

JOB IN[®]: Desarrollo de una plataforma para la preselección “SMART” para el sector HORECA

Jordi Tous Pallarés, Cinthya Camila Merma Linares, Solángel Alejandra Brijaldo Moreno

Department of Psychology, Universitat Rovira i Virgili, Tarragona, Spain

Marina Romeo Delgado, Monserrat Yepes Baldó

Department of Social Psychology, Universitat de Barcelona, Barcelona, Spain

Resumen

■ El presente estudio tiene como objetivo general aplicar, difundir y validar JOB IN[®]. Se trata de una plataforma que automatiza los procesos de reclutamiento, preselección y selección de candidatos para el sector de la hostelería, restauración y catering (HORECA) a partir del análisis e identificación de competencias y procesos psicosociales claves para el desempeño de calidad en el puesto.

Para validar la plataforma se empleó una muestra de 363 candidatos con edades comprendidas entre los 18 y 56 años, siendo más frecuentes los menores de 20 años (53,5%) que buscaban su primer empleo en el sector. Un 53,7% de la muestra eran mujeres. Para validar los resultados de JOB IN[®] se utilizaron los test HORECA-5 y Overall Personality Assessment Scale (OPERAS).

Los resultados ponen de manifiesto que la plataforma JOB IN[®] presenta características “smart” porque mejora la accesibilidad y la calidad de los procesos de reclutamiento y preselección de candidatos en el sector hotelero. Las facetas de la plataforma muestran una fiabilidad muy discreta al igual que la fiabilidad global ($\alpha=.546$). Adicionalmente, se hallaron correlaciones altas y significativas entre facetas de la escala y las escalas HORECA-5 y OPERAS.

Palabras clave:

Reclutamiento, Selección de Personal, Smart Personnel Selection, Hostelería y Turismo.

Abstract

■ This study has as main aim to apply, spread and validate JOB IN[®]. This is a platform that automates recruitment, pre selection and selection processes for candidates for the hospitality and food services sector, from the analysis and identification of the competences and key psycho-social processes for a high quality performance in their position.

For tool validation purposes a sample of 363 candidates was considered, ages between 18 and 56 years old, being more frequent people under 20 years old (53,5%) that were looking for his first job on the industry. 53,7% of the sample were women. For results validation of the tool, other two tests were used: HORECA-5 and Overall Personality Assessment Scale (OPERAS).

Our results indicate that the platform JOB IN[®] is a system that has the characteristics to be considered “smart” since it enhances accessibility and quality of recruitment and pre-selection processes of the candidates in the hospitality sector. All aspects of the platform shown a very discreet reliability ($\alpha=.546$). Additionally, high and significative correlations between JOB IN[®] scale facets and the scales of HORECA-5 and OPERAS.

Key Words:

Recruitment, Personnel selection, Smart Personnel Selection, Hospitality and Tourism.

Introducción

■ El sector hostelería restauración y catering (HORECA) es un sector estratégico para la economía española ya que, en épocas de crisis, activa el mercado laboral permitiendo que un considerable número de desocupados encuentren de manera directa o indirecta empleo (Reddis-Matt, 2003). Así, en el año 2014, la Encuesta Anual de Empleo en el Sector Servicios (INE, 2014) señala que el sector HORECA empleó alrededor de 1.053.818 personas, de las cuales 693.255 consiguieron empleo estable y 360.563 empleo eventual. Por otra parte, en la encuesta de Población Activa (EPA-2015) (INE, 2015) muestra que en el segundo trimestre del año 2015 aumentó el número de ocupados en 411.800 personas con respecto al primer trimestre del mismo año. De igual forma, la ocupación ha aumentado en los diferentes sectores, sobresaliendo el sector de *Servicios* y especialmente el sector *HORECA* que tiene 291.700 empleados más. Tal como señalan todas las estadísticas de ocupación en el sector, se trata de un importante volumen de empleos estacionales en los que se desempeñan puestos de trabajo básicos u operativos, que no requieren de habilidades y competencias muy complejas para el candidato/a que las empresas deberán captar, seleccionar e incorporar a sus estructuras tratando de obtener un buen ajuste y una óptima calidad de servicio (Tous-Pallarès, 2009; 2011).

Durante la última década, las empresas del sector HORECA han incorporado las tecnologías de la información y comunicación (TIC) a sus procesos de reclutamiento y gestión de recursos humanos, su objetivo era el de ser más ágiles y eficaces en la localización de talento y en su gestión. Reconocer el valor estratégico que tienen las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para la mejora de su competitividad y de su eficiencia, representa un indicador clave para determinar la modernización de una organización de servicios (Egarasat, 2012). Podemos clasificar los múltiples ejemplos de cómo se materializa la incorporación de las TIC en HORECA en tres tipos de estrategias:

- **Programas o aplicativos de gestión.** Algunos de ellos están diseñados específicamente para el control de costes, venta de reservas y gestión de procesos de calidad del sector tales como el *BIRD PMS*, *Suitech PMS*, *Quohotel* o *AdaptoHotel*, mientras que otros son adaptaciones de los programas que se ofrecen a otro tipo de empresas y sectores, como por ejemplo *IsoTOOLS* o *Ion*. Ocupan un lugar destacado los aplicativos que se encargan de la gestión de procesos productivos y el grupo de paquetes o plataformas que se emplean para optimizar los procesos de gestión del personal como *Talentia HCM*, *Uniclass RRHH* o *S2OL*. Todos estos aplicativos gestionan información de los empleados cuando éstos forman parte de la organización pero son alimentados con la información de empleados/as ya seleccionados e incorporados.

- **Portales especializados para la captación de currículos de candidatos para el sector.** Se trata de bases de datos en las que se ofrece información sobre ofertas o vacantes de empleo a quien las visite. Algunas bases permiten introducir los datos personales y el currículum vitae (CV) del candidato interesado por una vacante, quien puede incorporar documentos que justifiquen su competencia. Algunos ejemplos de portales corporativos con espacio para divulgar las ofertas de trabajo en los que el candidato puede incorporar información sobre su CV son los del: *Gremio de Hoteles de Barcelona*, de la cadena de *Hoteles Abades*, de la cadena *Abba*, del grupo *AC Hoteles*, del grupo *Accor*, de la cadena *NH*, del grupo *Sercotel*, del grupo *Iberostar*, de *Paradores Nacionales*, del grupo *Barceló* o del Grupo *Hesperia*, entre otros. Son aplicaciones útiles para captar currículos de candidatos/as, aunque ninguno de ellos ofrece específicamente la posibilidad de preselección previa en función de un perfil predeterminado.

- **Portales especializados en crear bolsas de empleo con candidatos para HORECA.** Son portales centrados en el intercambio de información entre quien genera la demanda y la información que proporcionan e introducen los candidatos. Una buena parte de la información la consiguen mediante la publicación de las ofertas de trabajo de hoteles y empresas de restauración. Son un ejemplo de este tipo de portales *Turijobs*, especializado en la difusión de ofertas de turismo en general; *Empleo en turismo*, un portal y plataforma gratuita especializada en recursos humanos para la hostelería y el turismo. Hay otro portal que, para facilitar la búsqueda de trabajo de los candidatos inscritos, ofrece el servicio de información al usuario de las plazas vacantes denominado *Infofeina* y un portal de una empresa especializada exclusivamente en la selección de personal para trabajar en el turismo y hostelería *Servituristic*.

La implantación de las TIC en HORECA puede resumirse a través de la Tabla 1. En ella se observa que la mayor parte de las estrategias se centran más en la captación de currículos y en la gestión de la información que en su utilización para los procesos de reclutamiento y selección de personal. Esto significa que aún queda una importante campo de aplicación de las TIC en HORECA orientado hacia el desarrollo de aplicativos que faciliten la captación de talento, es decir, de los currículos más adecuados o con un mejor potencial para trabajar en el sector. En consecuencia, las TIC aplicadas al proceso de reclutamiento y preselección de personal deberá permitir organizar la captación y selección del talento de una forma estratégica (Salgado, Moscoso & Lago, 2006), es decir, gestionando de manera integrada la información sobre el currículum con la experiencia acreditada en el sector y con medidas sobre la motivación o interés del candidato/a para trabajar en el sector de manera eficaz.

Tabla 1 Análisis sobre la implantación de las TIC en HORECA

Fases RRHH			TIC	
Captación	Preselección	Selección	Gestión	
		(a)	(a)	Gestión de RRHH
(b)		(b)		Curriculos
(c)		(c)		Bolsas de empleo

Fuente: Elaboración propia

Con una implantación generalizada de los recursos TIC centrada en simplificar y objetivar el proceso previo a la selección de candidatos en los procesos previos a la incorporación y a la organización, se mejoraría substancialmente la calidad y objetividad de los procesos de selección de perfiles HORECA. También, de manera indirecta se influye sobre la calidad del servicio percibida y la satisfacción de los clientes por el trato recibido (Tous-Pallarès & Tendero-Rius, 2006; 2007) ya que aumentaría la satisfacción de la tarea realizada por el empleado (contenido, variedad, expectativas) y el "contrato psicológico" con la organización (González-Romá, Väänänen, Ripoll, Caballer, Peiró & Kivimäki, 2005) que está asociado con el desempeño, el éxito y la calidad del servicio de los empleados del sector.

En la actualidad, algunos autores identifican éste proceso con el término de Smart Personnel Selection (SPS) (Berkelaar, 2014; Berkelaar, & Buzzanell, 2014), refiriéndose a la necesidad de innovar en herramientas y estrategias que aprovechen todos los recursos de la red para optimizar los procesos de reclutamiento y de selección de los candidatos, incorporando información clave en el sistema para conseguir captar a los candidatos que puedan ofrecernos una mejor calidad. En el sector HORECA ofrecer calidad de servicio resulta básico en todos los puestos de trabajo, ya que las actitudes de los empleados se relacionan directamente con la satisfacción del cliente.

Aplicar los principios de la SPS para mejorar la efectividad del sistema de captación y selección de personal en HORECA, significa diseñar aplicativos adaptados a cada uno de los perfiles del sector, que sean útiles, rápidos y de fácil manejo para garantizar el éxito en su implantación. Por otra parte, el análisis del mercado de productos relacionados con el reclutamiento y preselección de candidatos, no hay ninguna herramienta en el mercado que permita preseleccionar a los candidatos más adecuados para cumplir los perfiles del sector y que facilite las tareas del ámbito de la gestión de recursos humanos en el sector hotelero.

A partir de aquí surge nuestro interés en iniciar este proyecto para desarrollar una escala en el contexto digital,

incorporando las TIC en los procesos de reclutamiento y preselección de empleados en el sector hotelero. La plataforma JOB IN[®] es una versión actualizada de la escala HORECA-5 (Tous-Pallarès, Merma-Linares, Brijaldo-Moreno & Pazdyka, En revisión), la cual deriva de la entrevista conductual estructurada (ECE) y del método de incidentes críticos (IC), teniendo como finalidad evaluar competencias, habilidades y rasgos de personalidad relacionados con el éxito profesional en el sector (Salgado, Moscoso, Sánchez, Alonso, Choragwuicka & Bergés, 2014).

Teniendo en cuenta la existencia de correlaciones entre rasgos de personalidad de la escala OPERAS (Vigil-Colet, Morales-Vives, Camps, Tous-Pallarès, & Lorenzo-Seva, 2013) con las competencias relacionadas al puesto de trabajo de HORECA-5 (Tous-Pallarès, Merma-Linares, Brijaldo-Moreno & Pazdyka, En revisión), se incorporaron tres rasgos de personalidad (Responsabilidad, Sinceridad y Extraversión).

Metodología

Muestra

■ La plataforma JOB IN[®] fue aplicada a una muestra de 363 candidatos del sector hotelero de la Costa Mediterránea-España. El 53.7% de participantes eran mujeres. El 90.4% de los participantes tenían edades entre los 20 y 30 años. El 61.2% de la muestra presenta una formación de grado básica y media, mientras que un 38.6% tienen estudios superiores. La mayoría de los candidatos (98.6%) manifiesta dominar más de 2 idiomas. Como motivo principal para elegir trabajar en HORECA, el 70.7% de los participantes expresaron que les gustaba trabajar en el sector. Y alrededor de un 58.3% manifestaron no tener experiencia trabajando en el sector.

Instrumentos

■ *Escala de actitudes HORECA-5 (Tous-Pallarès, Merma-Linares, Brijaldo-Moreno & Pazdyka, En revisión)*: Permite

automatizar y mejorar la preselección de candidatos para el sector hotelero, empleando incidentes críticos comunes a puestos operativos del sector, basándose en criterios específicos para cada puesto de trabajo que el candidato postula. El cuestionario original consta de 26 ítems, dividido en dos bloques: El Bloque I tiene 15 ítems sobre información demográfica y curricular. Se responde de manera directa. El Bloque II contiene 11 ítems que evalúan 5 competencias relacionadas con el puesto de trabajo: Trabajo en equipo (TE), Orientación al cliente (OC), Organización (OR), Resistencia al estrés/ Resolución de problemas (PS/RS) e Iniciativa/Autonomía (IA). Cada ítem tiene 3 opciones de respuesta. La fiabilidad total de la escala es de $\alpha=.751$

Para el presente estudio se han tomado de la escala *Overall Personality Assessment Scale* OPERAS (Vigil-Colet, Morales-Vives, Camps, Tous-Pallarès, & Lorenzo-Seva, 2013) las subescalas de Extraversión (EX), Responsabilidad (CO) y Deseabilidad Social (SD).

Procedimiento

■ Para la elaboración de la aplicación informática JOB IN[®], se tuvo en cuenta las características de los usuarios potenciales, por lo tanto se diseñó en formato de multiplataforma "www". Durante el desarrollo de la plataforma se cuidó especialmente la presentación visual, la claridad de la información mostrada en las páginas web y su accesibilidad desde múltiples plataformas y dispositivos, así como un acceso a través de una dirección www o mediante un código Bidi. El diseño del aplicativo ha sido patentado y ha obtenido el registro de propiedad intelectual (RPI T-0032-2014).

Con el empleo del aplicativo informático se busca obtener una herramienta "smart" que nos permita aplicar la encuesta de forma masiva para captar talento y preseleccionarlo con base a criterios objetivos. Se puede acceder a través de la siguiente dirección <http://jobin.w3is2.com> desde cualquier plataforma digital (ordenador, tabletas electrónicas o teléfonos inteligentes) y solo es necesario identificarse en la página de inicio con datos mínimos. Una vez identificado el candidato/a puede acceder a las 44 preguntas del aplicativo JOB IN[®] en su versión inicial.

La administración del aplicativo JOB IN[®] se les proporcionó a los participantes la dirección del aplicativo para que accedieran y cumplimentaran los ítems. La información proporcionada por cada candidato fue dirigida a una base de datos gestionada de manera automática por el aplicativo JOB IN[®], la cual evaluó las encuestas de los usuarios, calculó las puntuaciones de los factores y organizó los candidatos en función de sus respuestas.

Al finalizar, el programa proporcionó al candidato un código de cinco dígitos que también recibieron en su correo

Tabla 2 Información demográfica de los 363 candidatos del sector HORECA

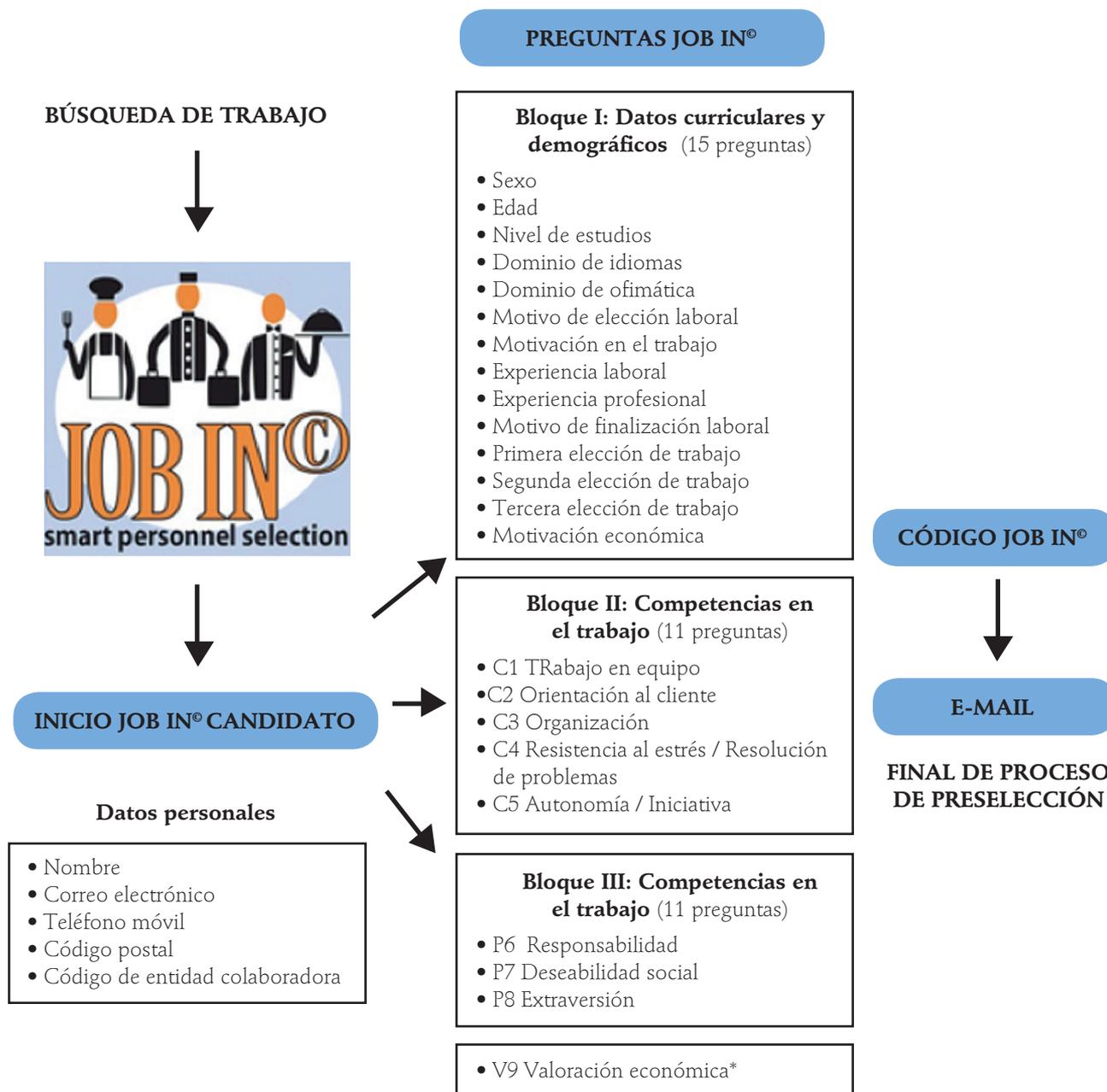
Variables		Porcentaje
Sexo	Femenino	53.7
	Masculino	46.3
Edad	Menos de 20 años	31.8
	20-30 años	58.6
	31-40 años	6.6
	Más de 40 años	3.0
Nivel de estudio	Básico	30.6
	Medio	30.6
	Superior	38.6
Idiomas	1 idioma	1.4
	2 idiomas	25.7
	3 idiomas	39.5
	4 idiomas	24
	5 idiomas	7.2
	6 idiomas	2.2
Ofimática	Nivel avanzado	27.6
	Nivel usuario	72.4
Motivos de elección al sector	Me gusta el sector	70.7
	Estudios	13.5
	Económicos	11.6
	Otros	4.1
Experiencia	Si	41.7
	No	58.3
Pretensiones salariales	0 euros	0.60
	500 euros	5
	800 euros	15.4
	1.000 euros	25.3
	1.200 euros	22.9
	1.400 euros	11.8
	Más de 1.400	19

Fuente: Elaboración propia

electrónico. El aplicativo comprueba automáticamente la duplicidad de los registros, por lo tanto cada candidato sólo pudo contestarla una sola vez.

La información sobre los resultados asociados a cada código se gestionaron y almacenaron de forma anónima

Figura 1 Pasos del proceso de preselección de la plataforma web JOB IN® para candidatos



Fuente: Elaboración propia

y solo se consultaron de forma confidencial por los administradores de la aplicación.

La Figura 1 detalla de manera resumida el funcionamiento de la plataforma JOB IN® para la preselección de precandidatos HORECA.

Se desarrolló una segunda utilidad para que los establecimientos hoteleros puedan emplear el aplicativo JOB IN® en la búsqueda de candidatos adecuados para ocupar las vacantes de sus plantillas.

La empresa hotelera ingresa a la dirección <http://jobin.w3is2.com> y accede a una opción especial para las empresas hoteleras. Por lo tanto, cuando las empresas hoteleras estén interesadas en buscar personal, pueden consultar la base de datos para buscar candidatos e iniciar el proceso de selección.

El programa permite establecer 7 criterios de búsqueda de candidatos: género, edad, idiomas que domina, si está buscando trabajo por primera vez o si tiene experiencia, motivaciones y el número de candidatos que desea que

muestre los resultados de la búsqueda.

A partir de la información proporcionada por la empresa, el aplicativo JOB IN® filtra la información de los candidatos de acuerdo al requerimiento de la empresa y los organiza según los mejores resultados obtenidos.

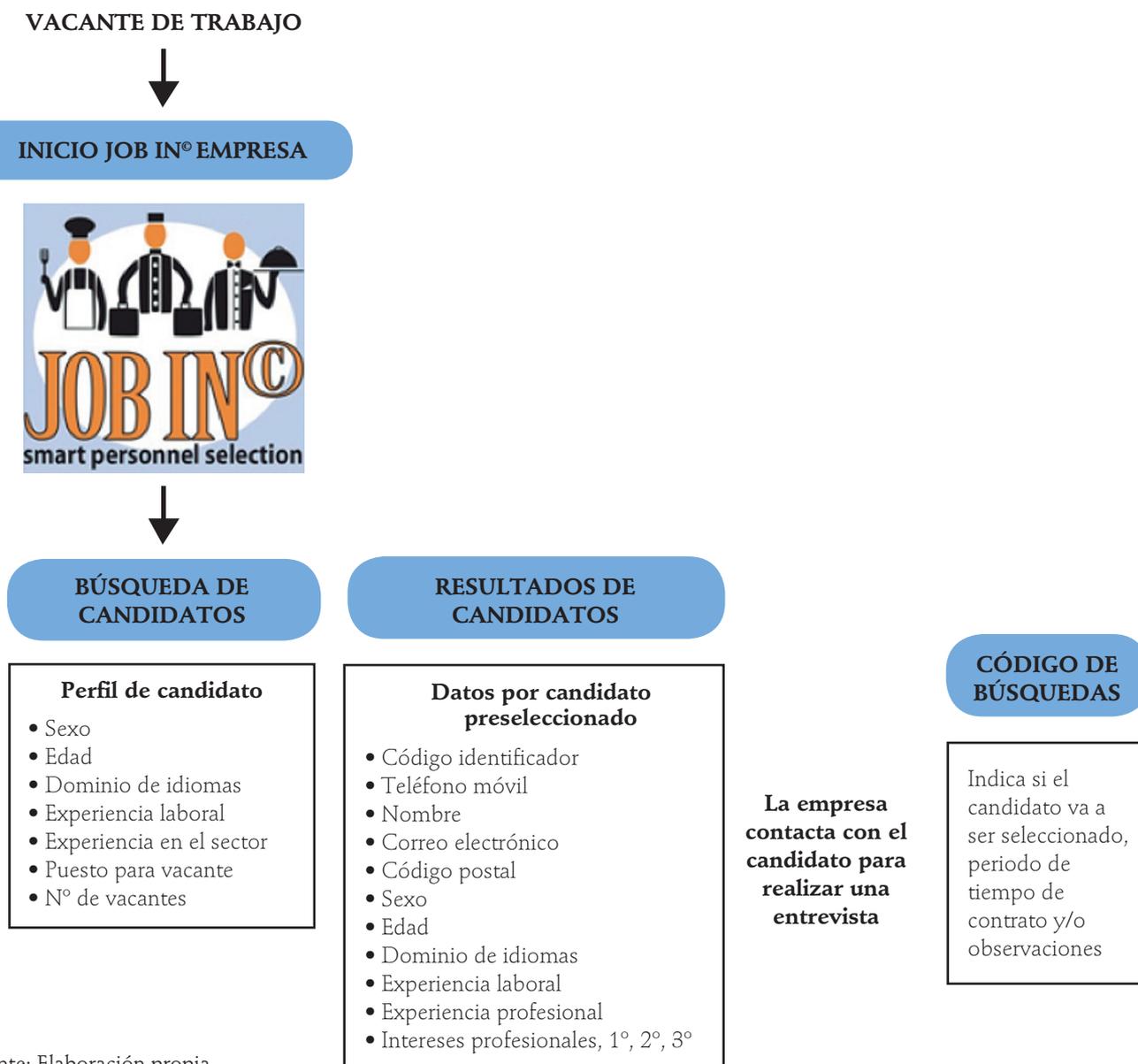
La persona encargada debe ingresar a la ventana **indicar resultados** e introducir el **código de búsqueda asignado**. Luego aparecerá los resultados de búsqueda de los candidatos que cumplen con el perfil.

Al finalizar la preselección de los candidatos en la plataforma JOB IN®, la información es enviada y aparecerá una pantalla la cual confirma que el envío de la informa-

ción fue realizado de manera correcta.

La persona encargada de la selección valorará si los candidatos se ajustan o no a las necesidades que requiere la empresa a través de una opción de búsqueda y podrá pedir al candidato que vaya a verlo personalmente para hacerle la entrevista. Hay que recordar que JOB IN® es una herramienta de apoyo que utiliza criterios para determinar cuáles son los candidatos que mejores actitudes tienen para desarrollar con éxito tareas en el sector hotelero. La decisión final sobre la elección de candidatos es del responsable de selección de cada establecimiento. A continuación se presenta la Figura 2 que resume el proceso que las empresas realizan para preseleccionar personal HORECA.

Figura 2 Pasos del proceso de preselección de la plataforma JOB IN® para las empresas



Fuente: Elaboración propia

Los análisis estadísticos del estudio se realizaron por medio del paquete estadístico SPSS v.20 (Nouri, 1999).

Resultados

Los estadísticos descriptivos presentados en la Tabla 3, presentan mayor uniformidad en las puntuaciones de las facetas Resolución de problemas ($s = .713$), Pretensiones salariales ($s = .947$) y Resistencia al estrés ($s = .976$). Y una mayor variabilidad en el puntaje de las facetas: Extraversión ($s = 4.374$), Deseabilidad social ($s = 2.996$) y Responsabilidad ($s = 2.620$).

La validez global de la escala es de $a = .546$ y una fiabilidad de las facetas de $a = .603$ Trabajo en Equipo (TE), $a = .314$ para Orientación al Cliente (CuO), $a = .419$ para Organización (OR), $a = .501$ para Resolución de Problemas/Resistencia al estrés (PS/RS) y $a = .424$ para Autonomía/ Iniciativa (AI). Los resultados sugieren que en próximos trabajos se tendrá que utilizar puntuaciones brutas de las facetas para su cálculo.

La matriz de correlaciones como lo indica la Tabla 4, se observa la existencia de correlaciones positivas significativas en las siguientes facetas: Trabajo en Equipo (TE) y Orientación al Cliente (CuO) ($r = .128$), Trabajo en Equipo (TE) y Organización (OR) ($r = .170$), Trabajo en Equipo (TE) y Resolución de Problemas/ Resistencia al estrés (PS/RS) ($r = .144$), Trabajo en Equipo (TE) y Responsabilidad (CO) ($r = .116$). Orientación al Cliente (CuO) y Organización (OR) ($r = .400$), Orientación al Cliente (CuO) y Resolución de Problemas/ Resistencia al

Tabla 3 Estadísticos descriptivos de las facetas de la escala global JOB IN®

	Media	Desviación Típica
C1. Trabajo en equipo	5.94	1.633
C2. Orientación al cliente	3.62	1.589
C3. Organización	4.33	1.311
C4. Resistencia al estrés	2.13	.976
C5. Resolución de problemas	2.57	.713
C6. Autonomía/ Iniciativa	2.94	1.252
P1. Responsabilidad	26.99	2.620
P2. Deseabilidad social	15.98	2.996
P3. Extraversión	23.19	4.374
V1. Pretensiones salariales	2.60	.947

Fuente: Elaboración propia

estrés (PS/RS) ($r = .171$), Orientación al Cliente (CuO) y Responsabilidad (CO) ($r = .139$). Organización (OR) con Resolución de Problemas/ Resistencia al estrés (PS/RS) ($r = .407$), Organización (OR) con Autonomía/ Iniciativa (AI) ($r = .144$), Orientación al Cliente (CuO) y Responsabilidad (CO) ($r = .139$). Resolución de Problemas/ Resistencia al estrés (PS/RS) con Autonomía/ Iniciativa (AI) ($r = .507$), Resolución de Problemas/Resistencia al estrés (PS/RS) con Responsabilidad (CO) ($r = .215$), Resolución de Problemas/Resistencia al estrés (PS/RS) con

Tabla 4 Matriz de correlaciones entre facetas de la escala global JOB IN®

	TE	CuO	OR	PS/RS	AI	CO	SD	EX
CuO,128*	1							
OR,170**	,400**	1						
PS/RS	,144**	,171**	,407**	1				
AI,069	-,019	,144**	,507**	1				
CO,116*	,139*	,256**	,215**	,281**	1			
SD-,138*	,106	,239**	,103	,151**	,312**	1		
EX,092	,036	,108	,147**	,082	,211**	,116*	1	
Pret.Salariales	-,046	-,010	-,085	,035	,041	-,116	,081	,022

Note: TE: Teamwork; CuO: Customer Orientation; OR: Organization; PS/ RS: Problem-Solving/ Resistance to Stress; AI: Autonomy/ Initiative; CO: Conscientiousness; Social Desirability; SD; EX: Extraversion.

*Statistically significant differences at $p = .05$. ** Statistically significant differences at $p = .01$

Fuente: Elaboración propia

Extroversión (EX) ($r = .147$). Responsabilidad (CO) con Deseabilidad Social (SD) ($r = .312$), Responsabilidad (CO) con Extroversión Ex ($r = .211$). Y Deseabilidad Social (SD) con Extroversión (Ex) ($r = .116$).

Finalmente, la plataforma JOB IN[®] clasificó a los 363 candidatos que participaron en la aplicación de la plataforma, de los cuales un 27.3% fueron adecuados y un 72.7% poco adecuados para los perfiles de los puestos del sector HORECA.

Conclusiones y discusión

■ El presente trabajo ha sido el proceso de creación de la plataforma JOB IN[®] para los procesos de reclutamiento y preselección de empleados del sector HORECA a partir de una versión actualizada de la escala HORECA-5. La plataforma JOB IN[®] es un recurso más rápido y rentable para la selección de candidato, permitiendo complementar de manera eficaz y rápida las tareas habituales de búsqueda de candidatos con criterios de preselección más apropiados. Adicionalmente, el diseño de la plataforma permite que también las empresas puedan acceder y preseleccionar a los candidatos con las características/competencias adecuadas para laborar en el puesto de trabajo.

En cuanto a la fiabilidad global de la escala es baja ($\alpha = .546$) al igual que sus facetas, por lo tanto no es suficiente para ser utilizada en procesos de selección de personal como único criterio de selección, ya que se recomienda una confiabilidad de $\alpha = .80$.

En el análisis de la matriz de correlaciones entre las Facetas de la plataforma JOB IN[®] se observa que existen correlaciones positivas significativas, lo cual indica que existe una posible relación entre los rasgos de personalidad y las competencias que se relacionan con el puesto de trabajo.

A su vez, la herramienta no sólo considera la motivación del participante o la experiencia que tiene laborando en el sector, si no que incorpora parámetros objetivos que permiten una mayor probabilidad de escoger el candidato adecuado para el puesto de trabajo, teniendo en cuenta competencias en el sector y rasgos de personalidad que se ajusten a los requerimientos del puesto. Por lo que permite que las personas que no han tenido experiencia en el sector no queden en desventaja ante los candidatos que tienen experiencia.

Referencias

Abba. (2015). Abba Hoteles. Recuperado de: <http://www.abbahoteles.com/es/home.html>

AC Hoteles. (2015). Oferta de empleos AC Hoteles. Recuperado de: <http://achotels.marriott.com/es/contact-us>

Accor. (2015). Oferta de Empleo Accor. Recuperado de: <https://jobs.accor.com/OfertaEmpleo/Espa%C3%B1a,s,4,1.42.html>

AdaptoHotel. (2015). Adaptohotel: Programa de Gestión Hotelera. Recuperado de: <http://www.adapto.net/>

Barceló. (2015). Barceló Grupo. Oferta de Empleo. Recuperado de: http://www.barcelo.com/BarceloGroup/es_ES/rrhh/ofertas-empleo.aspx

Berkelaar, B. L. (2014). Cybervetting, Online Information, and Personnel Selection New Transparency Expectations and the Emergence of a Digital Social Contract. *Management Communication Quarterly*. 28 (4), 479-506. doi: 10.1177/0893318914541966.

Berkelaar, B. L., & Buzzanell, P. M. (2014). Online Employment Screening and Digital Career Capital Exploring Employers' Use of Online Information for Personnel Selection. *Management Communication Quarterly*. 29 (1), 84-113. doi 10.1177/0893318914554657.

BIRD PMS. (2015). ENGISOFT. Recuperado de: <http://www.engisoft.com/>

Egarasat (2012). Absentismo y competitividad: App profesional multiherramienta para la medida del absentismo laboral y la competitividad. Recuperado de: <http://www.absentismo.egarasat.es/Actualidad/Actualidad-Egarasat/Egarasat-lanza-la-primera-app-profesional-multiherramienta-sobre-absentismo-laboral-y-competitividad>

Empleo en turismo. (2015). Empleo en turismo, Trabajo en hostelería y Turismo. Recuperado de: <http://www.empleoenturismo.com/>

González-Romá, V; Väänänen, A; Ripoll, P; Caballer, A; Peiró, JM; Kivimäki, M; (2005) Psychological climate, sickness absence and gender. *Psicothema*, 17 (1) pp. 169-174

Gremio de Hoteles de Barcelona. (2015). Gremio de Hoteles de Barcelona. Recuperado de: <http://www.barcelonahotels.org/>

Hesperia. (2015). Grupo Hesperia: Empleo. Recuperado de: http://corporate.nh-hoteles.es/es/empleo?_ga=1.100506902.905367217.1444035742

Hoteles abades. (2015). Abades Grupo. Recuperado de: <http://www.abades.com/rrhh/>

Iberostar. (2015). Iberostar, Hotels& Resort. Oportunidades de Trabajo. Recuperado de: <http://www.iberostar.com/>

- iberostar.com/ofertas-trabajo.
- Infofeina. (2015). Infofeina: treball área turismo hostaleria. Recuperado de: <http://www.infofeina.com/treball-area-turisme-hostaleria-12.html>
- Instituto Nacional de Estadística. [INE]. (2014). Encuesta Anual de Empleo en el Sector Servicios (Nota de prensa). Obtenido de: <http://www.ine.es/prensa/np973.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística. (2015). Encuesta de Población Activa (EPA). Segundo trimestre 2015. Recuperado de: <http://www.ine.es/daco/daco42/dac4211/epa0215.pdf>
- IsoTOOLS. (2015). ISOTools. Recuperado de: <https://www.isotools.org/>
- NH. (2015). NH: Hotel Group: Empleo. Recuperado de: <https://corporate.nh-hoteles.es/es/empleo/envia-tu-cv>
- Nouri, M.J. (1999) *SPSS for Windows 9.0*. Chicago: SPSS Inc.
- Quohotel. (2015). Quonext: Technology, People, Growth. Recuperado de: <http://www.quonext.com/software-de-gestion-erp-pms-hoteles-cadenas-hoteleras-quohotel.aspx>
- Reddis (2003). Informe del absentisme al sector hotelero de costa. Tarragona: Mútua Reddis.
- Rovira, N., Ozgen, S., Medir, M., Tous-Pallarès, J. & Alabart J.R (2012). Human values in the team leader selection process. *Spanish Journal of Psychology*, 15(1).
- Salgado, J.F., Moscoso, S., & Lago, M. (2006). Reclutamiento y Selección de Personal. Reclutamiento y Selección de Personal. En J. Bonache y A. Cabrera (Dirs). *Dirección estratégica de personas*. Madrid: Prentice-Hall.
- S2OL. (2015). S2OL: Sistema de Selección de Oferta Laboral. Recuperado de: <http://latindot.com/s2ol/>
- Sercotel. (2015). Oferta de Empleo SercotelHotels. Recuperado de: <http://www.mycvbook.com/c/sercotel-hotels>
- Servituristic. (2015). Servituristic, Selección de personal. Recuperado de: <http://www.servituristic.com/>
- Suitech PMS. (2015). Suitehc. Recuperado de: <http://www.suitech.es/>
- Talentia HCM. (2015). Talentia Software. Recuperado de: <http://www.talentia-software.es/>
- Tous-Pallarès, J. & Tendero, LL.P. (2006). Evaluation of the labour absenteeism in the sector services: psycho and organizational aspects. *Revista Humanitatis*. 9, 90-116
- Tous-Pallarès, J. y Tendero-Rius, LL. (2007). Evaluación de la percepción de riesgo psicosocial mediante el modelo de diagnóstico psicosocial (DiPsi). En M. A. Carrión, F. López, J. Tous, Evaluación e Intervención Psicosocial (pp. 124-148). Barcelona: AEPA Editores.
- Tous-Pallarès, J., Tendero, LL.P. & González-Massot, G. (2008). Promoción de la calidad de vida laboral a través del análisis del comportamiento absentista. En. *Psicología de la Salud Ocupacional (2): Promoción de la Salud Ocupacional*. Barcelona: Publidisa. 156-180.
- Tous-Pallarès, J. (2009). *Análisis del comportamiento absentista en el sector hotelero*. Septem: Oviedo
- Tous-Pallarès, J. (2011) *Aspectes Psicosocials de la Qualitat de Vida Laboral en el Sector Hotelier*. Tarragona: Publicacions URV.
- Tous-Pallarès, J., Bonasa-Jiménez, M.P., Mayor-Sánchez, C. & Espinoza-Díaz, I.M. (2011). Escala de Clima Psicosocial en el Trabajo: desarrollo y validación. *Anuario de Psicología*. 34, 1, 214-226.
- Tous-Pallarès, J., Merma-Linares, C. C., Brijaldo-Moreno, S. A. & Pazdyka, A. P. (En revision). Development of a questionnaire for recruiting and pre-selecting candidates for the hotel, restaurant and catering sector (HORECA-5)
- Turijobs. (2015). Turijobs: El portal de empleo en Turismo y Hostelería. Recuperado de: <http://www.turijobs.com/>
- Uniclass RRHH. (2015). Think&Grow. Recuperado de: <http://btgsa.com/uniclass-rrhh/>
- Vigil-Colet, A., Morales-Vives, F., Camps, E., Tous-Pallarès, J., & Lorenzo-Seva, U (2013). Development and validation of the Overall Personality Assessment Scale (OPERAS). *Psicothema*, 25, 100-106.

Datos de contacto

Jordi Tous Pallarés
jordi.tous@urv.cat

Cinthy Camila Merma Linares
camila.ml02@gmail.com

Solángel Alejandra Brijaldo Moreno
sbrijaldo@gmail.com

Marina Romeo Delgado
mromeo@ub.edu

Monserrat Yepes Baldó
myepes@ub.edu