



# **CARACTERIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES EN FUNCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LAS MIPYMES DEL SECTOR HOTELERO. CASO DE ESTUDIO MUNICIPIOS TURÍSTICOS DEL OCCIDENTE ANTIOQUEÑO**

**María Alejandra Rojo Giraldo, Brenda Ellen Patiño Rivera, Leonardo Fabio Madrid Sánchez**

**Institución Universitaria Pascual Bravo  
Medellín, Colombia**

## **Resumen**

La implementación de las Tecnologías digitales en un contexto organizacional ha revolucionado el pensamiento administrativo y gerencial, esto se evidencia en varios aspectos, uno de ellos es la forma como se gestiona el personal utilizando herramientas como la inteligencia artificial, big data y machine learning. El objetivo de este trabajo es caracterizar las principales herramientas tecnológicas que se utilizan en los procesos operativos involucrados en la gestión del talento humano de las Mipymes (micro, pequeñas y medianas empresas) que puedan lograr un avance en la vida de las personas y verse reflejado en el desarrollo de las comunidades allí presentes. Este Proyecto pretende mostrar los resultados de una investigación relacionada con la intervención de las TIC (tecnología de la información y comunicaciones), utilizadas como apoyo a la gestión del talento humano en las mipymes hoteleras del occidente antioqueño, la cual es una de las regiones interesadas en el desarrollo turístico sostenible teniendo en cuenta el turismo rural. La metodología propuesta tiene un enfoque cuantitativo y cualitativo, predominando el enfoque cualitativo con un alcance descriptivo por tratarse de una caracterización de un grupo específico; con el propósito de determinar las tecnologías que permitan o faciliten lograr la optimización de los procesos de selección y reclutamiento, capacitación, bienestar y desempeño laboral, para el correcto y continuo funcionamiento del área.

**Palabras clave:** talento humano; transformación digital; hotelería y turismo

### **Abstract**

*The implementation of digital technologies in an organizational context has revolutionized administrative and managerial thinking, this is evidenced in several aspects, one of them is the way personnel are managed using tools such as artificial intelligence, big data and machine learning. The objective of this work is to characterize the main technological tools that are used in the operational processes involved in the management of human talent in SME (small and medium-size enterprises), which can achieve progress in people's lives and instigate development of local communities. This project aims to show the results of an investigation related to the intervention of TIC (technology, information and communication) used to support the management of human talent in hotel SMEs in western Antioquia, which is one of the regions interested in sustainable tourism development, including rural tourism.*

*The proposed methodology has a quantitative and qualitative approach, the latter predominating with a descriptive scope as it is a characterization of a specific group, with the purpose of determining the technologies that allow or facilitate the optimization of the selection and recruitment processes, training, well-being and work performance, for the effective, efficient and continuous operation of the area.*

**Keywords:** human talent; digital transformation; hospitality and tourism

## **1. Introducción**

Colombia es el país latinoamericano con mayor dinamismo en el desarrollo turístico y uno de los más destacados en el mundo por el creciente número de llegadas de viajeros durante los últimos años (Mincit, 2018). De acuerdo al ministerio de turismo, se cuenta con los siguientes factores para un turismo sostenible, como son: la necesidad de actividades hacia el desarrollo sostenible, la economía y sociedad cultural adquirida a través del turismo, la importancia de proteger la naturaleza y la integración de las necesidades de los turistas y la comunidad, para lograr que no tenga un impacto negativo. Por consiguiente, las empresas, en este caso los hoteles (actor importante en el sector turismo), deben mejorar sus procesos internos, en aras de ese desarrollo sostenible, para lo cual es fundamental en estos tiempos de la era digital aplicar herramientas tecnológicas para la eficiencia y productividad de los procesos.

Un aspecto que deben tener en cuenta en los hoteles, es el recurso humano y su respectiva gestión, por lo cual la importancia de conocer las herramientas tecnológicas implementadas en los procesos operativos en la administración del talento humano, en pos de ese turismo sostenible. En la administración del recurso humano se cuenta con los procesos operativos de reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación del personal, compensación y bienestar laboral, entre otros. Los hoteles deben incluir herramientas tecnológicas en la administración del recurso humano, que permiten la automatización de las tareas y una herramienta efectiva en la



trazabilidad de la información de los métodos de trabajo definidos por el modelo gerencial aplicado por los hoteles.

El alcance de este trabajo de investigación está aplicado al sector hotelero, en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas – Mipymes hoteleras del occidente antioqueño, especialmente en los municipios de Santa Fe de Antioquia, San Jerónimo y Sopetrán, en los cuales, se verificará el grado de implementación de las herramientas tecnológicas, teniendo en cuenta los aspectos legales del proceso de contratación, gestión de nómina y bienestar laboral del recurso humano. El estudio se llevará a cabo mediante una investigación cualitativa mediante la aplicación de una encuesta para analizar el nivel de uso de plataforma digitales en su proceso de gestión de sus recursos entre ellos el talento humano, para medir y correlacionar el crecimiento económico de la región, empleabilidad, condiciones laborales y el nivel de impacto que puede tener estas plataformas digitales para mejorar la gestión interna de sus procesos relacionados al personal.

## **2. Estado del arte**

La gestión del talento humano en los últimos años ha sido de gran interés de estudio debido al surgimiento del enfoque de recursos y capacidades en las organizaciones, el cual pone al ser humano como la principal fuente de ventaja competitiva (Barney, 1991); esto ha conducido a que sus prácticas y los efectos en las grandes empresas hayan sido muy estudiadas (DeGrip y Sieben, 2005), aunque se conoce muy poco acerca de la ciencia y la práctica de recursos humanos en las pequeñas empresas. Al respecto, los estudios de Henneman, Tansky y Camp (2000) identifican que la investigación científica en gestión de recursos humanos en pequeñas empresas ha tenido poca atención, ligado a que la teoría de recursos humanos se orienta a la gran empresa, postura que ha dificultado el conocimiento de las prácticas habituales en las pequeñas y medianas empresas; además a que su estructura organizacional en las pequeñas empresas no se tiene un departamento o un área de recursos humanos; sin embargo, no es una razón explicable para relegar las prácticas de recursos humanos ya que de ellas depende en gran medida, el éxito o el fracaso de las empresas.

En el caso de Colombia, Calderón (2008) es tal vez quien más ha trabajado sobre el tema en el país, y menciona que las investigaciones desarrolladas en Colombia acerca de las prácticas de gestión humana son escasas dado que para muchos empresarios las prácticas de gestión humana carecen de visión estratégica y tienen un sentido puramente operativo. Ocurre entonces que, si las pequeñas empresas no han pensado en su gestión estratégica, mucho menos tendrán en cuenta que la gestión estratégica del recurso humano debe estar alineada con la estrategia organizacional.

Colombia es el país latinoamericano con mayor dinamismo en el desarrollo turístico y uno de los más destacados en el mundo por el creciente número de llegadas de viajeros durante los últimos años (MinCIT, 2018). Este hecho, ha permitido a las industrias del turismo colombiano una recuperación de sus principales indicadores y plantear retos sectoriales para aprovechar estas oportunidades del entorno.

Según cifras del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo MinCIT (2018) entre 2011 y 2017,



en Colombia se presentaron destacados crecimientos en los principales indicadores del turismo en el país como el incremento de llegadas de viajes internacionales, lo que directamente hace que incremente la creación de nuevos empleos y empresas. Según el Departamento Nacional de Estadística, DANE, el turismo, medido desde la rama de hoteles y restaurantes, representó el 3,78% del PIB en Colombia durante 2017 evidenciando su gran potencial de desarrollo. Este sentido, hace que el sector turismo sea un renglón estratégico para el Gobierno Nacional, considerado como “el nuevo petróleo de Colombia” MinCIT (2018), una opción viable y rentable de desarrollo sostenible donde el país, basado en su diversidad biológica y cultural, fortalece su competitividad como una alternativa para la generación de divisas, para crear empleo y mejorar las condiciones de vida de la población; así como constituirse en una iniciativa para la transformación regional, la reconciliación entre los colombianos y mejorar la imagen del país. El turismo es una de las actividades económicas más importantes del planeta, representa 30% de las exportaciones en el comercio global de servicios, generando 1 de cada 11 empleos y el 10% del PIB mundial (OMT, 2016).

El MinCIT alineó su accionar con el Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022. Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad (PND), de manera particular en el propósito de alcanzar la inclusión social y productiva, por medio del emprendimiento y la legalidad, en donde se presenta una hoja de ruta estructurada en 6 ejes estratégicos para articular el emprendimiento y la transformación productiva desde la inclusión y la sostenibilidad, promoviendo la formalización empresarial, el aprovechamiento de las oportunidades comerciales, simplificación de trámites, ambientes de legalidad y generación de innovación e incorporación de nuevas tecnologías. Estos ejes estratégicos son:

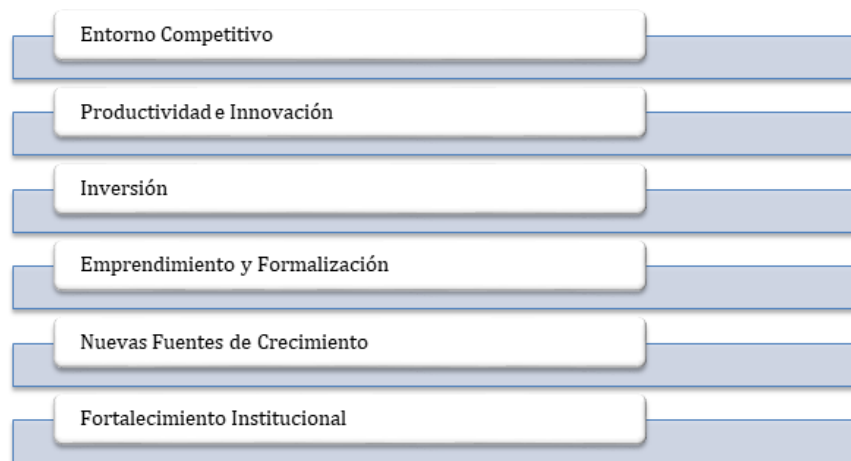


Ilustración 1. Ejes estratégicos Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022  
Fuente: Elaboración propia

No obstante, dentro de la elaboración de esta propuesta desde el año 2020 con la llegada de la pandemia, las cifras y estadísticas proyectada en la economía de este sector se vieron afectados. Es por esta razón cabe señalar que el gobierno ha implementado extraordinariamente lineamientos por la crisis del COVID-19, y se ha reorientado y fortalecido su contenido para incorporar un sólido paquete de medidas que conforman una respuesta decidida a la mitigación del impacto de los efectos del virus bajo tres (3) prioridades:



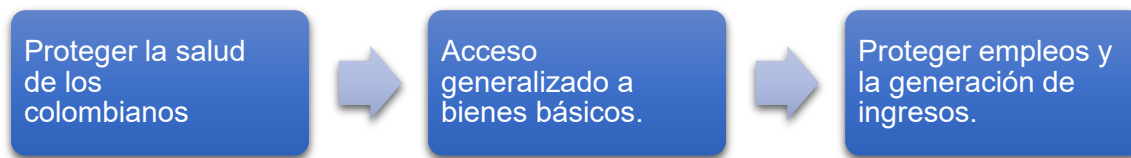


Ilustración 2: Prioridades en el sector turístico  
Fuente: Elaboración propia

De esta manera en el último año, se han adoptado medidas para evitar la destrucción del tejido empresarial, prestando especial atención a las mipymes y apoyando a los trabajadores independientes. Además, en el marco de excepcionalidad se han abordado también importantes reformas y se han diseñado instrumentos novedosos que brindan liquidez a las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas.

## 2.1 Turismo sostenible y Turismo rural

El turismo rural es una gran oportunidad para Colombia de seguir desarrollándose económicamente y seguir potencializando este sector para que se convierta en un motor de la economía y tenga una mayor participación dentro del PIB nacional. De acuerdo con Aparicio (2004) el turismo rural es una de las alternativas que juega un papel vital en el desarrollo para los lugares rurales en el país. En el caso de Colombia es de vital importancia entender esto y como es de esperarse, también existen retos para el turismo rural en el país.

Por lo tanto, el propósito del concepto turismo sostenible es salvar y proteger los recursos naturales y culturales de un país o región que sea propicia para durar en un ecosistema y cumplir sus procesos biológicos básicos. En este proceso, se producen beneficios sociales; tales como: incremento de la economía, mejora de la vida de los visitantes y la comunidad (Martínez, 2017).

En los últimos años, considerando especialmente los eventos recientes, es claro que el desarrollo del turismo sostenible se ha manifestado al mismo tiempo como una responsabilidad y una oportunidad para el turismo colombiano. Esta industria tiene la responsabilidad de comenzar a contribuir a la protección del capital natural y el valor del país en el entorno ecológico, para mantener la misma proporción de su entorno económico (MinCIT, 2020).

## 2.2 Indicadores de empleabilidad del sector hotelero

En Colombia, el turismo ha sido un sector que ha movido la economía nacional, en la medida que ha generado alrededor 1,2 millones de empleos, equivalentes al 7,4% del total de empleos y ha tenido una participación del 3,8% del PIB en el 2019 (Banrep, 2021).

Aunque es evidente la importancia de este sector en el país, en lo que respecta a la calidad del empleo, la informalidad laboral se ha convertido en un tema prioritario señalando un desafío político importante, pues como ya se ha evidenciado, este tipo de empleos tienen una baja productividad, son inestables, y tienen, en la mayoría de los casos, bajos salarios y están fuera de los esquemas de seguridad social. Los anteriores aspectos dificultan a los gobiernos alcanzar las metas de reducción de la pobreza, de desigualdad y de inclusión social.



### 2.3 Mipymes del sector hotelero en Antioquia

Según (Orgaz & Cañero, 2015) se indica que la actividad turística forma parte de uno de los principales sectores económicos a nivel mundial, si bien, se han ido produciendo cambios significativos debido a que ha aparecido un nuevo turismo alternativo que respeta el medio ambiente y donde la demanda turística adquiere nuevas experiencias en contacto con la cultura, el medio natural y las comunidades locales del área geográfica.

Colombia es un país que dada a sus particularidades geográficas, sociales y culturales cuenta con una ventaja frente a otros países para promoverse como un destino turístico por ofrecer diferentes tipos de turismo, bien sea turismo rural, turismo en grandes ciudades o inclusive turismo altamente especializado (Parra & Jimenez, 2019).

Se entiende por Establecimiento Hotelero o de Hospedaje, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje, el cual es un contrato de arrendamiento, de carácter comercial y de adhesión, que una empresa dedicada a ésta actividad celebra con el propósito principal de prestar alojamiento a otra persona denominada huésped, mediante el pago del precio respectivo día a día, por un plazo inferior a 30 días.

Establecimientos de alojamiento	Agencias de viajes	Oficinas de representación turística	Guias de turismo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Albergue, refugio hostel</li> <li>• Apartahotel</li> <li>• Vivienda turística</li> <li>• Alojamiento rural</li> <li>• Hotel</li> <li>• Posadas turísticas</li> <li>• Campamento o camping</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agencias de viaje y turismo</li> <li>• Agencias de viajes operadores</li> <li>• Agencias de viajes mayoristas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Son intermediarios para la venta, promoción o explotación de servicios turísticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionales en la guianza turística para: Orientar, Conducir e Instruir durante la ejecución de un servicio contratado.</li> </ul>

Ilustración 3: Actividades de prestadores de servicios turísticos  
Fuente: Elaboración propia

Este tipo de modalidades permite en el sector de hotelería convencional ser sostenible para el desarrollo del turismo en Colombia, y además considerar otros modelos de negocio que también deben formalizarse con el fin de garantizar al turista calidad y seguridad.

### 2.4 Papel de la tecnología en el sector hotelero

Hoy con la llamada era digital aplicada en el mejoramiento de la productividad en las organizaciones, se están convirtiendo en auténticas plataformas para convertir la estrategia de employer branding en una experiencia de empleado acorde con ella, demostrando que la revolución digital es también permeable con el área de gestión humana (Solís, 2017).

La experiencia de transformación de una organización a un entorno altamente automatizado y digitalizado, constituye un proceso de aprendizaje y adaptación constante, la información que adquirimos es el producto de nuestra interacción con los sistemas de trabajo que seguidamente,



alimenta nuestro sistema de creencias, juicios y valores, lo cual facilita adaptarnos al contexto cuando este cambia. (Mantilla *et al*, 2017).

Gracias al cambio en tecnología y la evolución de esta, ahora las Tecnologías de Información y Comunicación (de aquí en adelante TIC) juegan un rol importantísimo en la manera en la cual las personas hacen turismo.

Debido a los retos a los que se enfrenta cualquier organización hotelera en la época actual, se ha demostrado el nivel de importancia de la tecnología de la información y comunicación debido a que son fundamentales para una gestión y operación óptimas en los procesos, además de brindar a los clientes la estructura productiva de los servicios ofrecidos (Causado, 2015). En este sentido, los nuevos mercados interactivos son parte integral de las TIC estructuradas, organizadas o apoyadas para el desempeño de otras actividades en el interior de cada hotel, ya que estas herramientas brindan nuevas formas de gestionar diversas actividades realizadas por el departamento de producción.

## **2.5 TIC para la gestión del talento humano en las mipymes**

Con la llegada de la presente era digital y su veloz avance, la manera de ver la gestión y el personal ha dado un giro completo, se ha evolucionado e innovador en nuevas estrategias que se encuentren a la altura de los procesos ejercidos y que le aporten mayor eficacia (Ramírez *et al*, 2019). Uno de los primeros métodos empleados, fue la implementación de las redes sociales para facilitar los procesos de selección e información de los usuarios, seguido de las páginas web como herramientas de dinamismo e inclusión con sistemas, plataformas o software, elegidos según la necesidad de cada empresa.

Las alteraciones tecnológicas han llevado a las empresas a utilizar sistemas de gestión empresarial y talento humano para digitalizar sus procesos y hacer más flexibles sus tareas diarias. Brindando soluciones de software de gestión de calidad confiables, innovadoras, competentes y que se pueden adaptar a sus necesidades operativas locales. Asegurándose de que la empresa cuente con información integrada para promover el bienestar, crecimiento y desarrollo de la empresa, agilizar procesos, ahorrar tiempo y luchar por ser un aliado clave en la toma de decisiones estratégicas (Softland, 2021).

En el mercado podemos encontrar programas como "THT The Talent System" que ofrece facilidad en el acceso a más de 100 datos de cada uno de los empleados; ofrece una metodología práctica para hacer selección, desarrollo y alineación de las personas en las organizaciones (THT, 2021). También, existen otros softwares como "2ga" reconocido por permitir a los empleados colaborar con su empresa como si fuera una red social privada, solicitando servicios entre áreas por autogestión, compartiendo ideas, enterándose de noticias, participando de eventos, compartiendo documentos y accediendo de forma centralizada a todas las aplicaciones del negocio (2ga, 2021). o como "Softland HCM" especializado en ser un sistema de nómina y capital humano (talento) que permite gestionar a los colaboradores en una única herramienta.

La nueva realidad nos ha impulsado a digitalizar la gestión del talento humano, hacer más estratégico su trabajo, transformarlos en socios comerciales, establecer la empresa como talento en



un nivel acertado y acorde a los lineamientos del plan estratégico global, generar confianza en los socios y construir reputación organizacional. Para ello es importante integrar tecnología para automatizar los procesos de salario, beneficios, bienestar social y gestión del talento (Torrijos *et al*, 2020).

Cabe recalcar que toda mipyme se compromete a trabajar según lo indicado, cumpliendo con las fases organizacionales, por medio de la ERP1 facilitando el desarrollo de la gestión. En los *Enterprise Resource Planning (ERP)*, en español planificación de recursos empresariales, se encuentran los procesos de negocio utilizados para satisfacer, controlar y gestionar las necesidades de recursos humanos de la empresa (gestión de vacantes, elaboración de nóminas, desarrollo de personal, etc.) (Sieber *et al*, 2006).

La ERP generalmente consta de las siguientes partes divididas por módulos: PM (gestión de personal), utilizado para el manejo de personal en la empresa; OM (Gestión organizacional), se implementa para controlar estructura de la empresa; PA (contabilidad de nómina); TM (gestión del tiempo) para seguimiento y análisis tiempo de personal; PD (desarrollo personal), asistir en seminarios de planificación, seguimiento y análisis, cursos de formación y reservas de alojamiento, etc. Entre los ERP más reconocidos en el entorno administrativo, se encuentran, SAP (software propietario) y Openerp (software libre); esencialmente ambos incluyen módulos que se pueden usar para administrar talento, SAP se divide por fases que pueden realizar diferentes funciones e integrarlas conjuntamente entre sí para proporcionar compatibilidad de los diferentes procesos de la empresa, los cuales se puede dividir en tres áreas: finanzas, logística y el Departamento de Recursos Humanos (Gómez, 2017).

Teniendo en cuenta el estudio de Riascos (2011) hace referencia que, en la mipymes por su mínima cantidad de personal, los beneficios no se ven con tanta dificultad a la hora de entregar compensaciones a sus empleados; dado que es un requerimiento funcional indispensable para el correcto funcionamiento del software utilizado para las áreas del manejo del talento humano.

### **3. Metodología**

La metodología que se va a bordar tiene enfoque cualitativo haciendo una valoración sobre diferentes hoteles, abordando a los administradores de los establecimientos, cuyo instrumento de medición será una encuesta conformada por veinte 20 preguntas, con un tamaño de muestra representativa de 30 hoteles distribuidos entre las diferentes categorías, en los municipios de Santa Fe de Antioquia, San Jerónimo y Sopetrán del departamento de Antioquia. Se utilizará una encuesta virtual mediante *google forms* de Microsoft office 365, aplicada por medio de correo electrónico y como segundo recurso vía telefónico.

### **4. Resultados esperados**

Caracterizar e identificar las tecnologías de la información existentes y cuales son utilizadas para la administración del talento humano en este nicho de mipymes con servicio de alojamiento,





correspondientes de los municipios de Santa Fe, San Jerónimo y Sopetrán del departamento de Antioquia, con el fin de evaluar su estado actual como generar propuestas viables de acceso a estas plataformas al sector hotelero del occidente antioqueño.

## 5. Referencias

### Artículos de revistas

- Andries de Grip and Inge Sieben (2005). "The effects of human resource management on small firms' productivity and employees' wages," *Applied Economics*, Taylor & Francis Journals, vol. 37(9), pages 1047-1054.
- Aparicio Guerrero, A. E. (2004). El turismo rural: una de las alternativas al desarrollo rural en la serranía de cuenca. *Cuadernos de Turismo*, (13), 73-90.
- Edwin Causado Rodríguez, Jesús García Guiliany, Jairo Martínez Ventura y Ana Herrera Flórez (2015). *Tecnologías de Información y Comunicación en el Sector Hotelero: Corporación Universitaria Latinoamericana*.
- Gómez, L., Pérez, L., y Samartin, T. (2017). Plan Estratégico De Recursos Humanos Para Una Empresa De E-Commerce. 177.
- Henneman, R. Tansky, J. and Camp M. (2000) Human Resource Management Practices in Small and Medium-Sized Enterprises: Unanswered Questions and Future Research Perspectives. *Entrepreneurship Theory and Practice* 25(1):11-26
- Jimenez, M. y Parra, L (2019). El turismo como motor de la economía colombiana. *Colegio de Estudios Superiores de Administración – CESA*. <http://hdl.handle.net/10726/2244>
- Martínez Quintana, V. (2017). El turismo de naturaleza: un producto turístico sostenible. *Arbor*, 193(785), a396.
- Orgaz Agüera, F., y Cañero Morales, P. (2015). Ecoturismo y desarrollo sostenible. Un estudio de caso en. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 1425-1435.
- Ramírez, R. I., Espindola, C. A., Ruíz, G. I., y Hugueth, A. M. (2019). Gestión del talento humano: análisis desde el enfoque estratégico Información tecnológica, 30(6), 67-176.
- Riascos Erazo, Sandra Cristina, y Aguilera Castro, Adriana (2011). Herramientas TIC como apoyo a la gestión del talento humano. *Cuadernos de Administración*, 27(46), 141-154.
- Sieber, S., Valor, J. y Porta, V. (2006). Los sistemas de información en la empresa actual, aspectos estratégicos y alternativas tácticas.
- Solís, I. (2017). La revolución de las APPS de empleados Reportan. *Observatorio de Recursos Humanos y RR.LL.*, 62-65
- Torrijos Zurita, R., Rosado Millán, M. J., y Lacasa Díaz, P. (2020). Las prácticas de digitalización implementadas en las empresas desde los departamentos de Recursos Humanos. *Prisma Social*, 32.

### Libros

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*, Quinta Edición, Editorial Mc Graw Hill, Colombia.
- Mantilla, S. Velásquez, C. James, J. y Roman, R. (2016). *Desarrollo y Turismo Sostenible en el Caribe* Edition: Primera Edición Publisher: Universidad Nacional de Colombia. Editor: Andrea Coronado. ISBN: ISBN 978-958-775-802-3



## Fuentes electrónicas

- El mundo.com (2017). Antioquia: un corredor turístico diverso. Consultado el 18 de mayo de 2021 en <https://www.elmundo.com/noticia/Antioquiaun-corredor-turistico-diverso/360158>
- Departamento Nacional de Estadística, DANE (2021). Sistema estadístico nacional SEN Consultado 15 de febrero de 2021 en <https://www.dane.gov.co/index.php/sistema-estadistico-nacional-sen>
- Ministerio de comercio, industria y turismo Mincit. (2018). Estadísticas departamentales. Centro de información turística de Colombia. Consultado el 25 de mayo de 2021 en <https://www.mincit.gov.co/estudios-economicos/estadisticas-e-informes/informes-de-turismo>
- Organización mundial del turismo UNTWO (2016) Informe Panorama OMT del turismo internacional. Consultado el 15 de febrero de 2021 en <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418152>
- COTELCO. (2021). Cotelco Asociación Hotelera y Turística de Colombia. Consultado el 15 de febrero de 2021 en <https://www.cotelco.org/noticias/indicadoresene2021>
- MinCIT (2020). Política de Turismo Sostenible. Consultado el 15 de febrero de 2021 en <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-sostenible/documento-de-politica-politica-de-turismo-sostenib.aspx>
- Banrep (2021) Banco de la republica: Reporte de mercado laboral. Consultado el 15 de febrero de 2021 en <https://repositorio.banrep.gov.co/handle/20.500.12134/9068>
- 2ga (2021). Soluciones digitales para personas que hacen mejores empresas. Consultado el 11 de mayo de 2021 en <https://2gasesorias.com/>
- Softland (2021) Softland HCM. Consultado el 11 de mayo de 2021 en <https://softland.com.co/>
- THT The Talent System (2021) Consultado el 11 de mayo de 2021 en <https://tht.company/>

## Sobre los autores

- **María Alejandra Rojo Giraldo:** Técnica en diseño e integración de multimedia, Estudiante de Ingeniería Administrativa. [maria.rojo630@pascualbravo.edu.co](mailto:maria.rojo630@pascualbravo.edu.co)
- **Brenda Ellen Patiño Rivera:** Ingeniero Industrial, Especialista en gestión empresarial, Máster en Ingeniería Administrativa. [brenda.patino@pascualbravo.edu.co](mailto:brenda.patino@pascualbravo.edu.co)
- **Leonardo Fabio Madrid Sánchez:** Ingeniero Industrial, Especialista en gerencia de la salud ocupacional [l.madrid@pascualbravo.edu.co](mailto:l.madrid@pascualbravo.edu.co)

---

Los puntos de vista expresados en este artículo no reflejan necesariamente la opinión de la Asociación Colombiana de Facultades de Ingeniería.

Copyright © 2021 Asociación Colombiana de Facultades de Ingeniería (ACOFI)

