

**LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y
Humanidades, Asunción, Paraguay.**

ISSN en línea: 2789-3855, 2025, Volumen VI

**Estrategias para optimizar el proceso de selección y
contratación en el sector hotelero de Guasave,
Sinaloa**

Strategies to optimize the selection and hiring process in the
hotel sector in Guasave, Sinaloa

Lourdes Teresa Lugo Hernández

lourdeslugo@uas.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0002-6380-5290>

Universidad Autónoma de Sinaloa,
Facultad de Ciencias Económicas y
Administrativas
Guasave, Sinaloa – México

Damaris Amayrani Soto Navarrete

sotodamaris784@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0007-0049-6471>

Universidad Autónoma de Sinaloa,
Facultad de Ciencias Económicas y
Administrativas
Guasave, Sinaloa – México

María Oralía Urías Rivas

maria.urias@uas.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0001-6634-3100>

Universidad Autónoma de Sinaloa,
Facultad de Ciencias Económicas y
Administrativas
Guasave, Sinaloa – México

Lea Sarahi Espinoza Castro

leaespinosa50@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0000-4702-5780>

Universidad Autónoma de Sinaloa,
Facultad de Ciencias Económicas y
Administrativas
Guasave, Sinaloa – México

Roberto Serrano Osuna

robertoserrano@uas.edu.mx

<https://orcid.org/0009-0006-8435-0025>

Universidad Autónoma de Sinaloa,
Facultad de Ciencias Económicas y
Administrativas
Guasave, Sinaloa – México

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i4.4545>

Artículo recibido: 06 de junio de 2025

Aceptado para publicación: 20 de
septiembre de 2025.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.


Redilat
Red de Investigadores
Latinoamericanos

NÚMERO

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i4.4545>

Estrategias para optimizar el proceso de selección y contratación en el sector hotelero de Guasave, Sinaloa

Strategies to optimize the selection and hiring process in the hotel sector in Guasave, Sinaloa

Lourdes Teresa Lugo Hernández¹

lourdeslugo@uas.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0002-6380-5290>

Universidad Autónoma de Sinaloa, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Guasave, Sinaloa – México

María Oralia Urías Rivas

maria.urias@uas.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0001-6634-3100>

Universidad Autónoma de Sinaloa, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Guasave, Sinaloa – México

Roberto Serrano Osuna

robertoserrano@uas.edu.mx

<https://orcid.org/0009-0006-8435-0025>

Universidad Autónoma de Sinaloa, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Guasave, Sinaloa – México

Damaris Amayrani Soto Navarrete

sotodamaris784@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0007-0049-6471>

Universidad Autónoma de Sinaloa, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Guasave, Sinaloa – México

Lea Sarahi Espinoza Castro

leaespinoza50@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0000-4702-5780>

Universidad Autónoma de Sinaloa, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Guasave, Sinaloa – México

Artículo recibido: 06 de junio de 2025. Aceptado para publicación: 20 de septiembre de 2025.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

El objetivo de este estudio fue analizar las estrategias actuales de selección y contratación de personal en hoteles del municipio de Guasave, Sinaloa, con el fin de proponer mejoras que optimicen estos procesos. Se empleó una metodología mixta combinando un enfoque descriptivo y exploratorio, y se utilizó una muestra no probabilística por conveniencia de ocho hoteles de la región. La recolección de datos se realizó mediante encuestas y entrevistas a los responsables de recursos humanos. Los principales hallazgos demuestran que los hoteles de este municipio emplean métodos tradicionales para seleccionar y contratar el personal. Se identificó una clara necesidad de implementar nuevas tecnologías digitales y mejorar las técnicas de evaluación de candidatos. Las conclusiones sugieren la adopción de herramientas tecnológicas como la Inteligencia Artificial (IA), plataformas digitales para entrevistas y pruebas psicométricas en línea, así como la creación de manuales de procedimientos y sistemas de gestión de capital humano para fortalecer la eficiencia y competitividad

¹ Autora de correspondencia.

del sector hotelero.

Palabras clave: selección, contratación, hoteles

Abstract

The objective of this study was to analyze the current strategies for staff selection and hiring in hotels located in the municipality of Guasave, Sinaloa, with the aim of proposing improvements to optimize these processes. A mixed-methods approach was employed, combining descriptive and exploratory techniques, and a non-probabilistic convenience sample of eight hotels in the region was used. Data collection was carried out through surveys and interviews with human resources managers. The main findings show that hotels in this municipality rely predominantly on traditional methods for selecting and hiring personnel. A clear need was identified to implement new digital technologies and improve candidate assessment techniques. The conclusions suggest adopting technological tools such as artificial intelligence, digital platforms for interviews, and online psychometric testing, as well as the development of procedure manuals and human capital management systems to enhance the efficiency and competitiveness of the hotel sector.

Keywords: selection, hiring, hotels

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons.



Cómo citar: Lugo Hernández, L. T., Urías Rivas, M. O., Serrano Osuna, R., Soto Navarrete, D. A., & Espinoza Castro, L. S. (2025). Estrategias para optimizar el proceso de selección y contratación en el sector hotelero de Guasave, Sinaloa. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 6 (4), 3740 – 3755. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i4.4545>

INTRODUCCIÓN

El sector hotelero en México desempeña un papel estratégico en la economía nacional, al ser un componente esencial de la industria turística. Su desarrollo está vinculado directamente con la imagen y el posicionamiento de los destinos, donde la gestión de la marca ciudad se ha convertido en una herramienta clave para atraer a los turistas, generar inversión y fomentar la competitividad local. En este contexto, la dotación de personal en sector hotelero cobra especial relevancia, ya que contar con equipos capacitados, suficientes y alineados con la estrategia de marca es fundamental para ofrecer experiencias de calidad, garantizar la satisfacción del cliente y consolidar la reputación del destino turístico (Ávila et al., 2024).

Sin embargo, las prácticas de recursos humanos, tales como la selección y contratación, a menudo se llevan con cierto grado de informalidad y sin una metodología plenamente definida. En respuesta, se propone adoptar un enfoque profesional para la gestión de recursos humanos, considerando las diversas limitaciones que enfrentan las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPyMEs). Dado el crecimiento de la economía basada en el conocimiento, las funciones, prácticas y procedimientos de la Gestión de Recursos Humanos (GRH) han adquirido una importancia creciente. En cualquier empresa, incluidas las MiPyMEs, los recursos humanos constituyen un área de estudio esencial. Una gestión adecuada de los recursos humanos puede generar oportunidades significativas para optimizar la eficiencia en la producción de bienes y servicios, lo que, a su vez, contribuye a un nivel de vida satisfactorio en la sociedad (Kumari, (2023).

Una de las actividades fundamentales en el sector hotelero es la atención de turistas, en este sentido resulta importante optimizar el proceso de selección y contratación de personal, pues éstos inciden en gran medida en la calidad del servicio brindado. Al respecto Van et al. (2023) señalan que la selección de personal consiste en establecer decisiones relacionadas con la creación de procedimientos adecuados, la administración eficiente del proceso y la evaluación de candidatos, con el fin de identificar al talento más adecuado para la organización. Estos procedimientos están orientados a optimizar la validez de las decisiones de contratación, fomentar la diversidad en los equipos de trabajo y enriquecer la experiencia de los solicitantes, asegurando un proceso justo y transparente. Como se subraya en la revisión, una selección de personal bien diseñada no solo impacta positivamente en la organización, sino también en la percepción que los candidatos tienen de ella.

En el sector hotelero, el proceso de selección y contratación de personal adquiere un papel estratégico, ya que el personal representa el rostro directo de la experiencia del cliente. La selección no se limita únicamente a cubrir vacantes, también implica identificar a los candidatos idóneos con base en criterios previamente establecidos, alineados con los valores y estándares de servicio del hotel. Este proceso puede incorporar métodos no convencionales, como el análisis de redes sociales, entrevistas centradas en ideas y evaluaciones fisonómicas, con el propósito de asegurar la confidencialidad de la información y realizar una valoración efectiva de las características personales de los postulantes, factores determinantes donde la calidad del trato al cliente es crítica (Kukharska y Lagun, 2022).

En estas condiciones, los hoteles buscan optimizar el proceso de selección y contratación de personal, ya que consideran fundamental implementar estrategias que contribuyan al logro de sus objetivos empresariales. Destacan que el éxito y el cumplimiento de las metas dependen en gran medida de una adecuada gestión de esta práctica. En dicho proceso, suelen intervenir el gerente, el área de recursos humanos y el jefe inmediato, cuya participación, aunque limitada, resulta relevante (Torres-Flores et al., 2020).

En este mismo sentido, Trikurnian y Firdayani (2024) expresan que las estrategias de dotación de personal en las MiPyMEs se refieren a un conjunto de acciones orientadas a optimizar la gestión del

capital humano. Estos incluyen la promoción del trabajo en equipo, el fomento del compromiso y la motivación de los empleados, y la priorización de programas de capacitación y desarrollo continuo. El objetivo de estas estrategias es mejorar la eficiencia operativa y asegurar la sostenibilidad a largo plazo de la empresa.

Aunado a ello, en la actualidad, las organizaciones cuentan con múltiples oportunidades para optimizar sus estrategias mediante el uso de medios digitales. Cualquier tipo de empresa, desde aquellas basadas en tecnologías de la información y la comunicación (TIC) hasta los negocios más tradicionales, puede aprovechar estas oportunidades. Una estrategia digital brinda una dirección clara y establece pasos medibles para utilizar los medios y técnicas más apropiadas con el fin de alcanzar la visión y los objetivos organizacionales (López, 2019).

Un ejemplo de este tipo de estrategias a través de las TIC es examinar los canales de comunicación utilizados en el proceso de selección con el objetivo de atraer candidatos altamente calificados y garantizar que dicho proceso sea equitativo y efectivo. Para lograrlo, se deben implementar diversas acciones. En primer lugar, es necesario realizar una revisión exhaustiva del portal de reclutamiento que emplea la empresa como medio de difusión, identificando áreas de mejora que hagan más amigable la experiencia de postulación. Además, establecer métricas de rendimiento, como el número de candidatos cualificados, la tasa de retención y el tiempo promedio de contratación, permitirá evaluar la eficacia de los canales de comunicación utilizados. Finalmente, recopilar la retroalimentación de los candidatos sobre su experiencia durante el proceso de selección brindará información valiosa para realizar mejoras continuas, asegurando un proceso más eficiente y satisfactorio para todos los involucrados (Valladolid, 2023).

Otra estrategia que deben implementar las MiPyMEs es diseñar procesos de reclutamiento que no solo garanticen la contratación de individuos con habilidades operativas intermedias, sino que también identifiquen y atraigan a profesionales altamente cualificados que puedan impulsar la innovación y la competitividad. De acuerdo con Pavlykivska y Halyniak (2022) este balance en la contratación permite a las empresas adaptarse mejor a las demandas del mercado y fortalecer sus capacidades internas para mantenerse competitivas, destacando la importancia de una dotación de personal estratégica que responda tanto a las necesidades operativas, como a las metas de diferenciación a largo plazo. Además, Mukhlis et al. (2022) señalan que, las estrategias de dotación de personal en las MiPyMEs se centran en la priorización de candidatos con experiencia previa, la provisión de programas de formación en el lugar de trabajo, así como la implementación de procesos de coaching y mentoría. Estas acciones están orientadas a fortalecer la calidad del capital humano, garantizando un mejor desempeño y alineación con los objetivos organizacionales.

En este contexto, Pertiwi et al. (2023) proponen una serie de estrategias efectivas para la dotación de personal en el sector hotelero, con el objetivo de optimizar el rendimiento y mejorar la calidad del servicio. Estas recomendaciones están diseñadas para abordar los desafíos específicos de la industria y fomentar un ambiente de trabajo positivo y productivo. A continuación, se presentan las estrategias sugeridas para mejorar el proceso de dotación de personal de los hoteles:

- Establecer un sistema de recompensas que reconozca y celebre los éxitos del personal, incluyendo incentivos por rendimiento y reconocimiento público, lo que puede aumentar la motivación y el compromiso.
- Implementar programas de formación regulares que mantengan al personal actualizado sobre las tendencias y habilidades necesarias en la industria hotelera, enfocándose en el desarrollo de competencias interpersonales y de servicio al cliente.
- Proporcionar formación específica para líderes que enfatice la importancia de la motivación y la inspiración, ayudando a los líderes a construir relaciones sólidas con su equipo y a fomentar un ambiente de trabajo positivo.

- Organizar sesiones regulares de motivación y colaboración en equipo, utilizando métodos creativos como talleres y actividades de construcción de equipos para fortalecer las relaciones interpersonales y mejorar la cohesión del grupo.
- Implementar un sistema claro de medición del rendimiento que se comuniquen efectivamente al personal, permitiendo evaluaciones regulares y retroalimentación constructiva que apoyen el crecimiento y desarrollo profesional.

Estas propuestas reflejan la necesidad de adoptar enfoques estratégicos e innovadores en la gestión del talento humano dentro del sector hotelero, particularmente en contextos donde predominan las MiPyMEs. En este sentido, surge la importancia de analizar cómo estas estrategias se están aplicando en el sector hotelero del municipio de Guasave, Sinaloa, con un enfoque específico en el análisis de la selección y contratación de personal. Para determinar las unidades de análisis, se consultó el Directorio Nacional de Estadística de Unidades Económicas (DENUE), actualizado en 2023. Se localizaron 11 hoteles en el municipio, de los cuales el 91% se clasifican como Micro Pequeña y Medianas Empresas (MiPyMEs) con base en el número de empleados. La Tabla 1 muestra de manera detallada las principales características de estos establecimientos hoteleros en Guasave, Sinaloa.

Tabla 1

Hoteles de Guasave, Sinaloa

#	Nombre de la Unidad Económica	Número de empleados	Domicilio
1	Hotel El Sembrador	51 a 100 personas	Calle Emiliano Zapata, esquina con Vicente Guerrero, s/n, Col. Centro, C.P. 81000.
2	Hotel Fenix	0 a 5 personas	Calle Francisco I Madero, # 790 col. Centro, C.P. 81000.
3	Hotel Frontera	0 a 5 personas	Calle Emiliano Zapata, #41, Col. Centro, C.P. 81000.
4	Hotel La Cuchilla	0 a 5 personas	Boulevard central, s/n, Col. Ejidal no. 290 C.P. 81000.
5	Hotel La Jolla	0 a 5 personas	Calle Cuauhtémoc #160, Col. Centro, C.P. 81000.
6	Hotel Leticia	0 a 5 personas	Calle Emiliano Zapata, s/n, Colonia Centro, C.P. 81000.
7	Hotel Maria Isabel	6 a 10 personas	Boulevard Benito Juárez, s/n Col. Angel Flores, C.P. 81010.
8	Hotel Point City	0 a 5 personas	Calle Guillermo Nelson, #188, Col. Centro, C.P. 81000.
9	Hotel Posada Del Bosque	6 a 10 personas	Boulevard Romualdo Ruiz Payán, #187, Col. Ángel Flores, C.P. 81010.
10	Hotel San Enrique	6 a 10 personas	Calle Blas Valenzuela, #42, Col. Centro, C.P. 81000.
11	Hotel San Felipe	0 a 5 personas	Calle Cuauhtémoc #167, Col. Centro, C.P. 81000.

Fuente: elaboración propia con información DENUE, (2024).

Cabe señalar que, al tratarse en su mayoría de MiPyMEs, este tipo de establecimientos de acuerdo a Koppa et al. (2024) enfrentan limitaciones presupuestarias y operativas que exigen el diseño de estrategias de contratación adaptadas a su realidad. En estos contextos requieren estrategias adaptadas a su realidad, que les permitan optimizar sus recursos sin sacrificar la calidad del personal. Esto implica apostar por procesos estratégicos que favorezcan la eficiencia en la selección y

contratación para asegurar la conformación de equipos de personas capacitadas y comprometidas, capaces de sostener la operación diaria y, al mismo tiempo, contribuir al posicionamiento y sostenibilidad del hotel en un mercado competitivo.

Bajo este contexto, el presente estudio tuvo como objetivo general analizar las estrategias actuales de selección y contratación de personal en hoteles del municipio de Guasave, Sinaloa, con el fin de proponer mejoras que optimicen estos procesos.

Para alcanzar dicho propósito, se formularon las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Qué prácticas de selección y contratación utilizan actualmente los hoteles de Guasave, Sinaloa?
- ¿Qué estrategias pueden implementarse para mejorar la eficiencia y efectividad del proceso selección y contratación?

METODOLOGÍA

Con el propósito de ofrecer una visión más completa y profunda del fenómeno investigado se utilizó el método mixto. Esta metodología es útil cuando se requiere analizar tanto indicadores medibles como experiencias o percepciones (Acosta, 2023). En este estudio se considera la opción más adecuada, ya que la selección y contratación en el sector hotelero está influido por factores internos y externos que no pueden abordarse desde un solo enfoque. Este tipo de combinación permite brindar la oportunidad excepcional para corroborar y ampliar los resultados, a la vez permite profundizar en la comprensión de los fenómenos (Vizcaíno et al., 2023).

El estudio se enmarca dentro del enfoque descriptivo, con algunas características de estudio exploratorio. Ya que tiene como objetivo identificar y caracterizar los elementos clave del proceso de selección y contratación. Para la investigación se determinó implementar una combinación de elementos del nivel teórico y aplicado. Ya que, la investigación tiene como objetivo resolver un problema específico: mejorar la eficiencia en la selección y contratación de personal en las empresas estudiadas.

Se utilizó una muestra no probabilística por conveniencia, lo que implica que los participantes fueron seleccionados en función de su disponibilidad y accesibilidad para el investigador. Este método permite al investigador elegir a los individuos que son más fáciles de reclutar, lo que puede ser especialmente útil en contextos donde el tiempo y los recursos son limitados. Sin embargo, es importante señalar que este enfoque puede introducir sesgos, ya que los resultados obtenidos no necesariamente reflejan la diversidad de la población total. La selección de la muestra se realizó considerando únicamente aquellos hoteles que accedieron a participar, lo que limita la generalización de los hallazgos a la población más amplia (Hernández, 2021).

La investigación se realizó en Guasave, Sinaloa, centrándose en el sector hotelero. Para seleccionar las unidades de análisis, se utilizó DINUE actualizado en 2023, identificándose un total de 11 hoteles. Aunque se pensó incluir a la totalidad de estos hoteles, finalmente se obtuvo información de solo 8 hoteles, debido a que uno se encontraba cerrado, y dos rechazaron participar. Esta situación modificó el enfoque original censal, optando por una muestra probabilística por conveniencia. La recolección de datos se llevó a cabo entre enero y mayo de 2025, periodo durante el cual se estableció contacto con los hoteles, se realizaron visitas presenciales, para aplicar las encuestas y entrevistas, respetando la disponibilidad y tiempos del personal responsable.

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron dos instrumentos metodológicos: una encuesta y una entrevista. La encuesta de enfoque cuantitativo permitió recopilar datos sobre las prácticas de selección y contratación de personal en los hoteles de Guasave, Sinaloa. Se realizó a través de un

formulario de Google para facilitar su aplicación. Estuvo estructurada en tres secciones que abordan, los métodos actuales de selección, los procedimientos de contratación y las posibles estrategias de mejora. Por otro lado, la entrevista, empleada como técnica cualitativa, brindó una perspectiva profunda sobre las experiencias y opiniones de los responsables del proceso de recursos humanos en los hoteles. A través de preguntas abiertas, se investiga sobre las posibles mejoras que podrían implementarse, la utilidad de las nuevas tecnologías en el proceso de contratación y los aspectos del proceso que consideran necesarios modificar. Esta combinación de enfoques permitió enriquecer la comprensión del fenómeno estudiado desde diferentes ángulos, fortaleciendo la validez de los hallazgos.

Para analizar la información recabada en la investigación, se utilizó la base de datos en Excel generada por el formulario de Google. Esta herramienta permitió organizar los datos de manera estadística y generar representaciones gráficas que facilitaron la interpretación de los datos. Para mantener la confidencialidad de los participantes, se optó por no divulgar los nombres de los hoteles ni de las personas entrevistadas. Esta medida se adoptó con el objetivo de respetar la privacidad de los involucrados y asegurar un tratamiento responsable y ético de la información obtenida.

RESULTADOS

Prácticas actuales de selección y contratación en los hoteles de Guasave, Sinaloa

Selección de personal

Se indagó sobre las prácticas actuales de selección y contratación de personal en los hoteles del municipio de Guasave, con el propósito de comprender el contexto operativo y establecer las bases para proponer estrategias que permitan optimizar estos procesos. La imagen 1 ofrece una visión general de las principales actividades implementadas durante el proceso de selección de personal. Respecto a los métodos utilizados para evaluar a los aspirantes, el 83% de los hoteles verifican referencias laborales, el 50% solicita cartas de recomendación, mientras que un 33% requiere que los aspirantes que entreguen una solicitud impresa y otro 33% solicita una carta de no antecedentes penales. Esta combinación de requisitos evidencia un enfoque formal, en la validación de la información y antecedentes de los candidatos.

Sobre la frecuencia con la que las empresas revisan sus procesos de selección, se observó que el 33% lo hace de manera mensual, otro 33% trimestralmente, el 17% una vez al año y el 17% restante nunca ha realizado una revisión formal del proceso. Estos datos muestran que, aunque una parte significativa de los hoteles realiza ajustes con relativa periodicidad, aún existen rezagos en términos de mejora continua y evaluación sistemática. En relación con el nivel de satisfacción respecto al proceso de selección actual, el 50% de los encuestados se mostró satisfecho, el 33% lo considera muy satisfactorio y el 17% expresó estar insatisfecho. Finalmente, sobre las técnicas utilizadas, el 50% considera que las herramientas y métodos que emplean son eficientes.

Figura 1

Prácticas actuales de selección de personal en los hoteles de Guasave



Fuente: elaboración propia (2025).

Contratación de personal

La figura 2 presenta un panorama general de las principales prácticas actuales de contratación de personal en el sector hotelero de Guasave. Uno de los criterios más relevantes para la contratación en estos establecimientos es la experiencia laboral previa, mencionada por el 63% de los hoteles encuestados como factor determinante al momento de incorporar nuevo personal. En cuanto al uso de contratos formales, el 100% de los hoteles elabora los contratos laborales, lo que indica una práctica generalizada de formalización en las relaciones de trabajo. Sin embargo, solo el 67% entrega una copia del contrato al trabajador, lo que evidencia una falta de transparencia o seguimiento administrativo en una parte significativa de los casos.

Respecto a los documentos obligatorios solicitados para concretar la contratación, todos los establecimientos requieren identificación oficial, la Clave única de Registro de Población (CURP), y el Registro Federal de Contribuyentes (RFC). El 67% solicita comprobante de domicilio, mientras que el 50% exige carta de no antecedentes penales. En el caso del certificado de estudios, también el 50% lo solicita, pero exclusivamente para puestos de nivel directivo o administrativo, lo cual expone una segmentación en los requisitos según el nivel jerárquico del cargo. Finalmente, en relación con la percepción sobre la eficiencia del proceso de contratación, el 83% de los gerentes manifestó estar satisfecho con la forma en que se lleva a cabo dicho procedimiento.

Figura 2

Prácticas de contratación de personal en el sector hotelero de Guasave



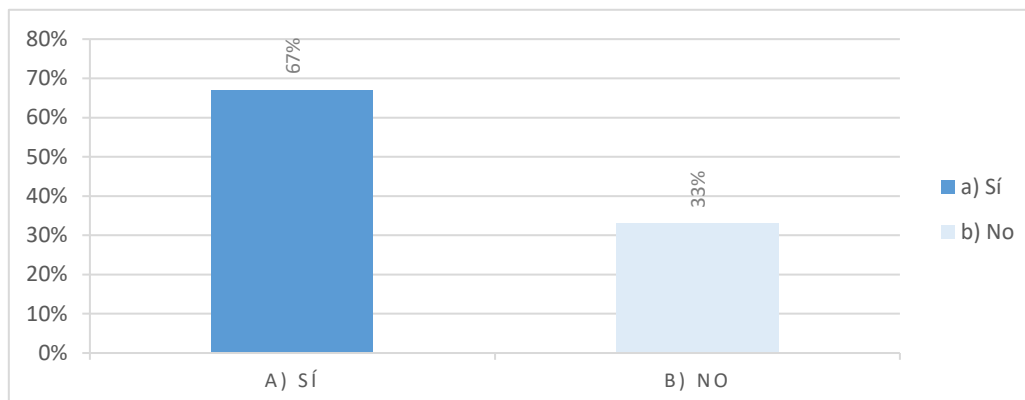
Fuente: elaboración propia (2025).

Estrategias para mejorar la eficiencia y efectividad del proceso de selección y contratación de personal

Como primer aspecto analizado en relación con las estrategias para mejorar la eficiencia y efectividad del proceso de selección y contratación, se indagó el nivel de aceptación respecto a la implementación de nuevas prácticas en dicho proceso. Los resultados se muestran en la gráfica 1, la cual indica que el 67% de los encuestados manifestó estar de acuerdo con introducir estrategias innovadoras, mientras que el 33% expresó su desacuerdo. Esta última cifra resultó llamativa, por lo que se profundizó mediante la entrevista. Los participantes que no estaban a favor argumentaron que, si bien reconocen los beneficios potenciales de implementar mejoras, los costos asociados representan una barrera importante, especialmente en el contexto económico actual que enfrentan sus establecimientos.

Gráfico 1

Implementará nuevas estrategias para mejorar el proceso de selección



Fuente: elaboración propia (2025).

Los establecimientos que expresaron su interés en adoptar enfoques innovadores para optimizar este proceso, demostraron disposición a explorar herramientas y metodologías modernas que permitan atraer y seleccionar al talento adecuado de manera más eficiente. Este interés indica que los hoteles reconocen la importancia de adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado laboral y de mejorar la calidad de sus contrataciones para fortalecer su competitividad.

Tabla 2

Estrategias para facilitar la integración de nuevos empleados

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Programas de inducción estructurado	1	17%
Asignación de un mentor o compañero guía	4	50%
Capacitaciones iniciales específicas	3	33%

Fuente: elaboración propia (2025).

La tabla 2 presenta los resultados sobre el tipo de estrategias que los hoteles de Guasave, Sinaloa, implementarían para facilitar la integración de nuevos empleados. Los datos revelan que solo el 17% de las empresas realizan programas de inducción estructurados, solo una parte relativamente pequeña del sector está interesado en este enfoque sistemático para familiarizar a los nuevos trabajadores con la cultura organizacional y las políticas internas. Por otro lado, el 50% de las empresas opta por asignar un mentor o compañero guía para apoyar a los nuevos empleados, esta es una estrategia más personalizada y directa para facilitar la adaptación. Este enfoque puede ser muy beneficioso, ya que permite a los nuevos trabajadores contar con un recurso accesible para resolver dudas y recibir orientación en su día a día. Además, un 33% de las empresas también ofrecería capacitación inicial específica, lo que refuerza la importancia de proporcionar a los nuevos empleados las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva. En conjunto, estos resultados destacan la diversidad de estrategias que los hoteles quieren implementar para integrar a su personal, lo que refleja un compromiso con el desarrollo y bienestar de sus empleados desde el primer día.

Tabla 3

Estrategias para mejorar la eficiencia del proceso de dotación de personal

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Implementar más tecnología en el proceso de selección	5	67%
Capacitar más a los reclutadores	3	33%
Aumentar el presupuesto para la selección	1	17%
Mejorar las técnicas de evaluación de candidatos	4	50%

Fuente: Elaboración propia (2025).

La tabla 3 muestra las estrategias que los hoteles de Guasave, Sinaloa, consideran útiles para mejorar la eficiencia en el proceso de dotación de personal. Los resultados indicaron que el 67% de los establecimientos considera que implementar más tecnología en el proceso de selección sería una mejora significativa. Este enfoque tecnológico no solo permitiría reducir los tiempos de contratación, sino que también mejoraría la precisión en la selección del talento adecuado, lo que es crucial en un sector altamente competitivo como el hotelero. Además, el 50% de los hoteles mencionó que mejorar las técnicas de evaluación de candidatos es clave para lograr un proceso más eficiente, ya que buscan métodos más efectivos para identificar las habilidades y competencias que mejor se ajusten a las necesidades de la organización.

Por otro lado, el 33% de los hoteles considera importante capacitar más a los reclutadores, resaltando la necesidad de fortalecer las habilidades de los profesionales encargados de la selección de personal para garantizar un proceso más efectivo y alineado con los objetivos de la empresa. Finalmente, el 17% de los establecimientos mencionó que aumentar el presupuesto destinado a la selección sería una estrategia útil, los hoteles reconocen la importancia de invertir más recursos en este proceso para mejorar su calidad y eficiencia.

DISCUSIÓN

Por último, en relación con las estrategias de mejora, los encuestados expresaron interés en implementar nuevas herramientas, además consideran necesario la implementación de tecnología y el uso de la IA para mejorar sus procesos. También plantearon la necesidad de fortalecer las técnicas de evaluación de candidatos, reconocieron la importancia de capacitar a los reclutadores y creen necesario asignar mentores o guías a los nuevos empleados para mejorar su integración, lo cual refleja la intención de fortalecer la experiencia del colaborador desde su ingreso a la organización.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se identificaron las prácticas actuales de selección y contratación que los hoteles implementan. No obstante, confirma que la eficiencia de este proceso se ve afectada por la falta de implementación de tecnologías modernas especializadas y la casi nula utilización de la IA, por lo cual se proponen las siguientes estrategias para optimizar el proceso de selección y contratación en el sector hotelero de Guasave:

Se recomienda realizar campañas de sensibilización sobre las oportunidades de carrera en el sector hotelero, dirigida a jóvenes y adultos en busca de empleo. Participar en ferias de empleos y eventos comunitarios para atraer talento local (Abushenkova, 2023).

Además, se sugiere actualizar el proceso de selección incorporando tecnologías como mencionan Illiash y Babiak (2023), herramientas como la IA, las plataformas digitales y sistemas especializados de gestión de capital humano pueden optimizar significativamente esta etapa. De la misma manera

Mamta y Bansal (2024) consideran que la IA optimiza los procesos y permite tomar decisiones basadas en datos, lo que incrementa la precisión en la selección de candidatos.

Se propone realizar las entrevistas a través de aplicaciones como Zoom, Google Meet, WhatsApp, Skype, entre otras, cuando así se requiera, ya que estas herramientas permiten establecer comunicación con los postulantes sin restricciones geográficas, optimizando tiempo y recursos. Además, estas plataformas ofrecen la posibilidad de grabar entrevistas, lo que facilita un análisis posterior más detallado mediante el uso de herramientas de la IA como Hirevue, que permite evaluar aspectos como las expresiones faciales, el lenguaje corporal y otros indicadores no verbales, lo cual contribuye a una valoración integral del candidato, tal como lo señalan García et al. (2022).

En relación a los exámenes para la selección de candidatos se propone utilizar plataformas en línea que permitan la realización de pruebas psicométricas, para facilitar la evaluación objetiva de aspectos cognitivos, emocionales y de personalidad. Asimismo, incorporar juegos digitales y software especializado en reclutamiento y selección de personal, ya que, representan una alternativa innovadora para medir habilidades y competencias de manera interactiva y dinámica como lo exponen Okaha et al. (2023).

Implementar un manual de procedimientos que detalle los procedimientos del proceso de selección y contratación de personal. De acuerdo a Orozco et al. (2022) el manual representa una herramienta fundamental para optimizar la gestión del talento humano.

Implementar sistemas de gestión de capital humano, como lo explican Bayón y Arenas (2019) estas plataformas tecnológicas permitirán administrar de manera integral los procesos relacionados con el personal.

Las recomendaciones propuestas, ofrecen una guía clara para mejorar la eficiencia del proceso de selección y contratación de personal. Al adoptar estas estrategias, los hoteles no solo podrán optimizar sus procesos, sino también fortalecer su competitividad. En conclusión, esta investigación contribuye al entendimiento de los desafíos que enfrenta el sector hotelero de Guasave y proporciona herramientas prácticas y recomendaciones que pueden ser implementadas para mejorar la gestión de talento humano. La implementación de estas estrategias beneficiará a las empresas y tendrá un impacto positivo en la satisfacción laboral y el desempeño organizacional.

La aplicación de la IA en el proceso de dotación de personal mejora significativamente la eficiencia y la precisión, con la asistencia de la IA, los candidatos pueden ser filtrados más rápido, también aumenta la objetividad y exactitud del proceso de entrevista y se puede evaluar de manera completa la calidad y adaptabilidad de los postulantes. Sin embargo, es importante señalar que, aunque la IA tiene ventajas tecnológicas significativas, su uso en el proceso debe evaluarse de manera integral en conjunto con la experiencia y conocimientos del personal de recursos humanos, para asegurar la selección de los candidatos más adecuados (Na, 2024).

Los resultados de la investigación coinciden con las observaciones de Pratap (2023) sobre el uso de la IA en el proceso de selección y contratación de personal, destacando cómo los responsables del área de personal enfrentan múltiples tareas, desde la programación de entrevistas hasta la filtración de solicitudes. La implementación de software y verificadores de currículos automatizados permite a los profesionales de recursos humanos utilizar la IA como un asistente personal, facilitando la obtención de respuestas para los solicitantes en momentos convenientes a través de mensajería.

CONCLUSIÓN

El estudio ha revelado que los hoteles en Guasave, Sinaloa, emplean prácticas de selección y contratación que, aunque son formales en aspectos como la verificación de referencias y la

elaboración de contratos, carecen de una revisión sistemática y de la plena transparencia de la entrega de documentación a los empleados. Esta situación subraya la importancia crítica de optimizar estos procesos para asegurar la calidad del personal y la eficiencia operativa, elementos fundamentales para la competitividad en el sector hotelero.

En relación a la apertura a la innovación y barreras identificadas, existe una clara disposición por parte de la mayoría de los hoteles encuestados para adoptar estrategias innovadoras en la gestión de talento. Sin embargo, se perciben barreras significativas, principalmente relacionadas con los costos asociados a la implementación de nuevas tecnologías y programas de capacitación. Superar estas limitaciones es esencial para que el sector pueda avanzar hacia prácticas modernas y eficientes.

La investigación enfatiza en el potencial transformador de la tecnología y la IA en los procesos de selección y contratación. La implementación de plataformas digitales, entrevistas, pruebas psicométricas en línea y sistemas de gestión de capital humano para reducir tiempos, costos y aumentar la precisión y objetividad en la identificación del talento adecuado. La IA, en particular, se posiciona como una herramienta clave para automatizar tareas repetitivas y proporcionar análisis de datos que faciliten la toma de decisiones.

Más allá de la tecnología, el estudio resalta la necesidad de fortalecer las habilidades de los reclutadores y de implementar programas de inducción y mentoría para los nuevos empleados. Estas estrategias, enfocadas en el crecimiento profesional y la calidad de vida del personal, son importantes para fomentar un ambiente de trabajo positivo, mejorar la integración de los colaboradores y en última instancia, contribuir a la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de los hoteles.

Esta investigación no solo proporciona un diagnóstico de las prácticas actuales en el sector hotelero de Guasave, Sinaloa, a su vez, ofrece un conjunto de recomendaciones prácticas y aplicables. Al adoptar estas estrategias, los hoteles podrán mejorar su gestión de talento humano, lo que contribuirá a la eficiencia, mayor calidad y un impacto positivo en la satisfacción laboral y el desempeño organizacional. El estudio reafirma la importancia de una gestión de personal estratégica como pilar fundamental para el crecimiento y la competitividad del sector hotelero.

REFERENCIAS

Abushenkova, M. V. (2023). Staffing in the hospitality industry of the Kursk region: Finding a solution to the problem. *Izvestiya Yugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Ekonomika. Sotsiologiya. Menedzhment*, 13(3), 280-287. <https://doi.org/10.21869/2223-1552-2023-13-3-280-287>

Acosta Faneite, S. F. (2023). Criterios para la selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos en las investigaciones mixtas. *Revista Honoris Causa*, 15(2), 62–83. <https://revista.uny.edu.ve/ojs/index.php/honoris-causa/article/view/303>

Ávila Hernández, H. D., Flores Vásquez, T. de J., & Hernández Hernández, O. (2024). El impacto de la gestión de la marca-ciudad en el sector hotelero en México. *Ciencia Huasteca Boletín Científico De La Escuela Superior De Huejutla*, 12(24), 24-30. <https://doi.org/10.29057/esh.v12i24.12089>

Bayón Pérez, J. B., & Arenas F. A. J. (2019). Various perspectives of labor and human resources challenges and changes due to automation and artificial intelligence. *Academicus International Scientific Journal*, 20, 106-118. <https://doi.org/10.7336/academicus.2019.20.08>

García Hernández, C., Esparza García, I. G., Ochoa Ávila, E., & Mercado Ibarra, S. M. (2022). Reclutamiento y selección de personal para atracción de talento. Instituto Tecnológico de Sonora. <https://www.itson.mx/publicaciones/Documents/ciencias-sociales/Reclutamiento%20y%20Selecci%C3%B3n%20de%20Personal.pdf>

Hernández González, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista cubana de medicina general integral*, 37(3). <http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v37n3/1561-3038-mgi-37-03-e1442.pdf>

Illiash, I. y Babiak, H. (2023). Tecnologías modernas en el ámbito de la selección de personal. *Regional'ni Aspekti Rozvitku Produktivnih Sil Ukraïni*, 28, 112-123. <https://doi.org/10.35774/rarrpsu2023.28.112>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2024). Directorio Nacional de Unidades Económicas (DENUE). Gobierno de México. <https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denue/default.aspx>

Koppa, K., Sood, G., Harikumar, P., Mishra, S., & Agrawal, S. (2024). A review of talent management and human resource practices in the context of small and medium enterprises. *Multidisciplinary Reviews*, 6, 2023ss094. <https://doi.org/10.31893/multirev.2023ss094>

Kukharska, N. y Lagun, A. (2022). Selección de personal como control de seguridad de la información. *Revista científica ucraniana de seguridad de la información*, 28 (1), 21–25. <https://doi.org/10.18372/2225-5036.28.16867>

Kumari, N. (2023). Impact of micro, small medium enterprises on human resource management. *International Journal of Research in Human Resource Management*, 5 (2), 130–132. <https://doi.org/10.33545/26633213.2023.v5.i2b.157>

López Rivero, E. D. (2019). Diseño de estrategias de marketing digital para mejorar la visibilidad y captación de nuevos clientes de la empresa Suministro y Dotaciones de la Costa SAS en Montería-Córdoba [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional UCC. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/f8864a74-46c3-4398-a7b4-7cd8c958356f/content>

Mamta, & Bansal, Y. (2024). Tendencias emergentes en el reclutamiento (Revolución del reclutamiento: Tendencias futuristas en la adquisición de talento). En *Tendencias futuristas en la gestión* (Vol. 3, Libro 4, Serie IIP, Vol. 3). <https://doi.org/10.58532/V3BHMA4P2CH1>

Mukhlis, A., Moeins, A., & Sunaryo, W. (2022). Development strategies for micro, small, and medium enterprises (msme) by improving the quality of human resources. *International Journal of Economy, Education and Entrepreneurship (IJE3)*, 2(2), 525–536. <https://doi.org/10.53067/ije3.v2i2.91>

Na, S. R. (2024). Application of Artificial Intelligence in Recruitment and Selection. *Academic Journal of Science and Technology*, 9(2), 56–58. <https://doi.org/10.54097/f4gvxp61>

Orozco Fernández, I., Bell Rodríguez, R. F., Lema Cachinell, B. M., & De la Llana Pérez, E. (2022). Manual de procedimiento para el área de recursos humanos en la empresa jecdelsa. *Prohominum*, 3(2 EXTRAORDINARIO), 96–122. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0068> (Original work published 7 de diciembre de 2021)

Okaha Ibahibha K., O., Varis, I., & Bidna, T. (2022). Recruitment digital technologies. *Marketing And Digital Technologies*, 6(1), 92–110. <https://doi.org/10.15276/mdt.6.1.2021.7>

Pavlykivska, O., y Halyniak, L. (2022). Apoyo estratégico a los recursos humanos de las empresas. *Revista Económica Gallega*, 74 (1), 103–111.

https://doi.org/10.33108/galicianvisnyk_tntu2022.01.103

Pertiwi, NPPI, Prabayanti, NME y Dewi, IGAM (2023). ESTRATEGIA MANAJEMEN STAF HOTEL DALAM PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU. *MSJ: Revista científica mayoritaria*, 1 (3), 81–86. <https://doi.org/10.61942/msj.v1i3.26>

Pratap Singh Rathore, S. (2023). The impact of AI on recruitment and selection processes: Analysing the role of AI in automating and enhancing recruitment and selection procedures. *International Journal For Global Academic & Scientific Research*, 2(2), 51–63. <https://doi.org/10.55938/ijgasr.v2i2.50>

Torres-Flórez, D., Velasquez-Díaz, J. S., & Hernández-González, J. W. (2020). Importancia del reclutamiento y la selección del personal en el sector hotelero: caso Villavicencio-Colombia. *Desarrollo Gerencial*, 12(1), 1–23. <https://doi.org/10.17081/dege.12.1.3619>

Trikurnian, A. D., & Fridayani, J. A. (2024). Identification of Employee Management in MSMEs. *Journal Of Management And Business Environment (JMBE)*, 5(2), 127–151. <https://doi.org/10.24167/jmbe.v5i2.10109>

Van Iddekinge, CH, Lievens, F., y Sackett, PR (2023). Selección de personal: una revisión de las formas de maximizar la validez, la diversidad y la experiencia del solicitante. *Personnel Psychology*, 76 (2), 651–686.

<https://doi.org/10.1111/peps.12578>

Valladolid Valderrama, G. M. (2023). Estrategias de reclutamiento para mejorar la selección de personal en un hotel de 4 estrellas en Miraflores, [Tesis de licenciatura]. Repositorio Institucional de Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f73f26d6-3b43-42fc-a27e-ca5412cef989/content>

Vizcaíno Zúñiga, P. I., Cedeño Cedeño, R. J., & Maldonado Palacios, I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723–9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](#) .