

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN HOTELES: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA

Luis Enrique Guzmán Narváez
CC 1007360557
Código estudiantil: 20182495709
Correo: Luis.guzman3@unisimon.edu.co

Daniela Isabel Guzmán Henríquez
CC 1.001.933.459
Código estudiantil: 201821496999
Correo: daniela.guzman@unisimon.edu.co

Rafael de Jesús Hernández Lozano
CC 1005680531
Código estudiantil: 201821497223
Correo: rafael.hernandez@unisimon.edu.co

Moisés David Peña Barrios
CC 1001938715
Código estudiantil: 201821498695
Correo: moises.pena@unisimon.edu.co

Trabajo de Investigación del Programa de **Ingeniería Industrial**

Tutor:
Ludys López Polo

Resumen:

Para la realización del siguiente proyecto de investigación se manejaron dos variables, las cuales fueron: La gestión del talento humano que focaliza y destaca a personas que poseen un alto nivel dentro del puesto de trabajo, jugando un papel importante ya que retiene a dichas personas con capacidades especiales, mejorando su desempeño de tal forma que se vuelven fundamentales dentro de la empresa u organización que trabaje, incrementando cualquier índice de forma positiva. Por otra parte, tenemos la gestión de la calidad, la cual busca evitar errores dentro de cualquier proceso que se esté realizando ya sea de un servicio o producto a través de herramientas y acciones que ayudan al personal para hacer eso posible, aumentando la satisfacción de los clientes.

Teniendo en cuenta lo anterior, el objetivo de esta investigación es establecer la relación que existe entre la gestión de la calidad y talento humano en las empresas u organizaciones en el sector hotelero, mediante una revisión documental en el período 2000 al 2022. Para lo anterior, se analizaron los elementos conceptuales relacionados con la gestión del talento humano y la calidad, mediante un proceso de ecuaciones de búsqueda con palabras clave y criterios de exclusión que permitieron obtener un portafolio de 180 publicaciones relevantes procedentes de la base de Scopus. Seguidamente a este portafolio se le hizo un análisis cuantitativo mediante el uso de herramientas como Bibliometrix y VOSviewer. Además, se hizo un análisis cuantitativo a través de una matriz de contenido a una muestra de 10 artículos priorizados mediante la aplicación del Methodi Ordinatio. Los resultados los muestran que existe una tendencia hacia el aumento del número de publicaciones donde los países de China y Estados Unidos ocupan los primeros lugares. Finalmente se concluye que la gestión del talento humano es un factor importante en la industria hotelera para ofrecer servicios de calidad y que aunque existe una débil colaboración autoral, cada vez existe un interés mayor en esta temática.

Palabras Clave: Gestión de la calidad, Gestión talento humano, hoteles.

Abstract:

For the realization of the following research project two variables were handled, which were: The management of human talent that focuses and highlights people who have a high level within the job, playing an important role as it retains these people with special abilities, improving their performance so that they become fundamental within the company or organization that works, increasing any index positively. On the other hand, we have quality management, which seeks to avoid errors within any process that is being performed either a service or product through tools and actions that help staff to make that possible, increasing customer satisfaction.

Considering the above, the objective of this research is to establish the relationship between quality management and human talent in companies or organizations in the hotel sector, through a documentary review in the period 2000 to 2022. For this purpose, the conceptual elements related to human talent management and quality were analyzed through a process of search equations with key words and exclusion criteria that allowed obtaining a portfolio of 180 relevant publications from the Scopus database. This portfolio was then subjected to a quantitative analysis using tools such as Bibliometrix and VOSviewer. In addition, a quantitative analysis was made through a content matrix to a sample of 10 articles prioritized by applying the Methodi Ordinatio. The results show that there is a trend towards an increase in the number of publications, with the countries of China and the United States occupying the first places. Finally, it is concluded that human talent management is an important factor in the hotel industry to offer quality services and that although there is a weak authorial collaboration, there is an increasing interest in this topic.

Keywords: Quality management, human talent management, hotels.

REFERENCIAS

- [1] C.S.R. (2003). Los 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva. Los 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva. Recuperado 21 de marzo de 2022, de <http://200.70.33.130/images2/SGHPE/7%20HABITOS.pdf>
- [2] E. Eslava (2004), Gestión del Talento Humano en las organizaciones. Recursos humanos blog. Recuperado en: <https://bit.ly/2tukrdY>
- [3] , L. R. Flores-Quispe (2019, marzo 29). Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno. EAN. <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/2410/1974>
- [4] S. Contreras y I peñaloza. (2018) el talento humano y el cuidado ambiental en la industria hotelera. universidad externada de colombia. <https://www.redalyc.org/journal/5762/576262669005/html/>
- [5] J. Cárdenas – c. López sojos. (2013, julio) propuesta de un manual de gestión de calidad para el hotel santa mónica. universidad de cuenca. <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/4276/1/tesis.pdf>
- [6] E.G Joubert (2015). los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de neuquén (tesis de posgrado). universidad nacional de quilmes, bernal, argentina. disponible en ridaa- unq repositorio institucional digital de acceso abierto de la universidad nacional de quilmes <https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/130/tesis%20joubert.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- [7] A. Castilla, Alarcón, (2017, abril 3). evaluación de la calidad en establecimientos de alojamiento y hospedaje. scielo. <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v20n43/0120-6346-seec-20-43-00161.pdf>
- [8] Y. Padilla Blanco (2006). Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la NTC ISO 9001: 2000 para el área de alojamiento del Hotel del Prado S.A. en la ciudad de Barranquilla. Repositorio Universidad Simón Bolívar. <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/3182>
- [9] F. Ponceca Barbosa. (2018). Gestión del talento humano y su relación en la calidad del servicio de los restaurantes - recreos del centro poblado chumbao distrito de andahuaylas, región de apurímac 2017. repositorio.unajma. https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/386/Fiorela_Tesis_Bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

[10] I. Chiavenato (2008), Gestión del Talento Humano, Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775014/html/index.html>

[11] M. N Abanto Cotrina. (2019). relación de la gestión del talento humano en la calidad de servicio en las empresas hoteleras del distrito de cajamarca. universidad nacional de cajamarca. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/unc/4059/tesis%20nora%20abanto%20cotrina.pdf?sequence=1&isallowed=y>

[12] Coreglobalpartners. (2016). ¿Qué es la gestión del talento humano? - Core Global Partners. Core Global Partners. <https://coreglobalpartners.com.pe/que-es-la-gestion-del-talento-humano/>

[13] UCAV EIPE (2018). La importancia de los Recursos Humanos en la Gestión de Calidad. (s. f.). <https://www.eipe.es/blog/recursos-humanos-gestion-de-calidad/>

[14] J. Jafari, (2005, febrero, 23) El turismo como disciplina científica. Revistas Científicas Complutenses. <https://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/view/POSO0505130039A/22996>

[15] I. Internacional (2015, septiembre, 15). Sistemas de gestión de la calidad, Requisitos ISO 9001:2015. ITVG Inicio. <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gestión%20de%20la%20Calidad.pdf>

[16] G. Escobar, m. i. moreno & m, m. roldan (2013). talento humano: el factor clave del servicio. <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/138/talento%20humano.%20el%20factor%20clave%20del%20servicio.pdf?sequence=1&isallowed=y>

[17] , K. Barrios Hernández, E. Barrios Hernández, & B. Figueroa Saumet (2019, 17 diciembre). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. Información tecnológica. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n2/0718-0764-infotec-31-02-55.pdf>

[18] H Palma, G Barrios Parejo, H Martínez Sierra (2018, 28 de mayo). Gestión de la calidad elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>

[19] M. Genesi,, & F. Suarez, (2010). gestión de calidad del talento humano en las organizaciones educativas inteligentes. orbis. revista científica ciencias humanas. <https://www.redalyc.org/pdf/709/70916424006.pdf>

[20] S. Portillo, r. montoya Juárez, & c. hueso-montero. (2015, 4 febrero). diseño documental. estudios basados en diseños documentales. http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/dise_documental.html

[21] W Enrique Silva, P. Guarnieri, & J Marcio Carvalho. (2019, abril). Gestión sostenible de la cadena de suministro: Análisis del pasado para determinar una agenda de



investigación. ResearchGate. https://www.researchgate.net/figure/Application-Steps-of-the-Methodi-Ordinatio-methodology-Source-Adapted-32_fig1_332490392