

Disertación:
**LOS PROCESOS DE SELECCIÓN USADOS POR LA INDUSTRIA HOTELERA
SON CULTURALMENTE SENSITIVOS?**

Autor:
GUILLERMO HERRERA PINILLA
MSc in INTERNATIONAL HOTEL AND TOURISM MANAGEMENT
OXFORD BROOKES UNIVERSITY, United Kingdom
E-mail: guillermoherrerap@hotmail.com

RESUMEN

La industria hotelera se ha convertido en un ‘jugador’ central dentro de la economía global. La creciente movilidad de la fuerza de trabajo y el proceso de globalización de la industria son una realidad. Las organizaciones expandiéndose más allá de las fronteras locales están enfrentando, más que nunca, el reto de dirigir una fuerza de trabajo culturalmente diversa. Por tanto, la importancia de desarrollar métodos de selección culturalmente sensitivos dentro de un ambiente multicultural, representa un gran reto para la industria. La primera parte comprende una revisión de la literatura, la cual destaca temas claves como el proceso de globalización, los mercados laborales internacionales, el concepto de cultura, las prácticas en el área de los Recursos Humanos, la diversidad cultural, las prácticas discriminatorias, la validez y sensibilidad cultural de los métodos de selección, y las reacciones de los candidatos ante el proceso de selección. Un modelo es sugerido con el propósito de comprender la interacción de estos elementos. La segunda parte describe la investigación empírica llevada a cabo en tres grupos hoteleros internacionales establecidos en el Reino Unido. Las conclusiones advierten que los ‘nuevos’ individuos que están llegando a la industria hotelera están retando las prácticas tradicionales en las organizaciones. Hay una falta de conciencia (preocupación) cultural de la industria en cuanto a los métodos de selección. El reto de seleccionar empleados multiculturales no ha sido logrado por la industria aún. Las recomendaciones apuntan a que podría ser tiempo de reevaluar, revisar y, de ser necesario, cambiar las prácticas de la industria. El talento debería ser más importante que la nacionalidad cuando los reclutadores seleccionen aspirantes de diferentes orígenes étnicos. Los aspirantes mismos también podrían necesitar el desarrollo de una actitud diferente ante el proceso de selección. Finalmente, es evidente que no existen estudios enfocados a la selección dentro de un ambiente multicultural. Investigaciones posteriores deberían ser dirigidas a identificar las dimensiones de las diferencias culturales que afectan los métodos de selección así como a medir su objetividad y sensibilidad cultural. De igual forma, se sugiere el diseño de un modelo conceptual consistente que procure comprender la interacción de los factores internos y externos que inciden sobre el proceso de selección.

Palabras Claves:

Industria Hotelera, métodos de selección, globalización, cultura, diversidad, discriminación, fuerza de trabajo, mercados laborales.