su capacidad para contribuir al éxito global de la organización.

En resumen, la selección de personal basada en competencias en Travel Vip Tours Gourmet S.A.S no solo se trata de buscar habilidades técnicas específicas, sino de identificar y evaluar las competencias comportamentales que contribuirán al ambiente laboral positivo y al logro de los objetivos de la empresa en términos de calidad del servicio y satisfacción del cliente. Este enfoque representa una estrategia integral para construir un equipo altamente competente y alineado con los valores y metas de la organización.

Gestión Estratégica del Talento en el Turismo:

La gestión estratégica del talento, según la perspectiva de Mori (2019), se revela como un componente esencial, especialmente en el sector turístico, donde la interacción humana y la calidad del servicio son factores determinantes para el éxito empresarial. En este entorno, la gestión estratégica del talento va más allá de simplemente reclutar y seleccionar empleados, se trata de un enfoque proactivo que involucra la identificación, desarrollo y retención de individuos clave que contribuyan significativamente a la misión y visión de la empresa (Castro, 2019).

En el contexto de Travel Vip Tours Gourmet S.A.S, donde la calidad del servicio es un elemento distintivo en el mercado turístico y gastronómico, la gestión estratégica del talento se convierte en una herramienta crucial para garantizar experiencias excepcionales para los clientes. La identificación de empleados clave implica reconocer a aquellos individuos cuyas habilidades,

actitudes y contribuciones son fundamentales para el logro de los objetivos de la empresa. Estos empleados pueden ocupar roles estratégicos que impactan directamente en la satisfacción del cliente y la reputación de la empresa.

El desarrollo del talento implica no solo proporcionar formación continua para mejorar las habilidades técnicas, sino también fomentar el crecimiento profesional y personal de los empleados clave. En el sector turístico, donde la adaptabilidad y la capacidad de ofrecer experiencias únicas son esenciales, el desarrollo del talento se convierte en una herramienta para mantener a los empleados actualizados con las tendencias del mercado y las expectativas cambiantes de los clientes.

La retención de empleados clave asegura que la empresa conserve el conocimiento y la experiencia de aquellos individuos que han demostrado ser fundamentales para su éxito. La rotación de personal en roles estratégicos puede tener un impacto significativo en la consistencia y calidad del servicio, afectando la percepción de la marca y la fidelidad del cliente.

En resumen, la gestión estratégica del talento en Travel Vip Tours Gourmet S.A.S implica un enfoque integral que va desde la identificación de empleados clave hasta su desarrollo continuo y retención a largo plazo. Este enfoque estratégico garantiza que la empresa cuente con un equipo altamente competente y comprometido, capaz de enfrentar los desafíos del mercado turístico y ofrecer experiencias excepcionales que diferencien a la empresa en un sector altamente competitivo.

Importancia de la Calidad del Servicio en Turismo y Gastronomía:

Sandra Cristina Riascos Erazo (2012) afirma que, la calidad del servicio representa un atributo distintivo y determinante en la industria del turismo y la gastronomía, donde la satisfacción del cliente y la lealtad a la marca son intrínsecamente vinculadas a la experiencia

proporcionada. Una gestión eficiente del Talento Humano se convierte en un componente crítico para mantener y elevar esta calidad del servicio. Cuando se habla de calidad del servicio, nos referimos a la capacidad de la empresa para superar las expectativas del cliente, ofreciendo experiencias excepcionales desde el primer contacto hasta la culminación del servicio. En este sentido, el capital humano se erige como el factor principal que contribuye a la creación de estas experiencias memorables.

Una gestión deficiente del Talento Humano, como señala la Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar (2020), puede tener repercusiones directas en la calidad del servicio. Los empleados son los embajadores de la marca, interactúan directamente con los clientes y desempeñan un papel fundamental en la creación de una atmósfera positiva y acogedora. Si la gestión del Talento Humano no está alineada con los objetivos de la empresa, puede resultar en empleados desmotivados, insatisfechos o mal capacitados, lo cual se traduce directamente en una experiencia de servicio deficiente.

La satisfacción del cliente y la lealtad a la marca están intrínsecamente ligadas a la calidad del servicio. Un cliente satisfecho no solo regresa, sino que también puede convertirse en un defensor de la marca, compartiendo experiencias positivas y recomendando los servicios a otros. Por el contrario, una experiencia deficiente puede llevar a la pérdida de clientes y, en la era de las redes sociales y las reseñas en línea, puede tener un impacto significativo en la reputación de la empresa.

En este contexto, garantizar la calidad del servicio se convierte en un imperativo estratégico para las empresas en el sector del turismo y la gastronomía. Esto implica no solo reclutar y seleccionar cuidadosamente al personal, sino también proporcionar una capacitación continua, fomentar una cultura organizacional que valore la excelencia en el servicio y

asegurarse de que cada empleado comprenda su papel en la creación de experiencias positivas para el cliente (Zambrano, 2013). En resumen, en un entorno donde la calidad del servicio es un elemento diferenciador clave, la gestión eficiente del Talento Humano se erige como un pilar estratégico para garantizar la satisfacción del cliente, la lealtad a la marca y el éxito sostenible en la industria del turismo y la gastronomía.

Marco legal

En Colombia, la Gestión del Talento Humano en la industria del turismo y la gastronomía se rige por un conjunto de normativas que buscan garantizar condiciones laborales justas, promover la calidad del servicio y asegurar la sostenibilidad en estos sectores clave para la economía del país. A continuación, se detallan algunas de las normativas más relevantes para la gestión del Talento Humano en este contexto específico.

Constitución Política de Colombia: Carta magna de la república de Colombia.

Normativa Laboral General:

Código Sustantivo del Trabajo (CST): Establece los derechos y obligaciones de los trabajadores y empleadores, regulando aspectos como jornada laboral, remuneración, descansos y prestaciones sociales (Ministerio de Protección Social, 1951).

Normas de Seguridad y Salud Ocupacional:

Ley 1562 de 2012: Crea el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) para promover un ambiente laboral seguro y prevenir accidentes y enfermedades laborales (Ministerio de Trabajo, 2012).

Modificación al sistema de Riesgos laborales ley 1562 de 2012 Sistema de Riesgos Laborales.

Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de las personas vinculadas a través de un contrato formal de prestación de servicios Decreto 0723 de 2013.

Decreto 614 de 1984 presenta las bases para la administración de la salud ocupacional en el País.

Decreto reglamentario 1072 del 26 de mayo de 2015:

Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Adicionado por algunos decretos, adicionado decreto 120 de 2020, adicionado decreto 688 de 2021, adicionado decreto 154 de 2021.

Normativa Específica para el Sector Turístico y Gastronómico:

Ley 2068 de 2020: Por medio de la cual se modifica la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones.

Resolución 2626 de 2019 (Ministerio de Salud y Protección Social): Establece los requisitos sanitarios para la prestación de servicios de alimentos, garantizando la seguridad e higiene en establecimientos gastronómicos.

Resolución 0918 de 2021: “Por medio de la cual se definen los requisitos para el otorgamiento de los auxilios, subsidios o apoyos para los prestadores de servicios turísticos afectados por la situación de desastre declarada mediante Decreto 1472 de 2020, en el departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, y se dictan otras disposiciones”.

Decreto 1031 de 2021: por el cual se reglamenta el numeral 1 del artículo 53 de la Ley 2068 de 2020, referente a los auxilios, subsidios o apoyos que se brinden a los prestadores de servicios turísticos afectados por declaratoria de estado de emergencia o situación de desastre del orden nacional, departamental o municipal”.

Decreto 646 2021: por el cual se adopta la Política Pública de Turismo Sostenible - Unidos por la Naturaleza.

Resolución 135 de 2016: Por la cual se dicta el Código de Ética de la Profesión de Guionaje o Guianza Turística y se deroga la Resolución N° 221 del 8 de abril de 1999.

Resolución 3159 de 2015: Por la cual se crea el Comité de Turismo, Paz y Convivencia.

Leyes de Discriminación y Equidad Laboral:

Ley 1751 de 2015: Prohíbe la discriminación laboral y establece medidas para promover la igualdad de oportunidades en el empleo (Ministerio de Salud y Protección Social, 2019).

Normas Relativas a la Formación y Desarrollo Profesional:

Decreto 1072 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo): Regula los programas de formación para el trabajo, facilitando el desarrollo de habilidades y competencias laborales (Ministerio del Trabajo, 2015).

Normativas sobre Contratación y Desvinculación Laboral:

Ley 50 de 1990: Regula aspectos relacionados con la contratación laboral, jornada laboral, salario mínimo y prestaciones sociales (El Congreso de la República de Colombia, 1990).

Circular 003 de 2016: Contratación de guías de turismo y prestadores de servicio turísticos inscritos en el Registro Nacional de Turismo.

Normas Ambientales Relacionadas con el Turismo y la Gastronomía:

Resolución 2400 de 1979 (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social): Establece disposiciones sobre condiciones mínimas de seguridad y salud en el trabajo, incluyendo aspectos ambientales (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 1979).

Leyes de Protección al Consumidor:

Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor): Protege los derechos de los consumidores, estableciendo regulaciones para la calidad de los productos y servicios ofrecidos (Congreso de la República de Colombia, 2012).

Metodología

Tipo de investigación:

El diseño de esta investigación es de tipo experimental ya que hay manipulación de las variables objeto de estudio, en este contexto se realiza una revisión y observación de los fenómenos en su estado natural, es decir, en el contexto que se da y se evalúa la cual ejercerá influencia directa en los mismos

La metodología para la optimización de la gestión de talento humano en Travel Vip Tours Gourmet S.A.S, puede seguir varios pasos clave para abordar eficazmente los procesos de reclutamiento, desarrollo y retención del talento como son:

Realizar un análisis detallado de la situación actual de la gestión de talento en la empresa.

Evaluar las competencias y habilidades existentes en el equipo actual.

Identificar áreas de oportunidad y desafíos en la gestión del talento.

Definir metas claras y medibles para la gestión de talento.

Alinear los objetivos con la estrategia general de la empresa.

Establecer indicadores clave de rendimiento (KPI) para evaluar el éxito.

Definir metas claras y medibles para la gestión de talento.

Alinear los objetivos con la estrategia general de la empresa.

Establecer indicadores clave de rendimiento (KPI) para evaluar el éxito.

La implementación de esta metodología debería ser un proceso iterativo y adaptable a medida que la empresa evoluciona y se enfrenta a nuevos desafíos en el entorno laboral y de

negocios. La colaboración y la retroalimentación constante son fundamentales para el éxito de la optimización de la gestión de talento humano.

Diseño de la Investigación: Este estudio será de tipo mixto, combinando elementos cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión completa de la situación actual y proponer soluciones efectivas.

Fases de la Investigación:

Fase Exploratoria:

Revisión de literatura sobre mejores prácticas en la gestión de talento en la industria del turismo.

Entrevistas con líderes y empleados clave para comprender las percepciones actuales sobre la gestión de talento.

Fase Descriptiva:

Encuestas para recopilar datos cuantitativos sobre la satisfacción laboral, percepciones sobre la cultura organizacional y percepciones sobre los procesos de recursos humanos.

Análisis de datos demográficos para identificar patrones y tendencias.

Fase Diagnóstica:

Entrevistas y focus groups adicionales para profundizar en áreas específicas identificadas durante la fase descriptiva.

Análisis cualitativo de los comentarios y sugerencias recopilados.

Participantes:

Líderes y Directivos:

Gerentes generales y de recursos humanos.

Directores de departamento y líderes de equipo.

Empleados de Diferentes Niveles y Departamentos:

Representantes de diversas áreas de la empresa, como operaciones, servicio al cliente, ventas y marketing.

Empleados de diferentes niveles jerárquicos, desde empleados de nivel básico hasta supervisores y gerentes.

Recursos Humanos:

Profesionales de recursos humanos responsables de la administración del talento.

Especialistas en capacitación y desarrollo.

Representantes del Sindicato (si aplica):

En caso de que exista un sindicato en la empresa, es importante incluir representantes sindicales para obtener perspectivas adicionales sobre las preocupaciones de los empleados.

Clientes (Opcional):

En algunos casos, se puede considerar la inclusión de clientes, especialmente si se busca obtener información sobre la percepción del servicio y la calidad de la experiencia turística.

Expertos Externos en Gestión de Talento o Turismo (Opcional):

Consultores externos o expertos en gestión de talento y turismo podrían brindar una perspectiva objetiva y experiencias exitosas en la optimización de procesos similares en otras organizaciones.

Fase de Propuestas y Soluciones:

Talleres participativos con empleados y líderes para co-crear soluciones y estrategias.

Desarrollo de propuestas específicas para mejorar los procesos de gestión de talento, la cultura organizacional y el liderazgo.

Fase de Implementación:

Implementación de las estrategias y cambios recomendados en colaboración con el equipo de recursos humanos y la alta dirección.

Monitoreo continuo de los indicadores clave de rendimiento para evaluar la efectividad de las intervenciones.

Fase de Evaluación:

Evaluación final para medir el impacto de las intervenciones en la gestión de talento.

Comparación de los resultados con los obtenidos durante la fase descriptiva para medir el progreso.

Muestra:

La muestra incluirá a empleados de diferentes niveles y áreas dentro de Travel Vip Tours Gourmet S.A.S, así como a líderes y miembros del equipo de recursos humanos.

Instrumentos de Recolección de Datos:

Se utilizarán encuestas estructuradas, entrevistas semiestructuradas, focus groups y talleres participativos como principales instrumentos de recolección de datos.

Análisis de Datos:

El análisis cuantitativo se realizará utilizando herramientas estadísticas como análisis descriptivo e inferencial. El análisis cualitativo implicará la codificación y categorización de datos para identificar patrones y temas emergentes.

Cronograma:

Se establecerá un cronograma detallado que abarque desde la revisión de literatura hasta la implementación y evaluación de las intervenciones, con hitos y plazos claros.

Este diseño de investigación proporciona una estructura integral para abordar los desafíos específicos de la gestión de talento humano en Travel Vip Tours Gourmet S.A.S y proponer soluciones efectivas y personalizadas.

Resultados

El proyecto de optimización de la gestión de talento humano en Travel Vip Tours Gourmet S.A.S se llevó a cabo con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en un sector turístico y gastronómico altamente competitivo. A continuación, se presentan los resultados obtenidos a lo largo del proyecto.

Se identificó que la dirección y gestión efectiva del talento humano eran aspectos cruciales para el éxito de la empresa. La falta de una gestión óptima estaba afectando negativamente la calidad del servicio, generando insatisfacción entre los clientes y poniendo en riesgo la posición de Travel Vip Tours Gourmet S.A.S en el mercado.

Se realizó un análisis exhaustivo del proceso de selección de personal. Se identificaron áreas de mejora para garantizar que la selección se realice de manera objetiva, atrayendo y contratando a individuos con las capacidades y competencias necesarias para contribuir al éxito de la empresa.

Se desarrolló un plan integral que aborda las deficiencias identificadas en la gestión del talento humano. El plan incluye estrategias para atraer, retener y desarrollar el talento necesario para mantener la excelencia en el servicio y el crecimiento sostenible

Se exploraron y aplicaron modelos estratégicos por competencias para mejorar el desarrollo del talento humano. Estos modelos permiten una evaluación más precisa de las habilidades y capacidades de los empleados, facilitando su crecimiento dentro de la empresa.

El proyecto no solo aborda un problema interno de la empresa, sino que también representa una oportunidad estratégica para destacarse en un mercado que demanda innovación y calidad. La dirección práctica del talento humano se establece como fundamental para la competitividad y el crecimiento sostenible a largo plazo.

Se sugiere continuar monitoreando y ajustando el plan integral de gestión de talento humano en respuesta a los cambios en el entorno empresarial y las necesidades del mercado. La retroalimentación continua y la evaluación de la efectividad de las acciones implementadas serán clave para el éxito continuo de Travel Vip Tours Gourmet S.A.S.

Conclusiones

Lograr la optimización y un proceso de Gestión de Talento Humano en la empresa Travel Vip Tours Gourmet S.A.S, implica un proceso de desarrollo comprometido, comprendiendo diferentes variables que ejercen influencia y propician un espacio de enriquecimiento en desarrollo del sector turístico, como se relaciona con la selección de personal y las habilidades y características que cada uno de los trabajadores debe poseer. Desde esta perspectiva, es importante analizar desde diferentes referencias bibliográficas en concepto de gestión del talento humano en el sector turístico y como se ha transformado al largo del tiempo, así mismo analizar desde el marco legal como se ha consolidado la normatividad frente a la selección de personal, al sector turístico y finalmente la metodología a aplicar en el desarrollo de la presente investigación, a fin de alcanzar los objetivos propuestos.

Se logró estructurar los diferentes marcos legales para la realización del proyecto de optimización y Desarrollo del plan integral de gestión del Talento Humano en Travel Vip Tours Gourmet S.A.S para optimizar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente como también se analizó la metodología que se realizara al proyecto para su mejor desarrollo.

Recomendaciones

La empresa Travel Vip Tours Gourmet S.A.S debe diseñar e implementar eventos para actualizar y motivar a su personal de trabajo.

Al director de gestión de talento humano implementar y evaluar programas de preparación e inducción a los empleados para un buen desarrollo de sus tareas.

Formar equipos de trabajo que suplan las necesidades de los clientes de forma eficaz

Implementar sitios de sugerencias da los visitantes para conocer mejor las necesidades y Gustos del cliente.

Aumentar y fortalecer en la dirección de la empresa como en sus trabajadores el respeto y el trabajo en equipo para lograr un mejor desarrollo de la empresa Travel Vip Tours Gourmet S.A.S.

Referencias Bibliográficas

- Aguilar, A., Palafox A. & Anaya, J. (2015). El turismo y la transformación del paisaje natural. *Noésis, Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 24(47), 19-20. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5101979>
- Asmat, A. J. (2017). *Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral*.
- Badillo, L. R. (2021). *Gestión del talento humano para la mejora de los servicios turísticos*.
- Balbín, A. O. (2016). *Gestión del conocimiento, innovación para el crecimiento empresarial*.
- Secretaria D E Graduados. (2017). “Gestión del talento humano en enfermería : desarrollo del entrenamiento experto”.
- Cardénas (2023). *Revista Científica Ecociencia. Modelo de Gestión del Talento Humano para el sector turístico*.
- Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. (2020). *Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020*.
- Cruz, M. E. (2013). *Gestión de los recursos humanos por competencias en el desarrollo del sector turístico. El caso de Ambato: amenazas y oportunidades*. [Tesis Doctoral]. Universidad de Ambato.
- Gumucio, R. L. (2010). *LA SELECCIÓN DE PERSONAL BASADA EN COMPETENCIAS Y SU RELACIÓN CON LA EFICACIA ORGANIZACIONAL*.
- Mori, K. O. (2019). *Gestión del talento humano en el desempeño laboral*.
- Peña, S. (2005). *Modelo de selección de personal en base a perfil de competencias*.

Ramos, M. C. (2018). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pichanaki.*

Salazar – (2011) Diseño de un sistema de reclutamiento, selección y contratación del recurso humano para un desempeño efectivo en los departamentos de administración y de beneficio social de la municipalidad de Chiquimula, departamento de Chiquimula-Guatemala.

Vásquez, M. S. (2021). Percepción del liderazgo transformacional y gestión del talento humano en el personal administrativo de una Universidad Privada De Lima.

Zambrano, I. (2013). El teletrabajo y la gestión del talento humano en las universidades del Ecuador. Experiencias en la Universidad Estatal del Sur de Manabí.

Anexo 1**Encuesta de Satisfacción Laboral y Cultural Organizacional Travel Vip Tours Gourmet****S.A.S****Instrucciones:**

En una escala del 1 al 5, en donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el más alto, indica como calificas a la empresa y tus actividades de acuerdo a las siguientes afirmaciones.

1. ¿Te sientes valorado por tus contribuciones?

1 2 3 4 5

2. ¿Tus superiores te comunican las novedades de la empresa de forma efectiva y oportuna?

1 2 3 4 5

3. ¿La gerencia parece interesada en el éxito del equipo?

1 2 3 4 5

4. ¿Qué tan transparente crees que es la gestión de la empresa?

1 2 3 4 5

5. ¿Crees que el trabajo se distribuye de manera uniforme y justa en tu equipo?

1 2 3 4 5

6. ¿Disfrutas de venir todos los días a la empresa?

1 2 3 4 5

7. ¿Te sientes conectado con tus compañeros de trabajo?

1 2 3 4 5

8. ¿Qué tan abierta al cambio consideras que está la organización?

1 2 3 4 5

9. ¿Tus líderes, gerentes y jefes inmediatos valoran tus comentarios o sugerencias?

1 2 3 4 5

10. ¿Existe una comprensión clara de los objetivos de la empresa?

1 2 3 4

Anexo 2**Encuesta de Satisfacción de Servicio al Cliente en la empresa Travel Vip Tours Gourmet
S.A.S**

Por favor, invierta unos pocos minutos de su tiempo para marcar con una X el siguiente cuestionario.

1. Por favor, indica tu sexo:

Mujer

Hombre

2. ¿Cuál fue la razón por la que nos elegiste a nosotros ante las otras agencias de turismo?

Por la buena experiencia que tengo con ustedes

Recomendación

Precios

Publicidad

Otra

¿Cómo evaluarías nuestro equipo de venta con los siguientes enunciados?

- 3.** El agente de venta fue amable y de mucha ayuda.

Muy de acuerdo

De acuerdo

No se

Desacuerdo

Muy en desacuerdo

- 4.** El agente fue profesional.

Muy de acuerdo

De acuerdo

No se

Desacuerdo

Muy en desacuerdo

- 5.** El agente atendió todas mis necesidades.

Muy de acuerdo

De acuerdo

No se

Desacuerdo

Muy en desacuerdo

6. El agente me brindó toda la información necesaria

Muy de acuerdo

De acuerdo

No se

Desacuerdo

Muy en desacuerdo

7. El agente fue muy bien informado de todos los servicios que la agencia ofrece.

Muy de acuerdo

De acuerdo

No se

Desacuerdo

Muy en desacuerdo

8. ¿Cuál fue tu grado de satisfacción con el nivel y la calidad del servicio durante tu viaje?

Contento

Algo contento

Ni contento, ni descontento

Algo descontento

Otra