

## **JOB IN ©: DESARROLLO DE UNA PLATAFORMA PARA LA PRESELECCIÓN "SMART" PARA EL SECTOR HORECA.**

Jordi TOUS-PALLARÈS (\*), Cinthya Camila MERMA LINARES (\*), Solàngel Alejandra BRIJALDO MORENO (\*), Marina ROMEO DELGADO (\*\*) y Monserrat YEPES BALDÓ (\*\*)

(\*)Department of Psychology, Universitat Rovira I Virgili, Tarragona, Spain  
(\*\*)Department of Social Psychology, Universitat de Barcelona, Barcelona, Spain

Jordi Tous-Pallarès. Departament de Psicologia. Universitat Rovira i Virgili. 43007 Tarragona. E-mail: [jordi.tous@urv.cat](mailto:jordi.tous@urv.cat)

### **1.-RESUMEN**

El presente estudio tiene como el 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 las competencias y procesos psicosociales claves para un desempeño de calidad en el puesto HORECA. JOB IN © aplica los principios de efectividad de las TIC aplicadas al sistema de captación de talento, lo que supone 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. Consta de una aplicación www de 46 ítems divididos en tres bloques (I: Datos curriculares, II: Competencias clave, y III: Rasgos de personalidad)

Para validar la plataforma de empleo una muestra de 363 candidatos con edades comprendidas entre los 18 y 56 años, siendo más frecuentes los menores de 20 años (un 53.5%) que buscaban su primer empleo en el sector. Un 53,7% de la muestra eran mujeres y un 47,5% eran hombres. Para validar los resultados de JOB IN © se utilizaron otros dos test HORECA-5 y Overall Personality Assessment Scale (OPERAS).

Nuestros resultados ponen de manifiesto que la plataforma JOB IN © es un sistema que tiene las características para considerarse "smart" ya que mejora la accesibilidad y la calidad de los procesos de reclutamiento y preselección de los candidatos en el sector hotelero. Las facetas de la plataforma muestran una fiabilidad muy discreta al igual que la fiabilidad global ( $\alpha = .56$ ). 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

## 2.- 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 (FERH, 2012). 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.

### 2.1. 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.

### 2.2 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.

### 2.3. 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 figura 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.

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

Figura 1.- Análisis sobre la implantación las TIC en HORECA .

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.

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, 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 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. 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.

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 útil para candidatos y para empresas del sector.

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), por lo que se incorpora un test que evalúe los tres rasgos de personalidad asociados en la bibliografía con el éxito en el desempeño en los puestos de trabajo del sector HORECA (Responsabilidad, Sinceridad y Extraversión).

### **3.- METODOLOGÍA**

#### *3.1. Muestra*

La plataforma JOB IN © y las escalas fueron aplicadas 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.

#### *3.2. Instrumentos*

##### **3.2.1. Plataforma JOB IN ©.**

Aplicativo desarrollado y patentado con registro de propiedad intelectual (RPI T-0032-2014), diseñado en formato de multiplataforma. JOB IN © cuida especialmente la presentación visual, la claridad de la información mostrada en las páginas y su accesibilidad desde múltiples plataformas y dispositivos, así como tiene accesos a través de una dirección www y mediante un código Bidi.

##### **3.2.2. Escala de actitudes HORECA-5.**

Desarrollada por Tous-Pallarès, Merma-Linares, Brijaldo-Moreno & Pazdyka, (2016, en revisión). Se trata de un cuestionario de 26 ítems, dividido en dos bloques: Bloque I con 15 ítems sobre información demográfica y curricular, un Bloque II con 11 ítems que evalúan 5 competencias clave 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  $\alpha = .751$

##### **3.2.3. Test OPERAS (Overall Personality Assessment Scale)**

Desarrollada por Vigil-Colet, Morales-Vives, Camps, Tous-Pallarès, & Lorenzo-Seva (2013). En el presente estudio se emplearon solo los ítems de tres escalas del test OPERAS: Extraversión (EX), Responsabilidad (CO) y Deseabilidad Social (SD).

#### *3.3. Procedimiento*

Los candidatos eran reunidos en las aulas de los centros de formación profesional y ocupacional a las que asistían a clase. Se les explicaban los objetivos de nuestro proyecto y se les pedía su participación voluntaria.

Una vez identificado el candidato/a puede acceder a las 44 preguntas del aplicativo JOB IN © en su versión inicial. Para la administración del aplicativo JOB IN © se proporcionó a los participantes una dirección www para que cumplimentaran y se identificaran en los test complementarios que les eran aplicados.

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. La información sobre los resultados asociados a cada código se gestionaron y almacenaron de forma anónima y solo se consultaron de forma confidencial por los administradores de la aplicación.

A continuación, la Figura 2 detalla esquemáticamente el funcionamiento de la plataforma JOB IN © para la preselección de candidatos HORECA.

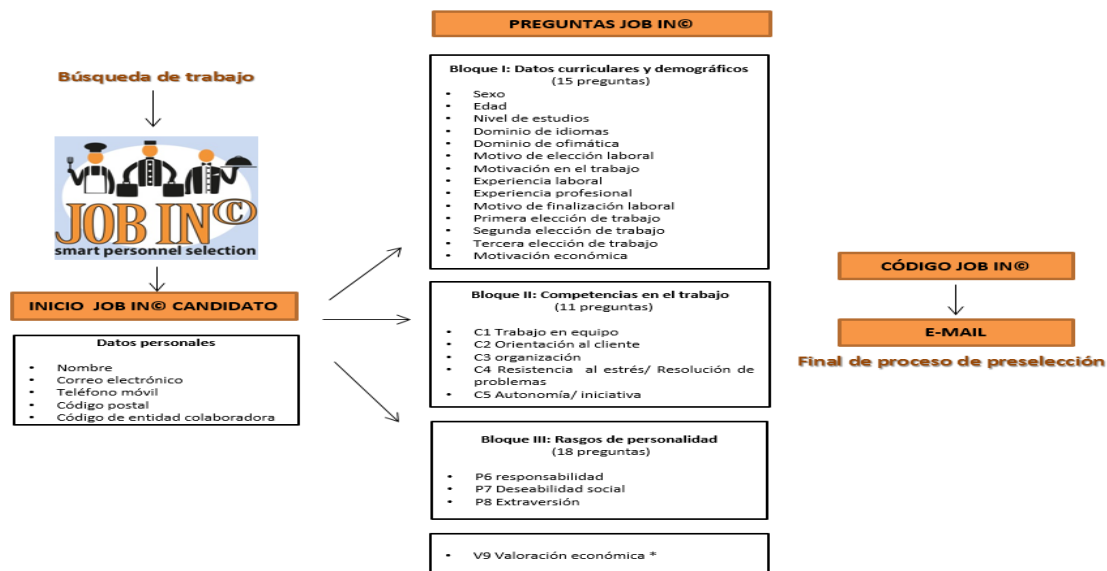


Figura 2.- Proceso de preselección mediante la plataforma web JOB IN ©

JOB IN © también tiene una segunda utilidad para que los establecimientos hoteleros puedan emplear la plataforma en la búsqueda de candidatos adecuados para ocupar las vacantes de sus plantillas (ver Figura 3). 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.

El responsable de la empresa hotelera autorizado puede acceder a una opción especial para buscar personal y cubrir vacantes. 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. Luego aparecerán los resultados de búsqueda de los candidatos que cumplen con el perfil.

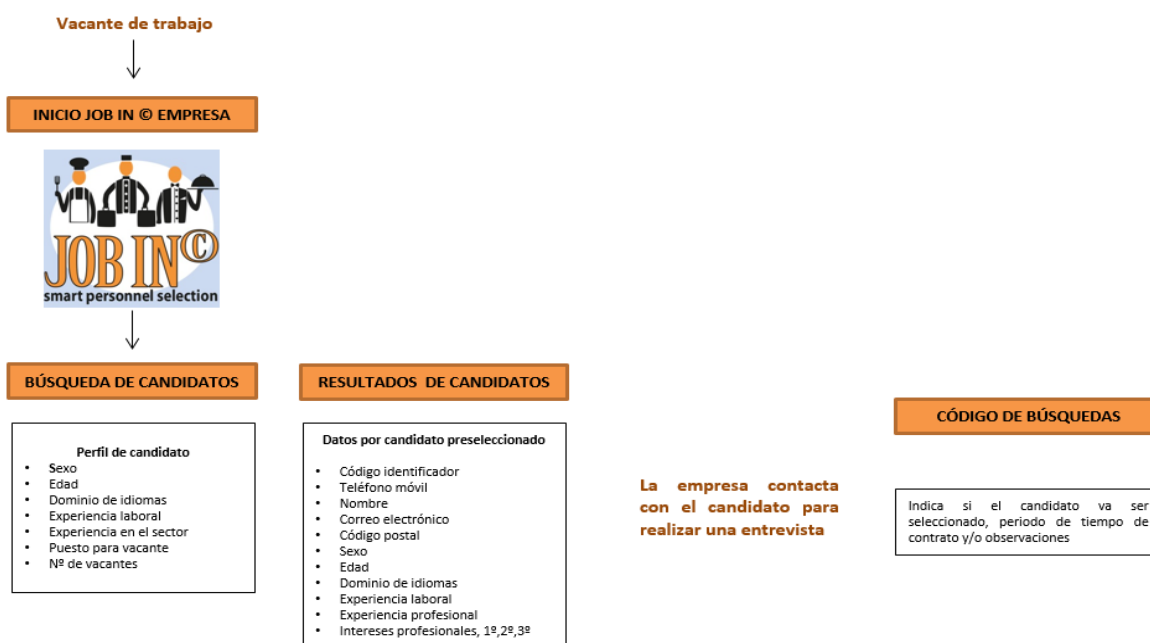


Figura 3.- Proceso de preselección de la empresa mediante la plataforma JOB IN © empresas

#### 4.- RESULTADOS

Los análisis estadísticos del estudio se realizaron por medio del paquete estadístico SPSS v.20 (Nouri, 1999). Los estadísticos descriptivos presentados en la tabla 2, indican mayor uniformidad en las puntuaciones de las facetas Resolución de problemas y Resistencia al estrés (RS/PR) y una mayor variabilidad en el puntaje de las variables de personalidad de Extraversión (Ex), Deseabilidad social (DS) y Responsabilidad (CO).

Tabla 2. Estadísticos descriptivos de las facetas de la escala global JOB IN ©

	Media	Desviación Típica
C1. Trabajo en equipo (TE)	5.94	1.633
C2. Orientación al cliente (CuO)	3.62	1.589
C3. Organización (OR)	4.33	1.311
C4. Resistencia al estrés en la resolución de problemas (RS/PR)	2.57	.713
C5. Autonomía/ Iniciativa (AI)	2.94	1.252
P1. Responsabilidad (CO)	26.99	2.620
P2. Deseabilidad social (DS)	15.98	2.996
P3. Extraversión (Ex)	23.19	4.374
V1. Pretensiones salariales	2.60	.947

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

Tabla 3. 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

\*Nivel de significación  $p = .05$ .

\*\* Nivel de significación  $p = .01$

La matriz de correlaciones como lo indica la tabla 3, se observa la existencia de correlaciones positivas significativas entre las facetas Trabajo en Equipo (TE) y Orientación al Cliente (CuO) ( $r = .128$ ), Organización (OR) ( $r = .170$ ), Resolución de Problemas/ Resistencia al estrés (PS/RS) ( $r = .144$ ), y con la faceta Responsabilidad (CO) ( $r = .116$ ). También hay correlaciones positivas entre Orientación al Cliente (CuO) y Organización (OR) ( $r = .400$ ), Resolución de Problemas/ Resistencia al estrés (PS/RS) ( $r = .171$ ), y con Responsabilidad (CO) ( $r = .139$ ).

La faceta Organización (OR) correlaciona con Resolución de Problemas/ Resistencia al estrés (PS/RS) ( $r = .407$ ), con Autonomía/ Iniciativa (AI) ( $r = .144$ ) y con Responsabilidad (CO) ( $r = .139$ ).

Por su parte, la faceta Resolución de Problemas/Resistencia al estrés (PS/RS) correlaciona positivamente con la facetas Autonomía/ Iniciativa (AI) ( $r=.507$ ), con Responsabilidad (CO) ( $r=.215$ ), con Extroversión (Ex) ( $r=.147$ ).

Las variables de personalidad correlacionan positivamente entre si, tanto Responsabilidad (CO) con Deseabilidad Social (SD) ( $r=.312$ ) y con Extroversión Ex ( $r=.211$ ). Deseabilidad Social (SD) también correlaciona con Extroversión (Ex) ( $r=.116$ ).

La plataforma JOB IN © también resultó útil para clasificar a los 363 candidatos que participaron en la aplicación de la plataforma entre los más adecuados para los puestos de trabajo HORECA (un 27.3%) y los menos apropiados (un 72.7%).

#### **4.- CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN**

Con el presente trabajo hemos validado el proceso de creación de una plataforma "smart" que se adapta a los procesos de reclutamiento y preselección de empleados para sector HORECA. 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.

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.

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. Por otra parte, el empleo de nuestras encuestas en la plataforma JOB IN © permite identificar con parámetros objetivos las variables que se relacionan forma masiva para captar talento y preseleccionarlo con base a criterios fiables. 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.

El diseño de la plataforma permite que puedan acceder simultáneamente candidatos y responsables de selección de personal de las empresas que sean autorizados y preseleccionar a los candidatos con las características/ competencias adecuadas para laborar en el puesto de trabajo. La decisión final sobre la elección de candidatos es del responsable de selección de cada establecimiento. Además, se puede acceder desde cualquier plataforma digital (ordenador, tabletas electrónicas o teléfonos inteligentes) a través de la dirección <http://www.jobin.com.es> y solo es necesaria una información mínima para el registro.

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

## 5.- 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](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/>
- Empleo en turismo. (2015). Empleo en turismo, Trabajo en hostelería y Turismo. Recuperado de: <http://www.empleoenturismo.com/>
- 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-hotels.es/es/empleo?\\_ga=1.100506902.905367217.1444035742](http://corporate.nh-hotels.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/ofertas-trabajo>.
- Infofeina. (2015). Infofeina: treball área turismo hostaleria. Recuperado de: <http://www.infofeina.com/treball-area-turisme-hostaleria-12.html>
- Instituto Nacional de Estadísticas [INE]. (2015). Encuesta anual de servicios (CNAE-2009). Año 2012. Recuperado de: <http://www.ine.es/jaxi/tabla.do?path=/t37/e01/cnae09/a2013/I0/&file=02005.px&type=pcaxis&L=0>
- Instituto Nacional de Estadística. (2015). Encuesta de Población Activa (EPA). Segundo trimestre 2015. Recuperado de: <http://www.ine.es/daco/daco42/daco4211/epa0215.pdf>
- IsoTOOLS. (2015). ISOTools. Recuperado de: <https://www.isotools.org/>
- NH. (2015). NH: Hotel Group: Empleo. Recuperado de: <https://corporate.nh-hotels.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>
- 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).
- S2OL. (2015). S2OL: Sistema de Selección de Oferta Laboral. Recuperado de: <http://latindot.com/s2ol/>



Sercotel. (2015). Oferta de Empleo Sercotel Hotels. 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., 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 Hoteler*. 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.