

Los Recursos
Humanos
en el ámbito turístico
Claves para su gestión en un mundo en red

Consulte nuestra página web: www.sintesis.com
En ella encontrará el catálogo completo y comentado



Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con autorización de los titulares de la propiedad intelectual. La infracción de los

derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (arts. 270 y sigs. Código Penal). El Centro Español de Derechos Reprográficos (www.cedro.org) vela por el respeto de los citados derechos.

Los Recursos
Humanos
en el ámbito turístico
Claves para su gestión en un mundo en red

*Sonia Agut Nieto
Antonio Grandío Botella
Rosana Peris Pichastor*



Reservados todos los derechos. Está prohibido, bajo las sanciones penales y el resarcimiento civil previstos en las leyes, reproducir, registrar o transmitir esta publicación, íntegra o parcialmente, por cualquier sistema de recuperación y por cualquier medio, sea mecánico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia o por cualquier otro, sin la autorización previa por escrito de Editorial Síntesis, S. A.

© Sonia Agut Nieto
Antonio Grandío Botella
Rosana Peris Pichastor

© EDITORIAL SÍNTESIS, S. A.
Vallehermoso, 34. 28015 Madrid
Teléfono 91 593 20 98
<http://www.sintesis.com>

ISBN: 978-84-975678-0-0
Depósito Legal: M.40.256-2011

Impreso en España - Printed in Spain

Índice

Introducción	11
---------------------	-----------

PARTE I
PROCESOS DE INCORPORACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS RECURSOS HUMANOS
(SONIA AGUT)

Capítulo 1. Reclutamiento y selección de los recursos humanos	17
--	-----------

1.1. Introducción	17
1.2. Reclutamiento de personal: fuentes	18
1.3. Selección de personal: definición y características	20
1.4. ¿Qué predice el comportamiento laboral?	23
1.4.1. Inteligencia	23
1.4.2. Rasgos de personalidad	26
1.4.3. Motivación en el trabajo	28
1.4.4. Valores relacionados con el trabajo	29
1.4.5. Actitudes relacionadas con el trabajo	30
1.5. Instrumentos de selección de personal	31
1.5.1. Tests de aptitudes	31
1.5.2. Entrevista	32
1.5.3. Medidas de personalidad	33
1.5.4. Otros instrumentos evaluativos	34
1.6. Integración del empleado en la empresa	35
1.7. Desvinculación laboral del empleado	36
Conclusiones	37
Actividades sobre un caso	38

Capítulo 2. Evaluación del rendimiento de los recursos humanos	41
---	-----------

2.1. Introducción	41
2.2. ¿En qué consiste la evaluación del rendimiento?	42

2.3. Propósitos de la evaluación	43
2.4. Aspectos a evaluar	45
2.5. ¿Quién debe evaluar?	48
2.5.1. El propio empleado: autoevaluación	48
2.5.2. El supervisor	49
2.5.3. Los iguales o compañeros de trabajo	50
2.5.4. Los subordinados	50
2.5.5. Los clientes o usuarios de un servicio	51
2.5.6. Evaluación de 360 grados	51
2.5.7. Errores que pueden cometer los evaluadores	52
2.6. Herramientas de evaluación	53
2.6.1. Técnicas relacionadas con la producción	54
2.6.2. Técnicas de estimación de méritos	55
2.7. Importancia de la excelencia en la prestación de un servicio de calidad al cliente	60
Conclusiones	62
Actividades sobre un caso	63

PARTE II
PROCESOS DE DESARROLLO DE LOS RECURSOS HUMANOS
(SONIA AGUT)

Capítulo 3. Formación continua de los recursos humanos **67**

3.1. Introducción	67
3.2. Formación continua versus desarrollo en contextos laborales	68
3.3. Importancia de la planificación de la formación continua	69
3.4. Análisis de necesidades de formación	70
3.5. Diseño de la formación	71
3.5.1. Objetivos instruccionales y características de los participantes	74
3.5.2. Contenidos de la formación	76
3.5.3. Estrategias metodológicas	77
3.5.4. Recursos didácticos	79
3.6. Transferencia y evaluación de la formación	80
3.6.1. Transferencia: factores determinantes	81
3.6.2. Qué, cuándo y cómo hay que evaluar la formación	83
3.7. Más allá de la formación continua tradicional: estrategias de cambio de actitudes y de mejora de la motivación laboral	87

3.7.1. Estrategias para el cambio de actitudes en las organizaciones	87
3.7.2. Estrategias de mejora de la motivación laboral	89
Conclusiones	90
Actividades sobre un caso	91
Capítulo 4. Procesos de dinamización del potencial humano	95
<hr/>	
4.1. Introducción	95
4.2. Desarrollo de la carrera profesional: importancia de su planificación	96
4.2.1. Planificación de la carrera profesional desde una perspectiva individual	97
4.2.2. Planificación de la carrera profesional desde una perspectiva organizacional	98
4.3. Desigualdades en el desarrollo de la carrera profesional: el techo de cristal	100
4.4. El <i>coaching</i> como estrategia de desarrollo personal y profesional	101
4.5. Acerca del <i>coach</i> y el proceso de <i>coaching</i>	104
4.6. Herramientas de <i>coaching</i>	107
4.7. Hacia la autogestión de la carrera profesional	112
Conclusiones	114
Actividades sobre un caso	115

PARTE III

LA DIMENSIÓN RELACIONAL DE LOS RR HH: LOS EQUIPOS DE TRABAJO EN EL ÁMBITO TURÍSTICO (ROSANA PERIS)

Capítulo 5. Los equipos de trabajo. Composición y estructura	119
<hr/>	
5.1. Introducción	119
5.2. Definición de equipo de trabajo	119
5.3. La sinergia: el sostén de equipo de trabajo	120
5.4. Condiciones para generar equipos de calidad	121
5.5. ¿Por qué fallan los equipos de trabajo?	122
5.6. ¿Por qué hablamos de equipos y no de grupos?	123
5.6.1. Diferencias entre grupo y equipo de trabajo	123
5.6.2. Tipos de equipos	126

5.7. ¿Quiénes forman el equipo de trabajo? Efectos de la composición	128
5.7.1. Efectos del tamaño del equipo	128
5.7.2. Derivaciones de la diversidad en los equipos	129
5.8. La estructura del equipo de trabajo	130
5.8.1. El concepto de estructura	130
5.8.2. Principales elementos de la estructura del equipo	130
5.9. El trabajo en equipo	139
5.9.1. Técnicas expositivas	139
5.9.2. Técnicas para fomentar la participación	141
Conclusiones	143
Actividades sobre un caso	144

Capítulo 6. Procesos emergentes en los equipos de trabajo **147**

6.1. Introducción	147
6.2. Procesos de comunicación en los equipos de trabajo	148
6.2.1. Barreras para una comunicación eficaz	148
6.2.2. La comunicación formal	151
6.2.3. La comunicación informal	152
6.3. Procesos de influencia en los equipos de trabajo	153
6.3.1. El liderazgo en los equipos de trabajo	154
6.3.2. La influencia social en los equipos	162
6.4. Efectos de la toma de decisiones en equipo	164
6.4.1. La normalización	166
6.4.2. La polarización grupal	166
6.4.3. El pensamiento grupal (<i>groupthink</i>)	167
Conclusiones	169
Actividades sobre un caso	170

PARTE IV

IMPlicACIONES DE LAS TICc EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS (ANTONIO GRANDÍO)

Capítulo 7. La sociedad en red y los Recursos Humanos (I) **177**

7.1. Introducción	177
7.2. La nueva sociedad en red. Hacia las organizaciones virtuales	178
7.2.1. Etapa Informática: el ordenador personal y el sistema operativo de disco (década de los 80)	180

7.2.2. Etapa de Internet: la emergencia de Internet y del navegador web. La web 1.0 (década de los 90)	182
7.2.3. Etapa de virtualización: comunidades virtuales, la web 2.0 y la web semántica	188
7.3. La (r)evolución de las TICC en los aspectos humanos	192
7.3.1. Era Informática	194
7.3.2. Era de Internet	195
7.3.3. Etapa de web 2.0	198
7.4. La (r)evolución de las TICC en el sector turístico: turismo 2.0	204
Conclusiones	206
Actividades sobre un caso	207

Capítulo 8. La sociedad en red y los Recursos Humanos (II) **211**

8.1. Introducción	211
8.2. Administración de prestaciones	212
8.3. Reclutamiento y selección <i>online</i>	213
8.3.1. La era Informática	213
8.3.2. La era Internet	214
8.3.3. La era Virtual	216
8.4. Dinamización del potencial humano en las empresas 2.0	222
8.5. Comunicación: manual del empleado, <i>groupware</i> (web 1.0) y portal del empleado (web 2.0)	225
8.5.1. La etapa Informática	225
8.5.2. La etapa Internet	225
8.5.3. La etapa Virtual	228
8.6. Formación: del CD-ROM multimedia al <i>e-learning</i> y EPA	229
8.6.1. La etapa de Internet: las plataformas de <i>e-learning</i>	230
8.6.2. Etapa Virtual	233
8.7. La Organización que Aprende (<i>Learning Company</i>)	233
Conclusiones	238
Actividades sobre un caso	239

Glosario **241**

Bibliografía **249**
